

PROCESO N° 17.072- 2015-KPB .-  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.-  
SANTIAGO, Treinta y uno de Marzo del año Dos Mil Diez y seis.-

VISTOS:

A fs.7 rola Carta del Abogado del SERNAC Juan Carlos Benito Medina Vargas al representante legal Banco Santander Chile;

A fs.8 rola Formulario unico de atención de público, Sernac;

A fs.9 rola Formulario unico de atención de clientes Santander;

A fs.10 y 45 rola correo electrónico de Gerencia Servicio al cliente a Angel Rincon Rivero;

A fs.11 rola crta de doña LIDIA MARCELA ORREGO DIAZ Reclamos Formales, Dirección Corporativa Calidad,Banco Santander a Abogado del SERNAC Juan Carlos Benito Medina Vargas;

A fs.13 rola Consulta de Movimientos;

A fs.14 rola parte denuncia;

A fs.20 rola denuncia infraccional deducida por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado en contra de BANCO SANTANDER representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA por infracción a la ley 19.496, denuncia notificada a fs.43 ;

A fs.44 rola carta explicativa;

A fs.47 rola carta de don HORACIO URMENETA FLORES Dirección Corporativa de Cliente y Calidad, Banco Santander a don Angel Erasmo Rincón Rivero;

A fs.51 rola demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don ANGEL ERASMO RINCON RIVERO en contra de BANCO SANTANDER representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA solicitando el pago de los perjuicios que valora en la suma de \$160.000.- por daño emergente, \$ y \$160.000.- por daño moral, más reajustes, intereses y costas;Demanda notificada a fs.55:

A fs.61 rola escrito Contesta denuncia y demanda de indemnización de perjuicios;

A fs.74 rola reporte;

A fs.76 rola Impresión de pantalla Red Cajeros Automáticos conectados a Redbanc;

A fs.77 rola Detalle de tarjeta;

A fs.78 rola Impresión de pantalla Reclamo;

A fs.79 rola Actividad por Tarjeta y/o Cuenta;

A fs.80 rola copia de transacción en que consta giro efectuado por el cliente;

De fs.81 a fs.99 rolan fotocopias de fallos judiciales;

A fs.100 rola Comparendo de contestación y prueba donde se rindio prueba testimonial;

A fs.106 rola Objeción de documentos y con lo relacionado y,

### **CONSIDERANDO :**

#### **EN CUANTO A LA TACHA:**

1°.- Que a fs.103 el Banco Santander dedujo tacha de inhabilidad en contra de los testigos don JULIAN ESTEBAN MEJIA RESTREPO y a don NAYKER DESIPREE EVIES MATTA;

2°.-Que el fundamento de la tacha es la causal del N°7 del art.358 del Código de Procedimiento Civil esto es los que tengan íntima amistad con la persona que los presenta o enemistad respecto de la persona contra quien declaren;

3°.- Que los testigos declaran que conocen al denunciante desde hace varios años y que viven en la misma dirección en distintos pisos;

4°.-Que a juicio del Tribunal lo manifestado por los testigos no los inhabilita para deponer en el juicio puesto que examinadas sus declaraciones, si bien son amigos no puede concluirse que se trate de una íntima amistad ;

5°.-Que en mérito de lo expuesto deberá rechazarse las tachas opuestas por parte del Banco Santander;

#### **EN CUANTO AL FONDO:**

1°.-Que don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ denunció a BANCO SANTANDER representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA por haber este último infringido la Ley 19.496, Sobre Protección al Consumidor;

2°.-Que la infracción consistiría en que el Banco denunciado no resguarda los bienes y servicios que ofrece el mercado, no respeta términos y condiciones contratados y actúa con negligencia, causando un menoscabo al consumidor infringiendo con su conducta lo dispuesto en el art. 3 letra d),12 y 23 de la Ley 19.496;

3°.- Que el Banco denunciado en su defensa manifiesta en suma que:  
El Sernac carece de legitimación activa ya que el art.58 lo faculta para accionar en virtud del interés general y no especial que afectaría al denunciante , situación que no compromete en forma

alguna el interés general de los consumidores, esto pues no constituye una situación masiva y habitual sino que un hecho puntual que habría afectado a una sola persona.

La denuncia interpuesta por el SERNAC no tiene el carácter de ser habitual y masiva ya que de los hechos relatados se desprende que solo el afectado es el Sr. Rincón.

