

Puerto Montt, ocho de octubre de dos mil dieciocho.

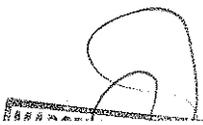
VISTOS

A fojas 1 y siguientes comparece don CHRISTIAN RENE OYARZO VELASQUEZ, chileno, casado, trabajador independiente, cedula de identidad n° 11.712.845-8, con domicilio en pasaje Jose Dollino 9, Población Merino Mercante, quien viene en interponer querrela infraccional en contra de BANCO DE CHILE, RUT 97.004.000-5, representada legalmente para todos los efectos por doña Beatriz Arrieta Opitz, ignoro profesión u oficio, Jefe de Local, o por quién haga las veces de tal, representante de la empresa conforme a lo establecido en el artículo 50 C, inciso 3, que señala "Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga/ la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D~ de la Ley 19.496 ambos domiciliados en Urmeneta N° 464, Puerto Montt, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se exponen: Soy cliente del Banco hace ya varios años, en el mes de agosto realice el cambio de tarjeta CITI VISA por una TRAVEL VISA, la cual fue ofrecida vía telefónica, y al indicarme que ésta tenía un interés más bajo, accedí a realizar el cambio, además esta nueva tarjeta tenía mayores estándares de seguridad, concurriendo a mi domicilio un ejecutivo del banco para realizar dicho cambio. En el mes de noviembre me entero a través de una cobranza realizada mediante carta que llega a mi domicilio, por parte de la empresa SOCOFIN, que tenía una deuda por supuesta utilización de mi tarjeta pero en dólares, cobranza de aprox. \$750.000 correspondiente a una oficina de turismo.

Frente a esto me preocupo ya que no había utilizado la tarjeta y mucho menos perdido esta o mi cédula de identidad, es más, ni siquiera había realizado la activación de la misma ya que desde el día que la cambie, tuve que hacerme cargo de mi madre que está muy enferma, no teniendo tiempo para ir a algún cajero y activarla, además durante ese periodo no hice uso de ella.

Al ver la carta de cobranza, me angustie enormemente, ya que presumí que se trataría de una estafa o una clonación de mi tarjeta, es por eso que llame al banco para informar dicha situación y concurrí personalmente el día 02-12-2016 haciendo entrega de formulario de reclamos de tarjeta de crédito, bajo el número de requerimiento 1-19236758207, desconociendo haber realizado dicha transacción ya que la tarjeta en cuestión es nueva y nunca fue activada, frente a la nula respuesta por parte del banco me dirigí al SERNAC para presentar los reclamos y consultas correspondientes, los que fueron ingresados con los números R2016J1169864, C2017J1254480, C2017J1289835 y R2017J1335528. Y también hice la denuncia en la fiscalía el día 25 de enero 2017, bajo el número de causa RT 1700086449-8 contra quien resulte responsable de suplantación o clonación dentro o fuera del banco, para que se investigue el ilícito del cual fui víctima, pasaron muchos días y nunca fue respuesta por parte del banco, hasta que el día 06 de marzo de 2017, responden al reclamo

PUERTO MONTT, 22 OCT. 2018
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A



efectuado ante el SERNAC, bajo el número R2017J1335528, frente a la respuesta solo me queda agregar, que apenas tome conocimiento del hecho materia de la denuncia informe de lo ocurrido al banco, con la plena convicción que esto se arreglaría ya que nunca active la tarjeta por lo que a juicio de esta parte, era de fácil comprobación que no había realizado dicha compra, por lo demás no he salido del país y tengo entendido que para comprar dólares, como indica la respuesta, se debe realizar una tramitación especial. En cuanto al plazo estipulado para realizar reclamos desconozco este y nunca se me informo que existía un plazo para realizar reclamos o desconocimiento de transacciones y si de plazos se habla la respuesta entregada por el banco supera con creces el tiempo de espera razonable para dicho trámite, ya que el reclamo lo presente en noviembre de 2016 y recién recibí una respuesta formal por parte del banco en marzo de 2017, es decir 4 meses después del reclamo correspondiente pude tener acceso a una respuesta ya que la respuesta entregada el día 06 de diciembre de 2016, indicaba que el banco se comprometía a entregarme una respuesta concluyente para el 13 de febrero de 2017, hecho que nunca ocurrió, igualmente me gustaría agregar que a la fecha no me han llegado las cartolas correspondientes.

Es por esta actitud de proveedor que me vi en la obligación de presentar esta demanda solicitando la eliminación del cobro facturado.

Es por todo lo anterior, que solicito que se haga justicia y que el banco de Chile se haga responsable por su negligencia en otorgar el servicio ya que no toman medidas de seguridad lo cual queda de manifiesto por el sólo hecho de que en mi caso se efectuó una transacción internacional sin mi consentimiento. Desde que esto ha pasado, me siento angustiado por el sólo hecho de saber que debo semejante cantidad de dinero que nunca siquiera vi. Soy y siempre he sido una persona honrada y sacrificada, pero me veo envuelto en esta situación que jamás pensé que me podía ocurrir.

Por último, debo hacer presente que luego de lo ocurrido he recibido insistentes llamados de parte de la denunciada para que efectúe el pago de lo adeudado, llegando a tal punto de sentirme totalmente presionado. Infringiéndose con ello los artículos 23, 12, 3 letra B y D, por cuanto solicito que se condene al máximo de las multas establecidas en la ley 19.496.

A foja 5 y siguientes comparece la querellante, quien viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BANCO DE CHILE, en razón de los fundamentos de hecho y derecho que por economía procesal se tienen íntegramente por reproducidos, solicitando la demandante que se condene al pago de la suma de \$ 1.000.000.- por conceptos de daño moral, en atención a la angustia y aflicción grave que ha sufrido por parte del proveedor. En lo que respecta al daño emergente solicita que se le indemnice con la suma de \$997.231.- suma correspondiente al valor de la transacción efectuada desde su cuenta. Por cuanto solicita que se condene a BANCO DE CHILE al pago total de \$1.997.231, más reajustes e intereses todo ello con costas.

PUERTO MONTT, 22 OCT. 2018

CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROI N° 157-17

MARCELA ARCOS ARCOS
SECRETARÍA SUB - LEGAL

A foja 9 rola copia de reclamo formulado ante el Servicio Nacional del Consumidor SERNAC, Región de Los Lagos por los hechos que se exponen en la parte principal y primero otrosí de esta presentación, el cual fue ingresado con el número de reclamo R2016J1169846.

A foja 10 rola carta de fecha 06 de diciembre de 2016, por medio de la cual el proveedor responde al SERNAC.

