1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

COPIAPO

CERTIFICADO

La secretaria (s) del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó, Certifica: Que la Causa Rol N° 220/2018, caratulada "Eduardo Santander Cardozo con Banco Itau S.A.," sobre DENUNCIA INFRACCIONAL Ley N° 19.496, que la sentencia de fojas 217, se encuentra firme y ejecutoriada.

Copiapó, 05 de octubre de 2018.

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIA

ELIZABETH LOYOLA COLLAO
Secretaria (s)

Copiapó, **tres de mayo de dos mil dieciocho.-**

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL COPIAPO

VISTOS:

A fojas uno doña **DANIELA PAZ DEL VALLE PINTO**, abogada, C.I. N° 15.354.361-5, domiciliada en calle El Inca N° 684, departamento 108A, de la comuna de Copiapó, actuando en representación de don **EDUARDO ANDRÉS SANTANDER CARDOZO,** C.I. N° 017055596-1, empleado, domiciliado en calle TORRES DEL PAINE N° 669, VILLA LA PRADERA, de la comuna de COPIAPÓ, interpuso querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO ITAÚ S.A., RUT N° 97.023.000-**9, representada para estos efectos por don **CLAUDIO IVAN MORATA ANDRADE**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 770, de la comuna de Copiapó, por infringir los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. Fundamenta su denuncia en que su representado fue víctima de clonación de sus tarjetas de crédito. Agrega que el día 07/07/2017 su representado presentó un reclamo formal ante el Banco, quienes realizarían un análisis del caso y entregarían una solución al respecto, lo que no fue efectivo, ya que se efectúo solo un análisis precario y por compras con procedencia desconocida. Indica que las compras se efectuaron en el país de Guatemala, lugar que no ha visitado su representado, contando con el certificado de viajes que acredita lo indicado. Señala que don Eduardo efectúo la denuncia y coetáneamente al bloqueo de sus tarjetas Visa y Mastercard, descubriendo que aparecen bloqueadas 4 tarjetas de crédito, siendo que su cliente solo poseía dos y sin adicionales. Agrega que su representado efectúo diversas gestiones para obtener respuesta de las transacciones objetadas, las que corresponde a 11 transacciones, sin obtener respuesta del Banco, informándosele en a través del Call Center que el caso se encontraba cerrado, y que se había dado respuesta con fecha 05 y 15 de septiembre de 2017, de lo cual su ejecutivo nunca le informó. Indica que por lo anterior su representado procedió a efectuar reclamos ante el Sernac y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, respondiendo en el Banco a ambas instancias, pero sin entregar una solución satisfactoria, reconociéndose solo dos transacciones como fraude de un total de once. Solicita se aplique el máximo de multa establecido en la Ley N° 19.496. Demanda

El secretario del tribunal certifica que la presente es copia fiel del original que se ha tenido a la vista

El Secretario

civilmente indemnización de perjuicios respecto de daño material la suma de **$891.749.- (Ochocientos noventa y un mil setecientos cuarenta y nueve pesos),** por el total de las transacciones e intereses, gastos de mantención y movimientos; más la suma de **$5.000.000.- (Cinco millones de pesos)** por concepto de reparación del daño moral sufrido, con costas.

A fojas treinta y seis se aclara que la cantidad total demandada es la suma de **$5.891.749.- (Cinco millones ochocientos noventa y un mil setecientos cuarenta y nueve pesos)**.

A fojas treinta y siete consta el certificado en que el Sr. Secretario Abogado hace presente que le afecta la causal de inhabilidad del artículo 196 N° 5 del Código Orgánico de Tribunales, respecto del Banco Itaú.

A fojas ciento noventa y dos consta que don **CLAUDIO IVAN MORATA ANDRADE**, en representación del **BANCO ITAU CORPBANCA**, antes **BANCO ITAU CHILE**, designó como abogado patrocinante y le confirió poder a don **JAMES RICHARDS GARAY**, domiciliado en calle Rodríguez N° 607, departamento 31, de la comuna de Copiapó.