Ente el Banco Santander y el Sr. Rincón existe un contrato que señala expresamente que en casi que el usuario tome conocimiento que su tarjeta hubiera sido falsificada o adulterado, extravío hurto o robo de la tarjeta de crédito el usuario queda obligado a formular una constancia policial y dar aviso de inmediato, por escrito a las oficinas del emisor, quien procederá al bloqueo de la tarjeta;

De no cumplir con lo anterior, el usuario responderá de todas y cada una de las utilizaciones o compras que se hagan con la tarjeta falsificada, adulterada, extraviada hurtada o robada;

El 16 de Febrero se recibió la solicitud del cliente quien desconoce el giro efectuado el 12 de febrero de 2015 por la suma de \$160.000.-, reclamando ante el Sernac el 23 de marzo el que fue contestado por el Banco con fecha 26 de marzo señalando que no se accedió a la restitución del dinero girado por cuanto se constató que la transacción fue efectuada con el plástico y clave secreta del cliente; En relación al equívoco en cuanto a la dirección del giro informado en primera instancia señala que no es causa determinante para establecer la responsabilidad del Banco.

No hay infracción a los art 3 y 12 de la ley 19.496 ya que el bloqueo de la tarjeta de débito se efectuó el 16 de febrero de 2015, cuatro días después de ocurrido el presunto fraude;

El Banco posee u servicio gratuito y que funciona las 24 horas sin restricción para que el cliente bloquee su tarjeta en caso de extravío hurto o robo;

El Banco no es responsable de hechos cometidos por terceros;

4°.-Que la parte de don ANGEL ERASMO RINCON RIVERO para acreditar los hechos en que funda su denuncia acompañó los siguientes documentos:

Carta explicativa de fs.44;

Carta de don HORACIO URMENETA FLORES Dirección Corporativa de Cliente y Calidad, Bnaco Santander a don Angel Erasmo Rincón Rivero de fs.47;

5°.-Que la parte denunciada del Banco Santander acompañó los siguientes documentos:

Reporte de fs.74;

Impresión de pantalla Red Cajeros Automáticos conectados a Redbanc de fs.76 ;

Detalle de tarjeta de fs.77 ;

Impresión de pantalla Reclamo de fs.78;

Actividad por Tarjeta y/o Cuenta de fs.79;

Copia de transacción en que consta giro efectuado por el cliente de fs.80;

Fotocopias de fallos judiciales de fs.81 a fs.99;

6°.- Que las objeciones formuladas a los documentos acompañados por las partes, no impide al Tribunal considerarlos, aduciendo lo dispuesto en el Artículo 14 de la Ley 18.287;

7°.-Que además el denunciante presentó a declarar a los testigos don JULIAN ESTEBAN MEJIA RESTREPO y a don NAYKER DESIPREE EVIES MATTA;

8°.- Que el testigo don JULIAN ESTEBAN MEJIA RESTREPO manifiesta en suma que entiende que a Angel le sacaron un dinero de su cuenta y que el no realizó el retiro y ese mismo día estaban realizando un trabajo de proyecto en su departamento. Fue el 12 de febrero no recuerda el valor del giro; Repreguntado: manifiesta que estuvo con el sr. Rincón antes de las 22:00 hrs. hasta la madrugada aproximadamente 1:00 hrs.; Contrainterrogado: La tarjeta le consta que la tenía ya que es un **pase de acceso y salida de la Universidad.**

9°.- Que el testigo don NAYKER DESIPREE EVIES MATTA manifiesta en suma que sabe que a Angel le realizaron un fraude bancario el 12 de febrero de 2015, por un monto de \$160.000.- giró que el no realizó. En el Banco le dijeron que el giro se habría realizado en Las Condes y luego en Santiago centro. El es cuidadoso con su tarjeta y ha tenido problemas de desbalance económico, estrés, pérdida de tiempo, ya que debe realizar trabajos en la universidad.

Repreguntado manifiesta que ha tenido una disminución en su rendimiento por el estrés de la situación y que el día de los hechos estuvo con el cerca de las 22:00 hrs;

10°.-Que examinada la prueba rendida en autos por las partes se debe concluir que:

Con fecha 12 de febrero de 2015 a las 22:01 se realizó un giro por la suma de \$160.000 según consta fs.74;

Con fecha 16 de febrero de 2015 don Angel Erasmo Rincon, bloqueó la tarjeta en sucursal según consta a fs.77;

Con fecha 5 de marzo de 2015 el Banco contestó al sr. Rincón informándole que el reclamo no sería acogido atendido que se usó la clave secreta según consta a fs.47;

Con fecha 23 de marzo el sr. Rincón denunció el uso fraudulento de tarjeta de crédito y débito ley 20.009, según consta a fs.14;

El Banco accedió a una nueva revisión de los antecedentes según consta a fs.78;