A foja 11 rola copia de reclamo formulado ante el Servicio Nacional del Consumidor SERNAC, Región de Los Lagos por los hechos que se exponen en la parte principal y primero otrosí de esta presentación, el cual fue ingresado con el número de reclamo R2017J1335528.

A foja 12 rola carta de fecha 06 de marzo de 2017, por medio de la cual el proveedor responde al SERNAC.

A foja 13 y siguientes rola copia simple de tres cartas enviadas por la empresa SOCOFIN, de fechas 10 de noviembre de 2016, 14 de noviembre de 2016 y 06 de enero de 2017.

A foja 16 rola copia de correo electrónico de fecha 02 de diciembre de 2016, referente a las objeciones por la transacción realizada.

A foja 17 y siguiente rola fotocopia simple de resumen estado de cuenta internacional al 23-08-2016- tarjeta de crédito el cual indica que con fecha 06-08-2016 se realizó una transacción por el valor de 998 dólares.

A foja 19 y siguientes rola copia de formulario de reclamo de tarjeta de crédito, de fecha 02-12-2016. 9.- Parte denuncia en fiscalía, de fecha 25-01-2017.

A foja 23 y siguientes rola copia de denuncia en fiscalía número 1700086449-8. 11.- Estados de cuenta de tarjeta visa.

A foja 44 y siguientes rola copia contrato y recibo de nueva tarjeta visa.

A foja 70 y siguientes rola poder de BANCO DE CHILE a BEATRIZ MARGARITA ARRIETA OPITZ Y OTROS.

A foja 75 y siguientes comparece BEATRIZ ARRIETA OPITZ, en representación del Banco de Chile, ambos domiciliados en Antonio Varas n° 216, oficina 801, de Puerto Montt, quien viene en contestar querrela infraccional, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se exponen: la parte querellada alega excepción de Prescripción Extintiva de la acción en atención a que el Sr. Oyarzo Velásquez intenta fundar la infracción que imputa a este denunciado en una compra realizada con su Tarjeta de Crédito Travel Visa terminada en los números 9284, por un monto en dólares de aprox. 750.000.- (998 dólares) que se efectuó, el día 06 de agosto de 2016, desconociendo dicha transacción dejando desde ya en claro, que el cambio de tarjeta se verifico con fecha 30 de junio de 2017 y no en el mes de agosto del mismo como lo señala el querellante en su presentación.

22 OCT. 2018
PUERTO MONTT,
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A
LA VISTA EN CAUSA ROL N° 8157-17



Es decir la infracción que se les imputa se habría cometido el día 06 de agosto de 2016, de lo que, conforme consta del respectivo estado de cuenta de los movimientos realizados, se habría enterado a fines del mes de agosto. En efecto, es fácil corroborar lo expuesto, la compra con cargo a la tarjeta de crédito que objeta el Sr. Oyarzo Velásquez fue informada al querellante en el estado de cuenta emitido en el mes de agosto de 2016, estado de cuenta remitido a la misma dirección que la querellante reconoce y fija como domicilio en su querrela y que no niega haber recibido.

Pues bien, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 26 de la Ley 19.496 "las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva".

En definitiva el ilícito que el denunciante reprocha a esta parte, cuya existencia por cierto controvertimos, ocurrió en día 06 de agosto de 2016. De esta forma, se encuentran cumplidas todas las condiciones o requisitos para que se constate y declare la prescripción extintiva de la acción interpuesta en estos autos.

En efecto, de acuerdo a lo que dispone el artículo 2514 del Código Civil, "la prescripción que extingue las acciones y derechos ajenos exige solamente cierto lapso de tiempo, durante el cual no se hayan ejercido dichas acciones."

En la especie, el plazo establecido por el legislador (seis meses) para que opere la prescripción de las acciones deducidas en estos autos, ha transcurrido largamente, por lo que procede en consecuencia que se rechace la demanda por encontrarse prescrita la acción interpuesta en lo relacionado con los hechos denunciados y que hayan acaecidos con anterioridad al día 08 de febrero de 2017 (con anterioridad a 6 meses contados hacia atrás desde la presentación de la querrela).

En efecto, no ha ocurrido acontecimiento alguno que nos sitúe en la hipótesis de interrupción natural de la prescripción en los términos del inciso segundo del artículo 2518 del Código Civil. Tampoco ha operado interrupción civil en los términos del inciso tercero del citado artículo en relación a lo preceptuado por el artículo 2.503 del referido cuerpo sustantivo de normas, pues no ha existido, desde la fecha en que se nos imputa haber cometido la infracción materia de este juicio, hasta el término de seis meses contado desde esa oportunidad, demanda entendida en sentido amplio como cualquier requerimiento judicial debidamente notificado a este denunciado, con relación a los hechos referidos.

Así es, la presente denuncia fue presentada el día 08 de agosto de 2017, habiendo transcurrido con creces, con relación a los hechos denunciados, el plazo de prescripción de seis meses al que nos hemos referido.

22 OCT. 2018
PUERTO MONTT,
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A
LA VISTA EN CALISA DCI N.º 8157-14



En definitiva los supuestos ilícitos que la querellante reprocha a esta parte, cuya existencia controvierten expresamente, acaecieron con una anterioridad superior a 6 meses de efectuada la presente querrela, por lo que a su respecto la acción que se ejerce se encuentra prescrita conforme lo dispone el citado artículo 26. De la misma forma la querellada expresa la Inexistencia de infracción a los artículos 3° inciso 1° letras b) y d). 12 Y 23 de la Ley 19.496 imputadas al Banco de Chile.

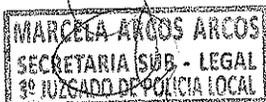
Que en subsidio de todo lo expuesto anteriormente, corresponde referirnos y hacernos cargo de las imputaciones que se nos formulan en la denuncia de autos, las que conforme a todo lo señalado y lo que se expresa a continuación son y han sido controvertidas. Cabe recordar que la querellante funda su denuncia, en que mi representada habría cometido una infracción a los artículos los artículos 3° inciso 1° letras b) Y d), 12 Y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, con ocasión de la transacción efectuada, el día 06 de agosto de 2016, con cargo a la Tarjeta de Crédito Travel Visa terminada en los W9284, cuya titularidad correspondía a la Sr. Oyarzo Velásquez y que este niega haber efectuado.

Pues bien, respecto de los hechos denunciados, cabe reiterar que, esta parte, no ha cometido infracción alguna, ya que en autos no se ha acreditado la existencia de un delito. En efecto, la querrela de autos se funda en una supuesta defraudación por parte de terceros (delincuentes) que el querellante presume que se trata de una estafa o clonación de su tarjeta, incluso ingresando denuncia en el Ministerio Publico el día 25 de enero de 2017 contra quien resulte responsable de la suplantación o clonación dentro o fuera del banco, según indica. En autos no se ha acreditado la existencia del delito (mediante sentencia dictada en causa criminal que lo de por establecido) causa basal de las infracciones imputadas, mal puede resultar condenada infraccionalmente esta parte, pues, es imposible atribuir responsabilidad de esos supuestos hechos delictivos y sus consecuencias a mi representada.