A fojas doscientos consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba al cual asistieron ambas partes, y rindieron prueba documental y testimonial. A su turno por la parte denunciada y demandada **BANCO ITAU CORPBANCA**, antes **BANCO ITAU CHILE** compareció don **JAMES RICHARDS GARAY**, quién contestó la denuncia infraccional y la demanda civil mediante minuta escrita que se tuvo como parte integrante de la audiencia. Respecto de lo infraccional indica que el actuar de su representada se ha ajustado a derecho, reconociendo que el actor es titular de una tarjeta de crédito que apareció como utilizada en compras en la República de Guatemala, frente a lo cual efectúo sendos reclamos, aduciendo que no había efectuado las compras porque no ha viajado a tal país. Agrega que no es efectivo que hayan existido los perjuicios que reclama, y que ello sea el resultado de un actuar antijurídico de su parte y en consecuencia hubiere infringido el estatuto de protección al consumidor. Indica que ante el reclamo su representada procedió a investigar los hechos denunciados, tratándose de compras desde enero a noviembre de 2017, y que se procedió a abonar los dineros a la tarjeta de crédito del actor, aun cuando no se comprobase completamente. Especifica que solo dos transacciones fueron

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL COPIAPO

El secretario del tribunal certifica que la presente es copia fiel del original que se ha tenido a la vista

El Secretario

estimadas como fraudulentas por el seguro contratado por el denunciante, por un valor de US$61.13 correspondientes a $37.758.- pesos chilenos, lo que fue abonado a la tarjeta del actor, y que luego con fechas 28/12/2017 y 03/01/2018 se abonaron en la tarjeta del actor las sumas de $483.017.- y $102.845.-, respectivamente, por decisión comercial del banco. Señala que en total lo restituido fue de $623.620.-, monto que cubre con creces el monto defraudado que fue de $617.193.-, además también se restituyeron los dineros correspondientes a intereses, por un total de $111.486.- Argumenta que habiéndose dado solución al problema del cliente resulta carente de fundamento necesario la denuncia opuesta en autos, además que la misma no señala claramente la imputación clara y precisa de conductas que resulten atentatorios o infractoras del derecho del consumidor, no resulta posible acoger la denuncia. Solicita se rechace la denuncia infraccional, con expresa condena en costas y declarando como temerario el actuar del denunciante. En cuanto a la demanda civil, da por reproducidos los argumentos expuestos en lo infraccional, y agrega que respecto al daño material, éste no ha sido debidamente señalado, indicándose la suma de $891.749.-, que se desglosa en $649.468.-, sin justificar el origen y cálculos que llevan a tal suma, y luego señalando que correspondería el total demandado a interés, gastos de mantención y movimientos de la tarjeta, sin argumentación justificativa de ello. Señala que en todo caso, ya le fue restituido al actor la cantidad de $623.620.- por las transacciones objetadas, más la suma de $111.486.- por los intereses que se habían devengado, por lo que no cabe sino rechazar la demanda de autos. Respecto del daño moral, tampoco señala el libelo como se arribó a tal suma, y que en todo caso el personal del Banco actúo con diligencia, informándosele al cliente que el seguro había estimado como fraudulentas solo dos transacciones, y que aun así el Banco optó por cubrir el resto de su perdida para mantener una buena relación comercial. Solicita se rechace la demanda civil, con costas.

A fojas doscientos cuatro don **JAMES RICHARDS GARAY** por la parte denunciada y demandada **BANCO ITAU CORPBANCA**, antes **BANCO ITAU CHILE**, presentó escrito solicitando se tenga presente lo que expone, aclarando que las compras fraudulentas fueran efectuadas en el mes de julio de 2017, no obstante, su investigación tomo hasta noviembre de dicho año, debido a que se trataban de transacciones internacionales. Asimismo, hizo presente respecto de la

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL COPIAPO

El secretario del tribunal certifica que la presente es copia fiel del original que se ha tenido a la vista

El Secretario (S)

prueba rendida, que con esta se acredita suficientemente la restitución de los dineros al actor, y la diligencia del personal de su representada.

