

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LAS CONDES**

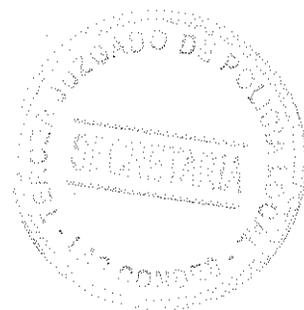
**Causa Rol N° 4.587-7-2017**

**LAS CONDES**, veintiocho de julio de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

A fs. 25 y siguientes, don **Carlos Jorge Gana Huber**, constructor civil, domiciliado en calle Tarapacá N° 752, depto. 1401-A, Santiago, deduce querrela infraccional por infracción a los artículos 3 letra a), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile**, representado legalmente por su gerente general don Manuel Antonio Olivares Rossetti, ambos con domicilio en Av. Costanera Sur N° 2.710, Torre A, Las Condes, para que sea condenado al pago de la suma de \$467.088 por daño directo, más intereses, reajustes y costas; **acción que fue notificada a fs. 32 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que en la noche del día 8 de septiembre de 2016 le robaron sus documentos, y que entre ellos se encontraba su tarjeta de crédito del Banco denunciado. Que, de dicho robo se dio cuenta al día siguiente, esto es el 9 de septiembre, por lo que el día 9 llamó al Banco para bloquear dicha tarjeta. Agrega que, no obstante lo anterior, al revisar el estado de cuenta de su tarjeta aparecía un giro por \$400.000 en 12 cuotas que no realizó. Finalmente señala que, con los hechos antes descritos el Banco denunciado infringió la Ley del Consumidor, al no proteger adecuadamente los productos ofrecidos a sus



clientes y, con su actuar negligente, causarle perjuicios, lo que deben necesariamente ser reparados.

A fs. 30, la parte **Gana Huber**, rectifica su demanda civil de fs. 25 y siguientes, en el sentido que el monto total demandado asciende a \$1.367.088 más intereses, reajustes y costas, y que éste corresponde a \$100.000 por lucro cesante y a \$800.000 por daño moral; **rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 32 de autos.**

A fs. 48 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte querellante y demandante, quien ratifica querrela infraccional y demanda civil de fs. 25 y siguientes y rectificación de fs. 30, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, quien contesta las acciones deducidas en contra de su representado; rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.

A fs. 59 y siguiente, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante Sernac, se hace parte en el proceso.

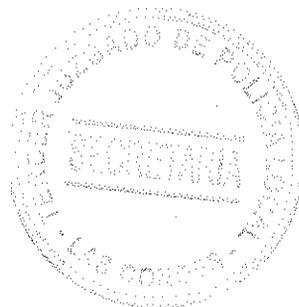
A fs. 62 y siguientes, rola presentación del Sernac.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

#### **a) En lo infraccional:**

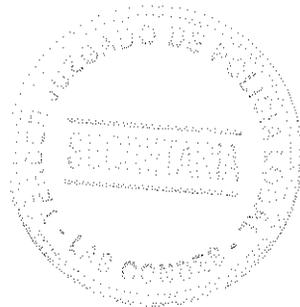
**Primero:** Que, la parte denunciante **Gana Huber**, fundamenta su denuncia en que el Banco denunciado habría incurrido en infracción a los artículos 3 letra a), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no cumplir con su obligación de entregar seguridad a sus clientes y evitar riesgos que pudieren afectarle en el consumo del servicio de tarjeta de crédito entregado y al no dar cumplimiento a lo pactado en contrato de tarjeta de crédito celebrado.



Agrega que, además, la parte denunciada habría incurrido en una conducta del todo negligente en cuanto a la seguridad del uso de su tarjeta de crédito, lo que le causó un menoscabo que se tradujo en el giro en dinero efectivo por terceros de \$400.000.

**Segundo:** Que, al respecto la denunciada **Banco Bilbao Vizcaya Argentaria**, en adelante **BBVA**, al contestar las acciones deducidas en su contra, señala que la querrela debe ser rechazada por cuanto BBVA no habría incurrido, con su actuar, en infracción alguna a la Ley del Consumidor. Agrega que, el reclamo efectuado por el denunciante fue rechazado debido a que es de su responsabilidad mantener el resguardo necesario de su tarjeta de crédito y clave secreta, lo que en la especie no ocurrió, ya que el giro objetado de \$400.000 fue realizado con la tarjeta de crédito y clave secreta del denunciante, un día antes que solicitara al Banco el bloqueo de su tarjeta. Finalmente señala que, la Ley N° 20.009 establece que la responsabilidad del Banco opera una vez que se ha formulado el bloqueo de la tarjeta, y sólo desde ese momento en adelante cualquier giro es de su responsabilidad.