Alega que su representada no ha cometido infracción alguna ya que ha obrado conforme acordó con el Sr. Oyarzo Velásquez, siguiendo las instrucciones conferidas mediante los medios acordados y dispuestos para ello, el Sr. Oyarzo Velásquez era titular de la Tarjeta de Crédito Travel Visa terminada en los W9284, la que el denunciante solicitó y obtuvo del Banco, con el objeto de efectuar operaciones bancarias, cuyos términos y condiciones de uso fueron conocidos y aceptados por el cliente. Asimismo para poder efectuar operaciones como la sub lite celebró el contrato unificado de producto personas y obtuvo la tarjeta de crédito ya referida, la que quedó bajo su exclusiva custodia y responsabilidad.

Pues bien, en lo que en la especie importa, el día 06 de agosto del año 2016, se efectuó, una transacción, ascendente a la cantidad total de 998 dólares, y que, conforme se aprecia de la denuncia, el Sr. Oyarzo Velásquez niega haber efectuado.

PUERTO MONTT, 22 OCT. 2018
 CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
 ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A
 LA VISTA EN CAUSA ROL N° 8157-17



Realizados los análisis correspondientes, se verificó en los antecedentes de registro de la

transacción reclamada, que esta fue realizada por operación totalmente válida, el ingreso de las claves respectivas y la posesión física de la tarjeta de crédito ya referida, cuyo monto de 998 dólares se cargó a esta, todo conforme a la instrucción recibida por los medios acordados y dispuestos para efectuar dicho tipo de operaciones.

Cabe destacar que, para los efectos de efectuar compras con cargo a una tarjeta de crédito se requiere de una serie de requisitos copulativos, sin los cuales no es posible efectuar la transacción cuestionada, Así las cosas, cabe destacar que, la clave secreta, era de conocimiento exclusivo del querellante. Demás está decir que dicho número secreto sólo era conocido por el querellante, motivo por el cual no era ni es conocido ni por el Banco ni por su personal, como consecuencia de lo anterior, las claves secretas, su utilización, conocimiento, resguardo y confidencialidad son de la exclusiva responsabilidad de su titular.

El Servicio Nacional del Consumidor y el querellante, así como todo cliente del Banco y titular de cuenta corriente y tarjetas de créditos, se encuentra en conocimiento que para efectuar compras y transacciones de las cuales se discute en este juicio, se requiere necesariamente la utilización de una clave personal, cuyo conocimiento, uso, resguardo y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad del cliente, que está bajo su custodia y resguardo.

Lo anterior significa que SÓLO quién ha definido la clave secreta y la tenencia física de la tarjeta de crédito, podrá efectuar las operaciones objetadas en autos.

Se acompañarán los antecedentes de registro de la operación reclamada, documentos de los que es posible advertir que en esas operaciones se efectuaron con absoluta y total normalidad.

Conforme lo señalado, exponen, que queda claro que los sistemas de seguridad del banco no fueron vulnerados en el caso sublite.

Manifestando que los efectos de un eventual manejo irresponsable de la tarjeta de crédito y, un evidente, resguardo deficiente de las claves por parte del querellante no es de resorte de mi representada, y, consecuentemente, no nos corresponde responsabilidad en los efectos que el supuesto delito haya provocado en la eventual víctima.

Lo relevante en este tipo de casos es entender que el delito del que eventualmente fue víctima el Sr. Oyarzo Velásquez no se produjo porque el Banco de Chile no ofrezca seguridad, sino porque no resguardó adecuadamente sus datos, contraseñas y claves.

PUERTO MONTT, 22 OCT. 2018.
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A
LA VISTA EN CAUSA ROL N° 0157-17



Que su representado ha hecho innumerables campañas, tanto masivas como individuales, en las que explica la forma de comisión de estos delitos, y señala la forma de prevenirlos.

La cuestión a dilucidar, entonces, ¿de cargo de quién es la pérdida, cuando concurriendo la "autenticidad contractual y normativa" como ocurre en este caso, ella no es coincidente con la voluntad del titular, porque las claves fueron ocupadas por un tercero?

La respuesta, como veremos, es que en tales casos la pérdida monetaria es de cargo del cliente y por una razón muy obvia - superior y ajena al interés particular del Banco - cuál es la de permitir o posibilitar el funcionamiento del sistema bancario y financiero, en algunos de cuyos productos u operaciones, rige el principio de la apariencia por sobre el de la realidad, lo que significa que prima "la autenticidad" de la firma del titular, dada por el uso de sus claves, por sobre la voluntad real del mismo, en caso de ser esta diversa, principio que emana de la propia Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques y de la Ley de Letras de Cambio y Pagarés, entre otras, cuyo objetivo esencial es permitir el funcionamiento del sistema.

Queremos ahora dar respuesta fundada a esta pregunta, en cuanto a la causa por la cual el ordenamiento jurídico y los contratos celebrados disponen que la operación cursada con las claves del cliente es de su cargo, aun cuando no haya intervenido su voluntad real en ellas.

Las clausulas en cuestión no han sido establecidas en el solo beneficio del Banco y con el único propósito de no verse afectado económicamente.

La finalidad de las normas que regulan la materia, dadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, reflejadas en los contratos de autos, no es otra que impedir "que tanto el originador como el destinatario, en su caso, desconozcan la autoría de las transacciones o mensajes y la conformidad de su recepción," pues, entender lo contrario significaría desconocer por completo la función económica del contrato cuenta corriente y de los principios legales que rigen su operatoria -dados por la Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques y normas impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Además, ante el Organismo Supervisor no hay constancia alguna de una eventual violación, de modo que corresponderá a esta justificar lo contrario, conforme a lo dispuesto en el artículo 1.698 del Código Civil.

Se ha de advertir que en esta materia no procede alterar la carga de la prueba, porque en tal caso se estaría permitiendo, incluso, que los clientes desconocieran sus propias transacciones, lo que no es admisible bajo ningún aspecto.

En la especie la demandante pretende hacer responsable al Banco de Chile de la transacción ejecutada con sus claves de su exclusivo conocimiento y además bajo su personal

PUERTO MONTRE, 2 OCT. 2018 ...
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A
LA VISTA EN CAUSA ROL N° 0157-17



custodia, invocando al efecto la vulneración de las redes de seguridad del Banco y en virtud de la cual se habría cometido un delito cometido en su perjuicio, hechos estos últimos que por cierto no son efectivos ni constan en modo alguno, porque tales redes no han sido vulneradas, configurándose así un requisito básico de la operatoria del sistema, cual es la integridad e inviolabilidad de la comunicación entre Banco y el cliente.