A fojas doscientos siete doña **DANIELA PAZ DEL VALLE PINTO**, por la parte denunciante y demandante don **EDUARDO ANDRÉS SANTANDER CARDOZO**, hizo presente que la respuesta dada por el Banco no fue voluntaria, ni menos inmediata, y que se dio solo a partir de los reclamos efectuados por su representado ante el Sernac y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Agrega que su parte reconoce el pago por parcialidades efectuado por la denunciada, lo que constituía la obligación mínima del Banco, y que fue realizado de manera tardía y no espontánea, habiendo transcurrido 5 meses desde que ocurrieron los hechos.

CONSIDERANDO.-

I. EN LO INFRACCIONAL.-

PRIMERO.- Que no se encuentra debatida la existencia de una relación de consumo entre el proveedor denunciado y el consumidor denunciante.

SEGUNDO.- Que respecto de los hechos denunciados, la parte denunciante y demandante don **EDUARDO ANDRÉS SANTANDER CARDOZO** rindió la documental consistente en: a) Certificado de viajes de fecha 23/11/2017, emitido por la PDI; b) Correo electrónico de fecha 11/08/2017 entre su representado y doña Marta Moraleda; c) Correo electrónico de fecha 24/11/2017 entre su representado y don Luis Rodríguez Macuada; d) Formulario de reclamos de tarjeta de crédito de fecha 11/07/2017; e) Copia de reclamo efectuado ante el Sernac, de fecha 05/12/2017; f) Correo electrónico informativo de bloqueo de fecha 29/11/2017; g) Correo electrónico de fecha 11/07/2017 entre su representado y don Claudio Morata; h) Correo electrónico de fecha 18/07/2017 entre su representado y su ejecutivo; i) Correo electrónico de fecha 08/01/2018 entre su representado y la suscrita, donde se detalla el costo de las transacciones en la cuenta corriente de su representado; j) Documento titulado "información de transacciones" de fecha 27/11/2017; k) Impresión de correo electrónico de fecha 15/09/2017 de fojas 188 a 190; documentos no objetados por la parte contraria.

TERCERO.- Que la parte denunciada y demandada **BANCO ITAÚ S.A.** rindió la documental consistente en: a) Impresión de cartolas de cuenta corriente

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL COPIAPO

El secretario del tribunal certifica que la presente es copia fiel del original que se ha tenido a la vista

El Secretario (S)