**Tercero:** Que, la parte denunciante **Gana Huber** para acreditar sus dichos rindió a fs. 49 y siguientes prueba testimonial con la declaración de las testigos Martine Chantal Dussert Chauvaud y Marcial Alfonso Valdivieso González, testigos no tachadas, legalmente examinadas y que dan razón de sus dichos, y acompañó la siguiente prueba documental: 1) A fs. 1 a 5, fotocopia de reclamo formulado ante Sernac y respuesta entregada por dicho organismo; 2) A fs. 8, fotocopia de cédula de identidad del denunciante; 3) A fs. 8 vuelta página a 12, fotocopia de parte denuncia efectuado en Carabineros por uso fraudulento de tarjeta de crédito y débito; 4) A fs. A fs. 12 vuelta página, lista de testigos; y 5) A fs. 13 a 24, estados de cuenta de tarjeta de crédito BBVA de la denunciante; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

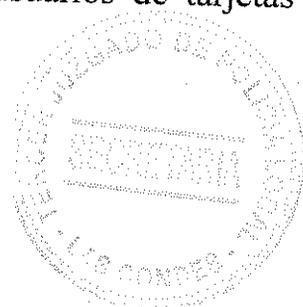


En tanto, la denunciada **BBVA**, rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 40, fotocopia de declaración manuscrita del denunciante presentada ante BBVA, en la que comunica el robo de su tarjeta de crédito; **2)** A fs. 41, detalle de los movimientos de la tarjeta de crédito del denunciante realizados el día 8 de septiembre de 2016, entre los cuales se encuentra el avance en efectivo en cuotas de \$400.000; **3)** A fs. 42 a 44, fotocopia de carta de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de fecha 25 de octubre de 2016 dirigida al Director de Conductas del Mercado de dicha institución que contiene reclamo del denunciante; y **4)** A fs. 45 a 47, fotocopia de sentencia de la Iltna. Corte de Apelaciones de Concepción respecto a hechos similares a los denunciados en autos; **documentos que fueron objetados por Sernac.**

**Cuarto:** Que, a fs. 62 y siguientes, la parte de Sernac objeta los documentos presentados por la parte denunciada por tratarse de meras copias simples y por no constar su veracidad, integridad o autenticidad, objeción que el Tribunal, teniendo presente su facultad de analizar la prueba conforme a la sana crítica, rechaza por estimar dichos documentos no merecen dudas respecto a su veracidad e integridad.

**Quinto:** Que, del mérito del proceso, dichos del denunciante y especialmente de la prueba rendida por el actor consistente en denuncia efectuada en Carabineros y Fiscalía, reclamo efectuado ante Sernac y reclamos formulados ante el Banco denunciado y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, esta sentenciadora tiene por cierto lo señalado por la denunciante en cuanto a que el día 8 de septiembre de 2016 sufrió el robo de sus documentos, y que, a través del uso de su tarjeta de crédito del Banco BBVA le fueron sustraídos \$400.000 en dinero efectivo, pagaderos en 12 cuotas.

**Sexto:** Que, teniendo presente lo anterior, y lo dispuesto en el la Ley N° 20.029 que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de

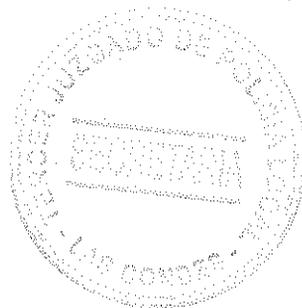


crédito por operaciones realizadas con tarjetas, extraviadas, hurtadas o robadas, que en su artículo 4º dispone que: “El tarjetahabiente no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso o noticia entregada al emisor, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda”, corresponde a este Tribunal determinar si el giro de dinero objetado se hizo con anterioridad o posterioridad a la solicitud de bloqueo por parte del denunciante.