Volviendo al tema de autos. Si en la especie, (1) la clave y tarjeta eran de custodia personal del querellante; (2) no hay constancia previa alguna de su extravío; (3) ellas fueron efectivamente utilizadas en la transacción; (4) no consta la existencia errores o defectos en los sistemas de seguridad del Banco. ¿Cuál es el motivo por el cual el Banco debe responder? ¿Cómo podría evitarse el hecho de que los propios titulares desconozcan entonces sus transacciones?

Supuesta ahora la existencia del delito; esto es, la utilización por terceros de la clave y tarjeta de crédito del actor, ¿por qué el Banco habría de ser el responsable del mismo, si no consta una falla en sus propios sistemas, equivalente a la de haber pagado un cheque con firma visiblemente disconforme o con orden de no pago vigente?

La verdad es que no existe ninguna razón lógica ni jurídica para que en tales casos la responsabilidad recaiga sobre el Banco, es por ello que las cláusulas respectivas del contrato no hacen sino recoger los principios de la buena fe conforme a la finalidad del contrato y al principio que le rige, el de la apariencia jurídica, tomado de la propia Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, tendientes todas a posibilitar el funcionamiento del sistema y a evitar que los clientes desconozcan la autoría de sus propias transacciones.

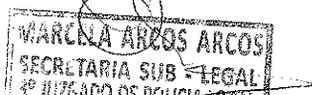
Con lo latamente expuesto, queda claro que, mi representada no ha vulnerado forma alguna lo acordado con la contraria en el contrato que regula la transacción objetada en autos, sino que más bien ha obrado en total y absoluto apego al mismo, razón por la cual, no existe vulneración alguna a la Ley 19.496, ni a ninguna otra norma legal ni contractual.

Inexistencia de Negligencia. Conforme se ha señalado latamente, con relación al supuesto fraude que se denuncia, mi representada lejos de ser negligente, ha obrado con la mayor diligencia posible, pues mantiene los más altos estándares de seguridad disponibles, lo que hace invulnerables sus sistemas, por lo que ratificamos expresamente lo señalado previamente en estos autos, esto es que, los sistemas de seguridad del banco de Chile no fueron vulnerados en los hechos descritos en la presente denuncia.

Finalmente, en concordancia con lo señalado en los párrafos anteriores, es evidente que no existe infracción alguna al artículo 30 inciso 10 letra b) Y d) de la mencionada ley, pues claramente aquella norma se refiere a la seguridad personal (física, salud, medio ambiental, etc) y no a evitar eventuales fraudes y/o delitos (que como hemos dicho su conocimiento son de resorte penal), todo ello sin perjuicio, del deber de evitar riesgos que pesa sobre el consumidor conforme la misma norma citada por la denunciante (debiendo resguardando de

PUERTO MONTT, 22 OCT. 2018.

CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 815717



forma adecuada su información personal, su clave secreta y la tarjeta de crédito); tampoco hay infracción al artículo 12 de la ley del ramo, pues, conforme se ha expresado latamente en los párrafos anteriores, los términos del contrato no han sido infraccionado por esta parte, pues lo ha respetado a cabalidad e íntegramente, por lo que, el consumidor no ha podido resultar afectado con el obrar de mi representada; tampoco respecto del artículo 23 de la Ley 19496, dado que, dicha norma no puede ser infraccionada en sí misma, pues, en ella no se contempla un derecho u obligación que pueda ser vulnerada, sino que más bien, regula, que requisitos deben cumplirse para que exista una infracción a las disposiciones de la Ley referida (en el caso de la especie artículos citados vulnerados en la denuncia), resulta indispensable que concurren dos requisitos copulativos, esto es (*)actuar con negligencia y (**)causar menoscabo al consumidor. Pues bien, en el caso que nos ocupa, lejos de cumplirse dichos requisitos, esta parte ha obrado con suma diligencia y cuidado, lo que se ha manifestado en gestiones de tipo preventivas, posteriores, una lata investigación de las circunstancias de la transacción objetada; solicitud de información y análisis de los antecedentes respectivos, etc. Solicitando rechazar en todas sus partes la denuncia de autos, con expresa condena en costas.

Que A foja 84 comparece la querellada de autos quien viene en contestar demanda civil, en atención a los fundamentos de hecho y derecho y excepciones deducidas las que se tienen íntegramente por reproducidos, solicitando de esta forma el rechazo en todas sus partes de la demanda civil, en razón de que no existen los perjuicios expuestos por la demandante ya que no cuenta con los requisitos (daño cierto, directo, no debe ser eventual) para ser indemnizados, por cuanto solicitan el rechazo de lo demandado por conceptos de daño emergente, suma que asciende a \$997.231. en lo que respecta al daño moral demandado, solicitan su rechazo en virtud que no existiendo prueba este no puede ser indemnizable. Por cuanto solicitan el rechazo de la suma de \$1.000.000.- por este concepto, todo esto con costas.

A foja 89 rola formulario único de atención n° de caso R20161169864.

A foja 90 rola respuesta de Banco de Chile a Sernac.

A foja 91 rola carta de Banco de Chile a Sernac.

A foja 92 rola carta de Banco de Chile a Christian Oyarzo.

A foja 93 rola formulario de reclamo de don Christian Oyarzo ante el Sernac.

A foja 95 rola respuesta de Banco Chile a Christian Oyarzo, de fecha 06 de marzo de 2017.

A foja 96 y siguiente rola traslado de Banco de Chile a Christian Oyarzo de fecha 06 de Marzo de 2017.

A foja 98 y siguientes rola acuse de recibo de set de tarjetas Chip.

PUERTO MONTT, ... 22 OCT. 2018
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A
LA VISTA EN CAUSA ROL N° 815717



A foja 102 y siguientes rola comprobante de entrega de tarjeta de crédito Visa.

A foja 104 y siguientes rola estado de cuenta internacional de tarjeta de crédito de don Christian Oyarzo.

A foja 108 y siguientes rola copias de autorización de transacciones de tarjeta Visa.

A foja 115 rola acta de comparendo que reza:

“A la hora señalada se lleva a efecto el comparendo decretado en autos, con la abogada de la parte denunciante y demandante civil, don CRISTIAN RENE OYAZO VELASQUEZ, de la abogada del Servicio Nacional del Consumir doña MARCELA PARDO VERA y don VICTOR MANUEL ALMENDRAS SAN MARTIN abogado en representación de la parte querellada y demandada civil BANCO DE CHILE S.A.