N° 0204211471, correspondientes a los periodos 2017-12-01 y 2018-01-01; b) Impresión de estado de cuenta internacional de tarjeta de crédito, a nombre de **EDUARDO A. SANTANDER**, correspondiente al 24/10/2017 y al 25/09/2017; c) Impresión de registro de correspondencia N° 26263, y 26262, de fecha 02-02-2018, emitido por Banco Itaú Chile; d) Impresión de cartola online, cuenta N° 0204211471, de fecha 01/03/2018; e) Impresión de carta referencia R2017C1906397, de fecha 15/12/2017 emitido por el Sernac, junto con formulario único de atención de público de fecha 15/12/2017, caso N° R2017C1906397; f) Carta de respuesta de fecha 27/12/2017, caso N° R2017C1906397, emitida por Yamilet Rojas Núñez, Servicio al Cliente Itaú; g) Carta de fecha 12/12/2017, emitida por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, junto con formulario de reclamo de fecha 01/12/2017, que adjunta carta titulada "descripción del problema", emitido por don **EDUARDO SANTANDER CARDOZO**; h) Carta de respuesta de fecha 05/01/2018, caso N° 11719596, emitida por Yamilet Rojas Núñez, Servicio al Cliente Itaú; i) Impresión de correos electrónicos de fechas 01/002/2018; 19/12/2017, 04/01/2018, 03/01/2018, 27/12/2017, 26/12/2017, 19/12/2017, 02/02/2018, 01/02/2018, 24/11/2017, 22/11/2017, 21/09/2017, 20/09/2017, 11/08/2017 de fojas 83 a 100; j) Impresión de correos electrónicos de fechas 22/11/2017, 02/11/2017, 01/11/2017, 22/11/2017, 15/09/2017, 05/09/2017, 24/11/2017, 22/11/2017, 15/09/2017, 05/09/2017, 28/12/2017, 09/08/2017, 21/09/2017, 20/09/2017, 28/12/2017, 22/11/2017, 15/09/2017, 05/09/2017, 22/11/2017, 02/11/2017, 01/11/2017, 22/11/2017, 15/09/2017, 05/09/2017, 22/11/2017, 01/11/2017, 20/09/2017, 20/08/2017, 16/08/2017, 03/08/2017, 31/07/2017, de fojas 101 a 153; k) Impresión de estado de cuenta internacional de tarjeta de crédito a nombre de **EDUARDO A. SANTANDER**, de fechas 21/02/2018, 24/10/2017, 25/09/2017, 23/08/2017, 24/07/2017, 23/08/2017, 25/09/2017, 24/10/2017, 22/11/2017, 26/12/2017, 23/01/2018, y 21/02/2018, emitidos por el Banco Itaú, de fojas 154 a 187; documentos no objetados por la contraria.

CUARTO.- Que de la apreciación que hace el Tribunal de los antecedentes de autos, especialmente de los escritos de demanda y contestación de las partes, del correo electrónico de fojas 17, y del estado de cuenta internacional de tarjeta de crédito de fojas 162, se desprende que no es un hecho discutido que el actor

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL COPIAPO

El secretario del tribunal certifica que la presente es copia fiel del original que se ha tenido a la vista

El Secretario

don **EDUARDO ANDRÉS SANTANDER CARDOZO** es titular de una tarjeta de crédito VISA, emitida por el Banco Itaú, y que los días 01 al 10 de julio de 2017 se efectuaron 11 transacciones en comercios ubicados en la República de Guatemala, por un total de US $ 919.81.- Tampoco es un hecho debatido el que las transacciones correspondieron a un uso fraudulento de las tarjetas de crédito de actor, cuestión que reconoce la parte denunciada y demandada a fojas 204, al referir en el punto N° 1 que "si bien es cierto las compras fraudulentas fueron efectuadas durante todo el mes de julio [...]". Igualmente, no se encuentra debatido, y en todo caso se acredita con el correo de fojas 82, que el denunciante efectúo el primer reclamo por las compras en cuestión con fecha 11/07/2017, y que con fecha 03/01/2018 se efectúo el último abono respecto a la restitución de las cantidades cargadas en la tarjeta de crédito del actor en forma fraudulenta, mediando los abonos efectuados con fechas 20/09/2017 y 28/09/2017, 28/12/2012, y 03/01/2018 por las sumas de $37.758.-, $483.017.- y $102.845.-, respectivamente.

QUINTO.- Que de conformidad al artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496, es un derecho básico del consumidor el derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, siendo una obligación del proveedor el proporcinar, en éste caso, un servicio de operación de tarjeta de crédito internacional en condiciones de seguridad. En efecto, como ha indicado la doctrina y la jurisprudencia, de éste derecho se deduce un deber, el de brindar seguridad al consumidor (**DE LA MAZA GAZMURI, PIZARRO WILSON, BARRIENTOS CAMUS**, Iñigo, Carlos y Francisca, Coord. **La protección de los derechos de los consumidores**. 1° Ed. Editorial Legal Publishing Chile. Fundación Fueyo. Santiago. 2013. Página 112; **ILTMA. CORTE DE APELACIONES DE LA SERENA**, fallo de fecha 11/12/2008, Rol N° 181-2018, considerando 10°).