El día 12 de Febrero de 2015 según lo declarado por los testigos estos se encontraban con el denunciante señalando uno de ellos que "La

tarjeta le consta que la tenía ya que es un pase de acceso y salida de la Universidad”;

9°.-Que en autos no existe antecedente acerca de que efectivamente la tarjeta sea utilizada como pase de acceso y salida de la Universidad;

10°.-Que de acuerdo a los documentos acompañados el bloqueo se hizo efectivo el día 16 de febrero de 2015 y el giro por \$160.000 se realizó el 12 de febrero de 2015 existiendo un hecho no controvertido esto es, que en la operación se utilizó clave secreta, sin que pueda determinarse;

11°.-Que del mérito del proceso no se infiere necesariamente que el denunciado Banco de Chile haya incurrido en infracciones a la Ley 19.496, Sobre Protección al Consumidor, ya que se procedió al bloqueo la tarjeta a solicitud del denunciante y a la revisión de la operación efectuada pese al bloqueo determinándose que esta fue anterior por lo que no se advierte cual fue la falta cometida por la entidad bancaria sobretodo si se tienen presente que la operación se realizó con la clave secreta del titular de la tarjeta, no siendo esta situación a juicio del Tribunal imputable al Banco denunciado;

12°.- Que nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal la convicción de que realmente se ha cometido en hecho sancionable y en el que le ha correspondido participación y responsabilidad al inculpado;

13°.-Que por lo expuesto en el considerando 11° deberá rechazarse la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don ANGEL ERASMO RINCON RIVERO en contra de BANCO SANTANDER representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA solicitando el pago de los perjuicios que valora en la suma de \$160.000.- por daño emergente, y \$160.000.- por daño moral;

14°.-Que en cuanto a la falta de legitimación activa del Sernac alegada por el Banco, dado que la facultad del art.58 de la ley 19.496 no lo habilita para ejercer la acción atendido que en el caso particular existe un solo afectado a juicio de este Tribunal no es argumento para que este organismo deje de actuar ya que al hacerlo lo hace en virtud de proteger el interés general de los consumidores, entendiéndose por este no solo el presente sino también el futuro y el de cualquiera consumidor que pueda ver afectado sus derechos;

15°.-Que a lo anterior y en el mismo sentido la Corte de Apelaciones de Santiago en sentencia de 14 de Agosto de 2013 señaló: La naturaleza misma del interés general de los

consumidores permite diferenciarlo del interés colectivo o difuso. El interés general de los consumidores no está definido en la ley, pero se ha dicho que es "aquel que protege a la sociedad toda"<sup>6</sup>. A lo anterior se puede agregar que la determinación del interés general de los consumidores se basa en un criterio cualitativo, cual es la protección de los consumidores en cuanto grupo abstracto de sujetos para el caso de violación de sus derechos esenciales.

16°.- Que la mayoría de la jurisprudencia ha estimado que el sentido que debe darse a la norma, es autorizar al SERNAC tanto para interponer una acción y por tanto iniciar un procedimiento, como para hacerse parte en uno ya iniciado. La doctrina ha apoyado esta interpretación.

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts 13 y 14 de la Ley N° 15.231; Arts. 1, 9, 14, 17 y 18 de la Ley 18.287, y arts. 3 letra d), 12 y 50 y siguientes de la ley 19.496

**SE DECLARA:**

**EN CUANTO A LAS TACHAS:**

Que se rechaza la tacha deducida en contra de los testigos don JULIAN ESTEBAN MEJIA RESTREPO y a don NAYKER DESIPREE EVIES MATTA, sin costas;

**EN CUANTO AL FONDO:**

**EN MATERIA INFRACCIONAL:**

Que se rechaza la denuncia formulada por el Servicio Nacional del Consumidor representada por el abogado Juan Carlos Luengo Pérez en contra de don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ denunció a BANCO SANTANDER representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA sin costas;