Llamadas las partes a conciliación, no se produce.

El Sernac por medio de su apoderada, viene en reiterar y ratificar la denuncia de autos, solicitando al Tribunal se acija la denuncia y se condene al proveedor infractor al máximo de las multas que establece la ley y solicitando además que si se probare que la denunciada ha incurrido en otras infracciones durante el mismo año calendario, se doble la multa.

El Tribunal tiene por ratificada la denuncia.

La parte querellante y demandante civil, ratifica denuncia y demanda civil y pide se dé lugar a ella, con costas.

El Tribunal tiene por ratificadas querella y demanda civil.

La parte querellada y demandada civil, viene en contestar por escrito y solicita se tenga como parte de esta audiencia.

El Tribunal proveyendo: A lo principal y primer otrosí: Por contestada la denuncia y demanda civil. Al segundo, tercer y cuarto otrosí: se tiene presente.

Se recibe la causa y se fijan como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos:

- 1. Existencia de infracción o infracciones a la ley del consumidor.*
- 2. Daños y perjuicios causados a las partes.*

PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIANTE Y DEMANDANTE

La parte denunciante y demandante, ratifica los documentos acompañados y en este acto acompaña.

El Tribunal los tiene por acompañados.

PRUEBA DE LA PARTE DEMANDADA

DOCUMENTOS

Por este acto acompaña con citación los siguientes documentos:

- 1. Formulario único de atención de público Sernac N° caso R 2016 J1169864, fecha ingreso 23 de noviembre de 2016.*
- 2. Traslado caso referencia caso R 2016 J1169864 de fecha 24 de noviembre de 2016 Sernac.*
- 3. Carta respuesta de fecha 6 de diciembre de 2016 evacuada a la señora Alejandra Miranda Mondaca, Sernac suscrita por línea de servicio al cliente Banco de Chile, caso R 2016 J1169864.*
- 4. Carta respuesta de fecha 6 de diciembre de 2016 evacuada a la señora Cristina Oyarzo Velásquez, Sernac suscrita por línea de servicio al cliente Banco de Chile, caso R 2016 J1169864.*
- 5. Formulario único de atención de público Sernac N° caso R 2017 J1335528, fecha ingreso 21 de febrero de 2017.*
- 6. Traslado en caso R 2017 J1335528 de fecha 21 de febrero de 2017.*
- 7. Carta respuesta de fecha 6 de marzo de 2017 evacuada a Sernac, suscrita por línea de servicio al cliente Banco de Chile, caso R 2017 J1335528.*
- 8. Carta respuesta de fecha 6 de marzo de 2017 evacuada al consumidor, suscrita por línea de servicio al cliente Banco de Chile, caso R 2017 J1335528.*
- 9. Acuse de recibo de set de tarjetas chip con comprobante de recepción de fecha 30 de junio de 2016 sobre recepción de tarjeta Visa Platinum finalizada en 9284 a nombre del actor.*

PUERTO MONTT 22 OCT. 2018
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A
LA VISTA EN CAUSA ROL N° 8157-17

MARCELA ARCOS ARCOS
SECRETARIA SUB-LEGAL
FUZGABO DE POLICIA LOCAL

10. *Comprobante de entrega de tarjeta de crédito Visa Platinum finalizada en 9284 a nombre del actor de fecha 30 de junio de 2016 y firma de recepción*

11. *Set de productos y condiciones que se acompañan a la entrega de la Visa Platinum finalizada en 9284.*

12. *Estado de cuenta internacional de Tarjeta de Crédito a nombre del querellante Cristian Oyarzo N° tarjeta finalizada en N° 9284 fecha de estado de cuenta 23 de agosto de 2016 dirigida al querellante cuyo domicilio es José Dollino 9 Población Marina Mercante Puerto Montt.*

13. *Set de copias de autorización de transacciones de tarjeta Visa finalizada en el número 9284.*

No se rinde más prueba

Se pone término a la audiencia. Previa lectura firman los asistentes con Ssa. y la Secretaria que autoriza."

A foja 121 y siguientes rola cartolas históricas emanadas del Banco Chile correspondiente a don Christian Oyarzo, desde los periodos que comprenden 22 de diciembre de 2016 hasta 21 de enero de 2016. y desde el 22 de enero de 2016 hasta el 21 de noviembre de 2016.

A foja 149 rola resolución autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes comparece don CHRISTIAN RENE OYARZO VELASQUEZ, ya individualizado, e interpone querrela infraccional en contra de BANCO DE CHILE, en atención a los siguientes fundamentos de hecho y derecho: Soy cliente del Banco hace ya varios años, en el mes de agosto realice el cambio de tarjeta CITI VISA por una TRAVEL VISA, la cual fue ofrecida vía telefónica, y al indicarme que ésta tenía un interés más bajo, accedí a realizar el cambio, además esta nueva tarjeta tenía mayores estándares de seguridad, concurriendo a mi domicilio un ejecutivo del banco para realizar dicho cambio. En el mes de noviembre me entero a través de una cobranza realizada mediante carta que llega a mi domicilio, por parte de la empresa SOCOFIN, que tenía una deuda por supuesta utilización de mi tarjeta pero en dólares, cobranza de aprox. \$750.000 correspondiente a una oficina de turismo. Frente a esto me preocupo ya que no había utilizado la tarjeta y mucho menos perdido esta o mi cédula de identidad, es más, ni siquiera había realizado la activación de la misma ya que desde el día que la cambie, tuve que hacerme cargo de mi madre que está muy enferma, no teniendo tiempo para ir a algún cajero y activarla, además durante ese periodo no hice uso de ella. Al ver la carta de cobranza, me angustie enormemente, ya que presumí que se trataría de una estafa o una clonación de mi tarjeta, es por eso que llame al banco para informar dicha situación y concurrí personalmente el día 02-12-2016 haciendo entrega de formulario de reclamos de tarjeta de crédito, bajo el número de requerimiento 1-19236758207, desconociendo haber realizado dicha transacción ya que la tarjeta en cuestión es nueva y nunca fue activada, frente a la nula respuesta por parte del banco me dirigí al

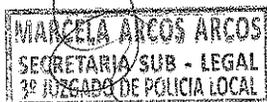
22 OCT. 2018
PUERTO MONTT, _____
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A
LA VISTA EN CAUSA ROL N° 8157-14