SEXTO.- Que de los hechos establecidos en el considerando cuarto se aprecia claramente que la denunciada y demandada demoró más de cinco meses en solucionar el problema que afectaba al denunciante, por cuanto, como se puede apreciar de los antecedentes referidos en el considerando cuarto, las compras fueron efectuadas presencialmente en comercios ubicados en la República de Guatemala, y evidentemente no fueron realizadas por el actor, ni éste ingreso personalmente la respectiva clave de seguridad o autorizó en forma

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL COPIAPO

El secretario del tribunal certifica que la presente es copia fiel del original que se ha tenido a la vista

El Secretario

alguna dichas transacciones, como se acredita del certificado de viajes de fojas 16. Que el solo hecho de existir una respuesta tardía, después de más de cinco meses, y ante la insistencia del denunciante, quién debió concurrir a diversas instituciones tratando de obtener una respuesta, tales como efectuar reclamos ante el Sernac y ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras con fecha 15 y 01 de diciembre de 2017, respectivamente, como dan cuenta los documentos de fojas 74 y 77 de autos, constituye en sí misma una conducta negligente que causa menoscabo en la persona del consumidor, debido a deficiencia en la calidad del servicio prestado por el Banco denunciado, a la luz del artículo 23 de la Ley N° 19.496, motivo por el cual será sancionada la parte denunciada como se indica en lo resolutivo. Además se ha de considerar que fuera de indicar la denunciada y demandada que la demora se debió a que se trataba de compras efectuadas en extranjero, lo cierto es que no ha acreditado ni justificado suficientemente dicha demora, que a la luz de éste sentenciador aparece como excesiva a la luz de las normas de la experiencia y de la sana crítica, sin que exista motivo plausible, ni menos acreditado, para dicha tardanza.

SÉPTIMO.- Que el hecho de existir una respuesta tardía, después de casi seis meses, y ante la insistencia del denunciante, quién debió concurrir a diversas instituciones tratando de obtener una respuesta, claramente constituye una conducta negligente que ha causado menoscabo al consumidor, pues no es propia de una persona diligente (del latín *diligens*), esto de alguien cuidadoso, exacto, pronto, y ligero en el obrar, por lo que su conducta será calificada de negligente de acuerdo al artículo 23 de la Ley N° 19.496, hecho por el cual el proveedor denunciado será sancionado como se indicará en lo resolutivo.

II. EN LO CIVIL.-

OCTAVO.- Que en cuanto al daño emergente demandado por la suma de **$891.749.- (Ochocientos noventa y un mil setecientos cuarenta y nueve pesos)** a título de daño material, por concepto del total de transacciones impugnadas por la suma de $649.468.- más intereses, gastos de mantención y movimientos de la tarjeta de crédito de su representado, resulta que la propia parte demandante reconoce a fojas 209 que los dineros correspondientes a las transacciones objetadas fueron restituidos por parcialidades, lo que además se

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL COPIAPO

El secretario del tribunal certifica que la presente es copia fiel del original que se ha tenido a la vista

El Secretario (S)

condice con los documentos de fojas 19, 70, 71, 72, 82, 119 y 124, motivos por los cuales no podrá prosperar la demanda a éste respecto, al encontrarse resarcido a la fecha el daño material demandado.

NOVENO.- Respecto del daño moral demandado por la suma de **$5.000.000.- (Cinco millones de pesos),** el hecho de existir una respuesta tardía, después de casi seis meses, y ante la insistencia del denunciante, quién debió concurrir a diversas instituciones tratando de obtener una respuesta, sin que hubiere existido una justificación plausible para tal demora, debiendo el actor cargar con una deuda en su tarjeta de crédito por compras no realizadas ni autorizadas por su persona, son hechos que naturalmente causa sufrimiento y molestia en la persona que los sufre, debido a las preocupaciones y aflicción que causa tal situación, daño que resulta indemnizable e imputable al actuar de la demandada. Por éstos motivos resulta procedente la reparación de éste daño, el cual se regula prudencialmente en la suma de **$300.000.- (Trescientos mil pesos).**