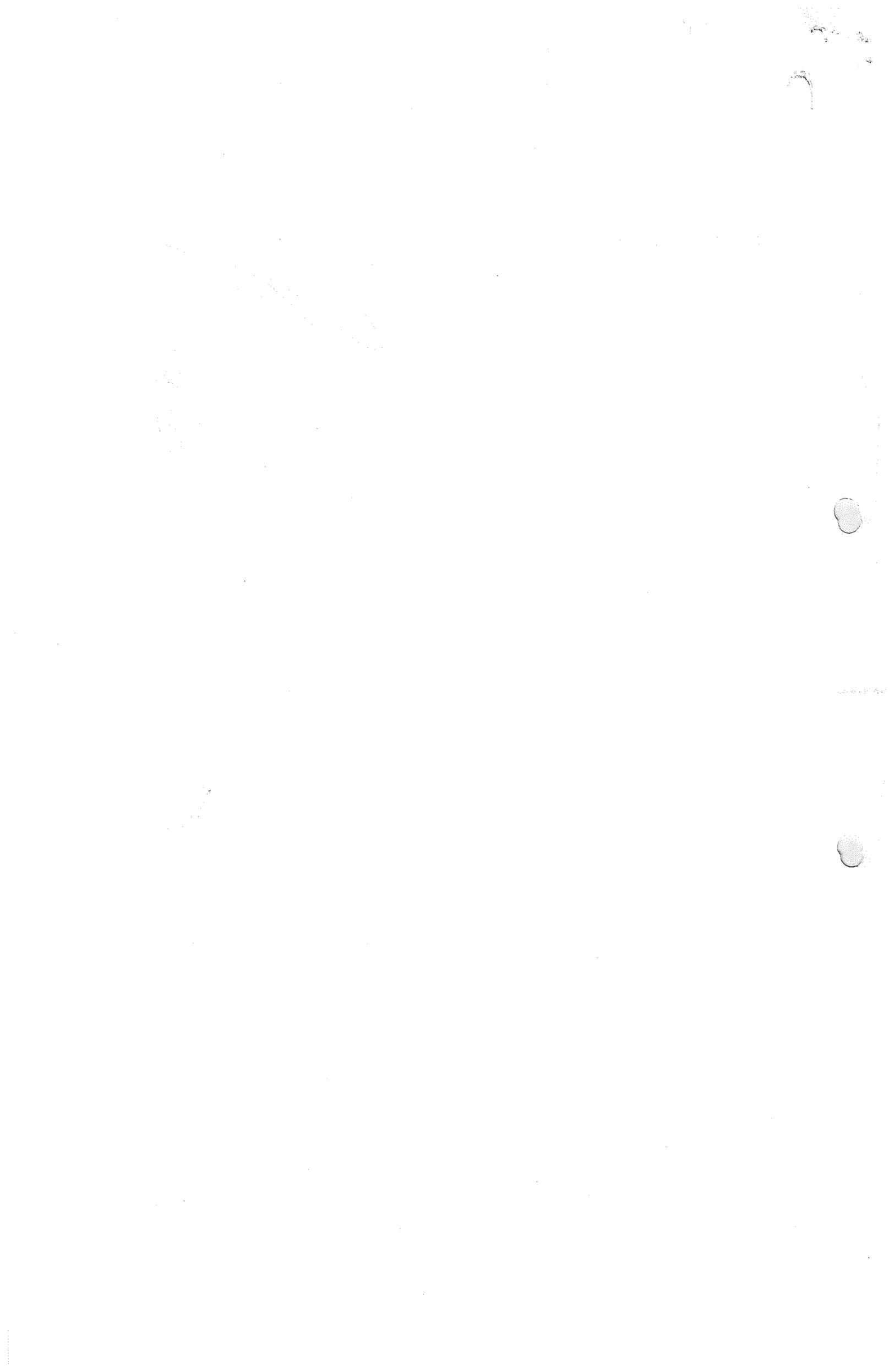
**EN MATERIA CIVIL:**

Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ en contra de BANCO SANTANDER representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, sin costas;

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y ARCHÍVESE, en su oportunidad.-**

DICTADO POR LA JUEZ(s):SRA. ISABEL OGALDE RODRIGUEZ.-  
SECRETARIA ABOGADO (s):SRA. MARIA CECILIA ORDOÑEZ  
URBINA.-





17.072-2015

C.A. de Santiago

Santiago, trece de abril de dos mil diecisiete.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada, reemplazando en el considerando 11° la expresión "Banco Chile" por "Banco Santander".

Y atendido lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287, se **confirma** la sentencia apelada de treita y uno de marzo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 112 y siguientes, con **declaración que la demanda civil de indemnización de perjuicios que queda rechazada es la deducida por Ángel Rincón Rivero y no por Juan Carlos Luengo Pérez, como erróneamente se señaló.**

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-155-2017.

No firma el abogado integrante señor Rieloff, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por encontrarse ausente.

Pronunciada por la **Sexta Sala**, integrada por la Ministro señora Marisol Andrea Rojas Moya, el Ministro (S) señor Pedro Advis Moncada y el Abogado Integrante señor Rodrigo Rieloff Fuentes.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, trece de abril de dos mil diecisiete, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Handwritten text at the top left of the page, possibly a date or reference number.