SERNAC para presentar los reclamos y consultas correspondientes, los que fueron ingresados con los números R2016J1169864, C2017J1254480, C2017J1289835 y R2017J1335528. Y también hice la denuncia en la fiscalía el día 25 de enero 2017, bajo el número de causa RIT 1700086449-8 contra quien resulte responsable de suplantación o clonación dentro o fuera del banco, para que se investigue el ilícito del cual fui víctima, pasaron muchos días y nunca tuve respuesta por parte del banco, hasta que el día 06 de marzo de 2017, responden al reclamo efectuado ante el SERNAC, bajo el número R2017J1335528, frente a la respuesta solo me queda agregar, que apenas tome conocimiento del hecho materia de la denuncia informe de lo ocurrido al banco, con la plena convicción que esto se arreglaría ya que nunca active la tarjeta por lo que a juicio de esta parte, era de fácil comprobación que no había realizado dicha compra, por lo demás no he salido del país y tengo entendido que para comprar dólares, como indica la respuesta, se debe realizar una tramitación especial. En cuanto al plazo estipulado para realizar reclamos desconozco este y nunca se me informo que existía un plazo para realizar reclamos o desconocimiento de transacciones y si de plazos se habla la respuesta entregada por el banco supera con creces el tiempo de espera razonable para dicho trámite, ya que el reclamo lo presente en noviembre de 2016 y recién recibí una respuesta formal por parte del banco en marzo de 2017, es decir 4 meses después del reclamo correspondiente pude tener acceso a una respuesta ya que la respuesta entregada el día 06 de diciembre de 2016, indicaba que el banco se comprometía a entregarme una respuesta concluyente para el 13 de febrero de 2017, hecho que nunca ocurrió, igualmente me gustaría agregar que a la fecha no me han llegado las cartolas correspondientes. Es por esta actitud de proveedor que me vi en la obligación de presentar esta demanda solicitando la eliminación del cobro facturado. Es por todo lo anterior, que solicito que se haga justicia y que el banco de Chile se haga responsable por su negligencia en otorgar el servicio ya que no toman medidas de seguridad lo cual queda de manifiesto por el sólo hecho de que en mi caso se efectuó una transacción internacional sin mi consentimiento. Desde que esto ha pasado, me siento angustiado por el sólo hecho de saber que debo semejante cantidad de dinero que nunca siquiera vi. Soy y siempre he sido una persona honrada y sacrificada, pero me veo envuelto en esta situación que jamás pensé que me podía ocurrir. Por último, debo hacer presente que luego de lo ocurrido he recibido insistentes llamados de parte de la denunciada para que efectúe el pago de lo adeudado, llegando a tal punto de sentirme totalmente presionado. Infringiéndose con ello los artículos 23, 12, 3 letra B y D, por cuanto solicito que se condene al máximo de las multas establecidas en la ley 19.496.

SEGUNDO: Que a fojas 75 y siguientes comparece BEATRIZ ARRIETA OPITZ, en representación del BANCO DE CHILE, ambos domiciliados en Antonio Varas n° 216, oficina 801, de Puerto Montt, quien viene en contestar querrela infraccional, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se exponen: la parte querellada alega excepción de Prescripción Extintiva de la acción en atención a que el Sr. Oyarzo Velásquez intenta fundar la infracción que imputa a este denunciado en una compra realizada con su Tarjeta de Crédito

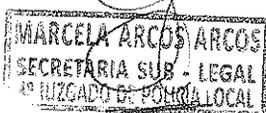
PUERTO MONTT, 22 OCT. 2018
 CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
 ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A
 LA VISTA EN CAUSA ROL N° 8157-17



Travel Visa terminada en los números 9284, por un monto en dólares de aprox. 750.000.- (998 dólares) que se efectuó, el día 06 de agosto de 2016, desconociendo dicha transacción dejando desde ya en claro, que el cambio de tarjeta se verificó con fecha 30 de junio de 2017 y no en el mes de agosto del mismo como lo señala el querellante en su presentación. Es decir la infracción que se les imputa se habría cometido el día 06 de agosto de 2016, de lo que, conforme consta del respectivo estado de cuenta de los movimientos realizados, se habría enterado a fines del mes de agosto. En efecto, es fácil corroborar lo expuesto, la compra con cargo a la tarjeta de crédito que objeta el Sr. Oyarzo Velásquez fue informada al querellante en el estado de cuenta emitido en el mes de agosto de 2016, estado de cuenta remitido a la misma dirección que la querellante reconoce y fija como domicilio en su querrela y que no niega haber recibido. Pues bien, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 26 de la Ley 19.496 "las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva". En definitiva el ilícito que el denunciante reprocha a esta parte, cuya existencia por cierto controvertimos, ocurrió en día 06 de agosto de 2016. De esta forma, se encuentran cumplidas todas las condiciones o requisitos para que se constate y declare la prescripción extintiva de la acción interpuesta en estos autos. En efecto, de acuerdo a lo que dispone el artículo 2514 del Código Civil, "la prescripción que extingue las acciones y derechos ajenos exige solamente cierto lapso de tiempo, durante el cual no se hayan ejercido dichas acciones." En la especie, el plazo establecido por el legislador (seis meses) para que opere la prescripción de las acciones deducidas en estos autos, ha transcurrido largamente, por lo que procede en consecuencia que se rechace la demanda por encontrarse prescrita la acción interpuesta en lo relacionado con los hechos denunciados y que hayan acaecidos con anterioridad al día 08 de febrero de 2017 (con anterioridad a 6 meses contados hacia atrás desde la presentación de la querrela). En efecto, no ha ocurrido acontecimiento alguno que nos sitúe en la hipótesis de interrupción natural de la prescripción en los términos del inciso segundo del artículo 2518 del Código Civil. Tampoco ha operado interrupción civil en los términos del inciso tercero del citado artículo en relación a lo preceptuado por el artículo 2.503 del referido cuerpo sustantivo de normas, pues no ha existido, desde la fecha en que se nos imputa haber cometido la infracción materia de este juicio, hasta el término de seis meses contado desde esa oportunidad, demanda entendida en sentido amplio como cualquier requerimiento judicial - debidamente notificado a este denunciado, con relación a los hechos referidos. Así es, la presente denuncia fue presentada el día 08 de agosto de 2017, habiendo transcurrido con creces, con relación a los hechos denunciados, el plazo de prescripción de seis meses al que nos hemos referido. En definitiva los supuestos ilícitos que la querellante reprocha a esta parte, cuya existencia controvierten expresamente, acaecieron con una anterioridad superior a 6 meses de efectuada la presente querrela, por lo que a su respecto la acción que se ejerce se encuentra prescrita conforme lo dispone el citado artículo 26. De la misma forma la querrelada expresa la Inexistencia de infracción a los artículos 3° inciso 1° letras b) y d). 12 Y 23 de la Ley 19.496 imputadas al Banco de Chile. Que en subsidio de todo lo expuesto anteriormente, corresponde