**Séptimo:** Que, del análisis de los dichos del denunciante como de la prueba rendida consistente en estado de cuenta de tarjeta de crédito BBVA del denunciante (fs. 13 y siguientes), aparece que el denunciante dio aviso al Banco del robo de su tarjeta y solicitó el bloqueo de ésta el día 9 de septiembre de 2016, y que el avance de dinero objetado se realizó el día 8 de septiembre del mismo año, es decir, con anterioridad al bloqueo o aviso de robo, siendo utilizado para ello tanto la tarjeta de crédito del denunciante como la clave secreta asociada a ésta.

**Octavo:** Que, teniendo presente lo expuesto, y que en forma posterior al bloqueo de la tarjeta del denunciante no se registraron nuevas compras o giros de dinero, esta sentenciadora no puede sino concluir que en autos no existen antecedentes que permitan atribuir al Banco denunciado un actuar negligente que hubiese posibilitado el supuesto actuar de terceros en la utilización de la tarjeta de crédito del denunciante.

**Noveno:** Que, la prueba testimonial rendida por la parte denunciante, no es suficiente para desvirtuar la convicción a la que arribó el Tribunal, por cuanto los testigos presentados se limitan a reproducir lo que el denunciante les habría informado respecto al robo de sus documentos, y luego realizan una apreciación personal de los perjuicios y daños psicológicos que el robo de sus documentos y posterior uso de ellos, le habría originado.



**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.

**Décimo:** Que, en consecuencia, teniendo presente lo señalado en los considerandos precedentes, los antecedentes que rolan en el proceso, y documentos acompañados, todo ello permite al Tribunal concluir que en autos no existen antecedentes que permitan adjudicar a la parte denunciada una conducta que irrogare una infracción a la Ley N° 19.496, y algún perjuicio para el consumidor en los términos previstos en los artículos 12 y 23 de la misma ley, por lo que se rechaza la denuncia interpuesta a fs. 25 y siguientes de autos en contra de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria.

**b) En el aspecto civil:**

**Décimo Primero:** Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de Banco BBVA, no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra a fs. 25 y siguientes de autos.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

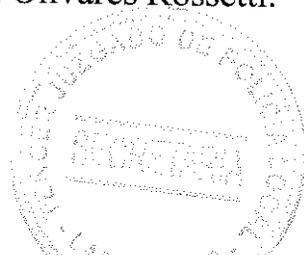
a) Que, no ha lugar a la querrela infraccional interpuesta en autos a fs. 25 y siguientes.

b) Que, no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 25 y ss. en contra de **Banco Bilbao Vizcaya Argentaria**, representado legalmente por don Manuel Olivares Rossetti.

c) Que, cada parte pagará sus costas.

**ANOTESE.**

**NOTIFIQUESE** por carta certificada.



Santiago, nueve de mayo de dos mil dieciocho.

Proveyendo a fojas 130: téngase presente.

**Vistos:**

**Se confirma** la sentencia apelada de veintiocho de julio de dos mil diecisiete, escrita de fojas 76 a 82.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-1.421-2017.

MARISOL ANDREA ROJAS MOYA  
MINISTRO  
Fecha: 09/05/2018 13:39:38

GLORIA MARIA SOLIS ROMERO  
MINISTRO  
Fecha: 09/05/2018 13:41:56

RODRIGO HERNAN ASENJO ZEGERS  
ABOGADO  
Fecha: 09/05/2018 13:35:03



Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Marisol Andrea Rojas M., Gloria Maria Solis R. y Abogado Integrante Rodrigo Asenjo Z. Santiago, nueve de mayo de dos mil dieciocho.

En Santiago, a nueve de mayo de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE LAS CONDES  
AV. APOQUINDO 3300 3ER PISO

Las Condes, **Jueves 31 de Mayo de 2018**



Notifico a Ud., que en el proceso N° 004587-07-2017 se ha dictado con fecha Miércoles 30 de Mayo de 2018, la siguiente resolución:

CUMPLASE



*[Handwritten signature]*

SECRETARIA (S)

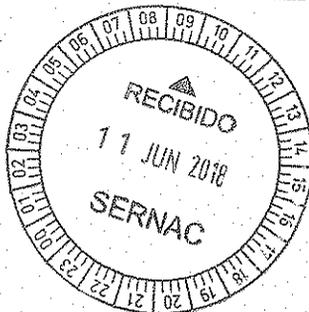


TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE LAS CONDES  
AV. APOQUINDO 3300 3ER PISO

N° 004587-07-2017

Certificada N° 024391

002315



Señor  
Don (ña)

**ERICK ORELLANA**

**TEATINOS N° 333 piso 2**

**SANTIAGO**