III.- EN CUANTO A LA SOLICITUD DE DECLARACIÓN DE DENUNCIA TEMERARIA.-

DÉCIMO.- Que respecto a la solicitud de declaración de denunciada temeraria señalada en la parte petitoria de lo principal del escrito de 192, se debe considerar lo señalado en los considerandos precedentes, especialmente que se ha determinado la existencia una conducta infraccional de parte de la denunciada y demandada, y además que existió una tardanza injustificada para dar solución a la problemática hecha presente por el actor durante más de cinco meses, es que se concluye que la denuncia tuvo motivo plausible y no fue temeraria como indica la parte denunciada y demandada, por lo que no se dará lugar a esta solicitud.

Y apreciando los antecedentes de autos de acuerdo con los principios de sana crítica, y lo previsto en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496; y artículos 1, 9, 10, 11, 14, 16 y 17 de la Ley N° 18.287,

SE DECLARA:

I. **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**: Se **CONDENA** a la denunciada **BANCO ITAÚ S.A.,** representada para estos efectos por don **CLAUDIO IVAN**

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL COPIAPO

El secretario del tribunal certifica que la presente es copia fiel del original que se ha tenido a la vista

El Secretario

MORATA ANDRADE, ya individualizados en éste fallo, al pago de una multa única ascendente a **TRES** Unidades Tributarias Mensuales del mes en que se efectúe el pago por infringir el artículo 23 de la Ley N° 19.496. Si no pagare dentro del plazo de cinco días, sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio, **QUINCE NOCHES DE RECLUSIÓN** que se contarán desde que el infractor ingrese al Establecimiento Penal correspondiente.

II. EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL: Se **ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas uno y siguientes por doña **DANIELA PAZ DEL VALLE PINTO**, abogada, actuando en representación de don **EDUARDO ANDRÉS SANTANDER CARDOZO,** sólo en cuanto se condena a la demandada **BANCO ITAÚ S.A.,** representada para estos efectos por don **CLAUDIO IVAN MORATA ANDRADE,** al pago de la cantidad de **$300.000.- (Trescientos mil pesos)** a título de reparación del daño moral. Suma que deberá reajustarse de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, y que generará interés corriente, desde la fecha en que ésta sentencia se encuentre firme y ejecutoriada, hasta la de su efectivo pago. Sin costas, por no haber sido la demandada totalmente vencida.

III. EN CUANTO A LA SOLICITUD DE DECLARACIÓN DE DENUNCIA TEMERARIA: NO HA LUGAR, de conformidad a lo indicado en el considerando décimo del fallo.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE, personalmente o por cédula.

ARCHIVESE, en su oportunidad.

ROL N° 220 / 2018.-

Sentencia dictada por don **Jean Pierre Bondi Ortiz de Zárate**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **Elizabeth Loyola Collao**, Secretaria Subrogante.

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL COPIAPO

El secretario del tribunal certifica que la presente es copia fiel del original que se ha tenido a la vista

El Secretario

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL COPIAPÓ

Foja: 249
Doscientos cuarenta y nueve.

C.A. de Copiapó
Copiapó, nueve de agosto de dos mil dieciocho.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 50 B de la Ley N° 19.496 y 32 de la Ley N°18.287, **SE CONFIRMA** la sentencia en alzada de fecha tres de mayo del año en curso, escrita a fojas 29 y siguientes, **CON DECLARACIÓN** que se eleva el monto concedido al actor civil a la suma de $500.000 (quinientos mil pesos), por concepto de daño moral.

Regístrese y devuélvase.
N° Policía Local-33-2018

PROVEÍDO POR LA IL. TRIBUNAL CORTE

En Copiapó, nueve de agosto de dos mil dieciocho, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

El secretario del tribunal certifica que la presente es copia fiel del original que se ha tenido a la vista

El Secretario