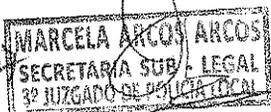
22 OCT. 2018

PUERTO MONTT,
 CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
 ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A
 LA VISTA EN CAUSA ROL N° 8157-17



Consumidor y el querellante, así como todo cliente del Banco y titular de cuenta corriente y tarjetas de créditos, se encuentra en conocimiento que para efectuar compras y transacciones de las cuales se discute en este juicio, se requiere necesariamente la utilización de una clave personal, cuyo conocimiento, uso, resguardo y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad del cliente, que está bajo su custodia y resguardo. Lo anterior significa que SÓLO quién ha definido la clave secreta y la tenencia física de la tarjeta de crédito, podrá efectuar las operaciones objetadas en autos. Se acompañarán los antecedentes de registro de la operación reclamada, documentos de los que es posible advertir que en esas operaciones se efectuaron con absoluta y total normalidad. Conforme lo señalado, exponen, que queda claro que los sistemas de seguridad del banco no fueron vulnerados en el caso sublite. Manifestando que los efectos de un eventual manejo irresponsable de la tarjeta de crédito y, un evidente, resguardo deficiente de las claves por parte del querellante no es de resorte de mi representada, y, consecuentemente, no nos corresponde responsabilidad en los efectos que el supuesto delito haya provocado en la eventual víctima. Lo relevante en este tipo de casos es entender que el delito del que eventualmente fue víctima el Sr. Oyarzo Velásquez no se produjo porque el Banco de Chile no ofrezca seguridad, sino porque no resguardó adecuadamente sus datos, contraseñas y claves. Que su representado ha hecho innumerables campañas, tanto masivas como individuales, en las que explica la forma de comisión de estos delitos, y señala la forma de prevenirlos. La cuestión a dilucidar, entonces, ¿de cargo de quién es la pérdida, cuando concurriendo la "autenticidad contractual y normativa": como ocurre en este caso, ella no es coincidente con la voluntad del titular, porque las claves fueron ocupadas por un tercero? La respuesta, como veremos, es que en tales casos la pérdida monetaria es de cargo del cliente y por una razón muy obvia - superior y ajena al interés particular del Banco - cuál es la de permitir o posibilitar el funcionamiento del sistema bancario y financiero, en algunos de cuyos productos u operaciones, rige el principio de la apariencia por sobre el de la realidad, lo que significa que prima tula autenticidad" de la firma del titular, dada por el uso de sus claves, por sobre la voluntad real del mismo, en caso de ser esta diversa, principio que emana de la propia Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques y de la Ley de Letras de Cambio y Pagarés, entre otras, cuyo objetivo esencial es permitir el funcionamiento del sistema. Queremos ahora dar respuesta fundada a esta pregunta, en cuanto a la causa por la cual el ordenamiento jurídico y los contratos celebrados disponen que la operación cursada con las claves del cliente es de su cargo, aun cuando no haya intervenido su voluntad real en ellas. Las clausulas en cuestión no han sido establecidas en el solo beneficio del Banco y con el único propósito de no verse afectado económicamente. La finalidad de las normas que regulan la materia, dadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, reflejadas en los contratos de autos, no es otra que impedir "que tanto el originador como el destinatario, en su caso, desconozcan la autoría de las transacciones o mensajes y la conformidad de su recepción," pues, entender lo contrario significaría desconocer por completo la función económica del contrato cuenta corriente y de los principios legales que rigen su operatoria -dados por la Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques y normas impartidas

PUERTO MONTT, 22 OCT. 2018.
 CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
 ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A
 LA VISTA EN CAUSA ROL N° 8157-14



por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Además, ante el Organismo Supervisor no hay constancia alguna de una eventual violación, de modo que corresponderá a esta justificar lo contrario, conforme a lo dispuesto en el artículo 1.698 del Código Civil. Se ha de advertir que en esta materia no procede alterar la carga de la prueba, porque en tal caso se estaría permitiendo, incluso, que los clientes desconocieran sus propias transacciones, lo que no es admisible bajo ningún aspecto. En la especie la demandante pretende hacer responsable al Banco de Chile de la transacción ejecutada con sus claves de su exclusivo conocimiento y además bajo su personal custodia, invocando al efecto la vulneración de las redes de seguridad del Banco y en virtud de la cual se habría cometido un delito cometido en su perjuicio, hechos estos últimos que por cierto no son efectivos ni constan en modo alguno, porque tales redes no han sido vulneradas, configurándose así un requisito básico de la operatoria del sistema, cual es la integridad e inviolabilidad de la comunicación entre Banco y el cliente. Volviendo al tema de autos. Si en la especie, (1) la clave y tarjeta eran de custodia personal del querellante; (2) no hay constancia previa alguna de su extravío; (3) ellas fueron efectivamente utilizadas en la transacción; (4) no consta la existencia errores o defectos en los sistemas de seguridad del Banco. ¿Cuál es el motivo por el cual el Banco debe responder? ¿Cómo podría evitarse el hecho de que los propios titulares desconozcan entonces sus transacciones? .Supuesta ahora la existencia del delito; esto es, la utilización por terceros de la clave y tarjeta de crédito del actor, ¿por qué el Banco habría de ser el responsable del mismo, si no consta una falla en sus propios sistemas, equivalente a la de haber pagado un cheque con firma visiblemente disconforme o con orden de no pago vigente? . La verdad es que no existe ninguna razón lógica ni jurídica para que en tales casos la responsabilidad recaiga sobre el Banco, es por ello que las cláusulas respectivas del contrato no hacen sino recoger los principios de la buena fe conforme a la finalidad del contrato y al principio que le rige, el de la apariencia jurídica, tomado de la propia Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, tendientes todas a posibilitar el funcionamiento del sistema y a evitar que los clientes desconozcan la autoría de sus propias transacciones. Con lo latamente expuesto, queda claro que, mi representada no ha vulnerado forma alguna lo acordado con la contraria en el contrato que regula la transacción objetada en autos, sino que más bien ha obrado en total y absoluto apego al mismo, razón por la cual, no existe vulneración alguna a la Ley 19.496, ni a ninguna otra norma legal ni contractual. Inexistencia de Negligencia. Conforme se ha señalado latamente, con relación al supuesto fraude que se denuncia, mi representada lejos de ser negligente, ha obrado con la mayor diligencia posible, pues mantiene los más altos estándares de seguridad disponibles, lo que hace invulnerables sus sistemas, por lo que ratificamos expresamente lo señalado previamente en estos autos, esto es que, los sistemas de seguridad del banco de Chile no fueron vulnerados en los hechos descritos en la presente denuncia. Finalmente, en concordancia con lo señalado en los párrafos anteriores, es evidente que no existe infracción alguna al artículo 30 inciso 10 letra b) Y d) de la mencionada ley, pues claramente aquella norma se refiere a la seguridad personal (física, salud, medio ambiental, etc) y no a evitar eventuales fraudes y/o delitos(que como hemos dicho su conocimiento son

22 OCT. 2018
PUERTO MONTT.
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A
LA VISTA EN CAUSA ROL N° 8157-14



de resorte penal), todo ello sin perjuicio, del deber de evitar riesgos que pesa sobre el consumidor conforme la misma norma citada por la denunciante (debiendo resguardando de forma adecuada su información personal, su clave secreta y la tarjeta de crédito); tampoco hay infracción al artículo 12 de la ley del ramo, pues, conforme se ha expresado latamente en los párrafos anteriores, los términos del contrato no han sido infraccionado por esta parte, pues lo ha respetado a cabalidad e íntegramente, por lo que, el consumidor no ha podido resultar afectado con el obrar de mi representada; tampoco respecto del artículo 23 de la Ley 19496, dado que, dicha norma no puede ser infraccionada en sí misma, pues, en ella no se contempla un derecho u obligación que pueda ser vulnerada, sino que más bien, regula, que requisitos deben cumplirse para que exista una infracción a las disposiciones de la Ley referida (en el caso de la especie artículos citados vulnerados en la denuncia), resulta indispensable que concurran dos requisitos copulativos, esto es (*) actuar con negligencia y (**) causar menoscabo al consumidor. Pues bien, en el caso que nos ocupa, lejos de cumplirse dichos requisitos, esta parte ha obrado con suma diligencia y cuidado, lo que se ha manifestado en gestiones de tipo preventivas, posteriores, una lata investigación de las circunstancias de la transacción objetada; solicitud de información y análisis de los antecedentes respectivos, etc. Solicitando rechazar en todas sus partes la denuncia de autos, con expresa condena en costas.

TERCERO: Que en el orden de las alegaciones, será menester en primer lugar hacerse cargo de la prescripción extintiva opuesta, la que de acogerse, hará y al respecto para resolver hay norma expresa, a saber, el artículo 26 de la Ley 19.496, que dispone: " Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva", "El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respetivo.

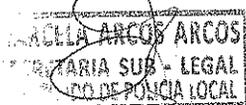
CUARTO: Que habiendo norma que regula la materia, será necesario determinar si los hechos infraccionales de la presente causa se alegaron dentro de plazo establecido por la ley.

QUINTO: Que al respecto entenderá esta sentenciadora, asumiendo los hechos expuestos por la demandante y valorando según las normas de la sana crítica, que si bien el cargo que se reclama como irregular en la tarjeta de crédito TRAVEL VISA, fue realizado en el mes de agosto de 2016, la demandante asegura no haberse enterado en esa fecha sino hasta el mes de noviembre de 2016 por una cobranza que la empresa Socofin inició en su contra, (a fojas 13 rola carta de cobranza que data del 10 de noviembre de 2016). Así las cosas, se tendrá como fecha cierta de cometida la infracción el día 10 de noviembre de 2016.

SEXTO: Que la norma trascrita obliga a suspender los días que hubiera durado el reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor. Por la prueba aportada, en el presente caso, contamos con 2 reclamos, el N° R2016J1169864 que se inició el 23 de noviembre de 2016 y

PUERTO MONTT, 22 OCT. 2016

CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 8157-17



que terminó el 6 de diciembre de 2016 con respuesta de la denunciada y el N° R2017J1335528 que se inició el 21 de febrero de 2017 y que termina con respuesta del banco denunciado el 6 de marzo de 2017. En Total 27 días de suspensión.

SEPTIMO: Que en tales condiciones, si de los hechos se tuvo conocimiento el 10 de noviembre de 2016 y la acción se interpuso el 8 de agosto de 2017, hay casi 9 meses trascurrido entre un hecho y el otro y sólo 27 días para descontarle. Todo lo anterior no hace sino arribar a la conclusión de que la demandada tiene razón y ha operado la prescripción de la acción infraccional, por lo que la excepción será acogida.

OCTAVO: Que habiéndose inferido lo anterior, no corresponde pronunciamiento sobre el fondo de la causa y tampoco de la acción civil, la cual no es sino una consecuencia de la infraccional.

Y, visto lo prescrito en la Ley 19.496 y las facultades que me confiere la Ley N° 18.287 y 15.231, se declara:

- I. Que se acoge la excepción de prescripción extintiva.
- II. Que no se da lugar a la querrela de fojas 1 y siguientes.
- III. Que no se da lugar a la acción civil de fojas 1 y siguientes.
- IV. Que no se condena en costas al actor, por haber tenido motivo plausible para litigar

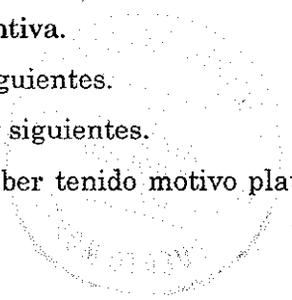
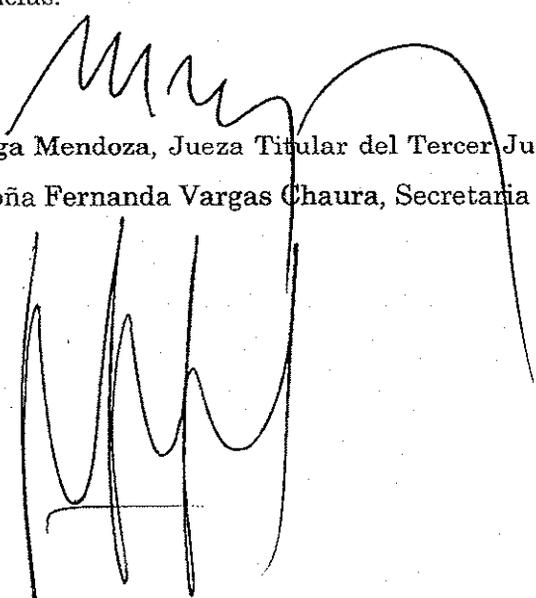
Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el Registro de Sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada la sentencia, conforme al artículo 58 bis de la Ley 19496.

Déjese copia en el registro de sentencias.

Rol N° 8157-2017.

Pronunciada por doña Tatiana Muga Mendoza, Jueza Titular del Tercer Juzgado de Policía local de Puerto Montt. Autoriza, doña Fernanda Vargas Chaura, Secretaria Abogada Titular.



PUERTO MONTT, 22 OCT. 2018.
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 8157-17

MARCELA ARCOS ARCOS
SECRETARIA SUB - LEGAL
3° JUZGADO DE POLICIA LOCAL