

36524

Frutillar, dieciséis de noviembre de dos mil dieciocho.

Servicio Nacional del Consumidor	
<b>RECIBIDA</b>	
FECHA	26 NOV 2018
HORA	11:30
QUIEN RECIBE	Pzaconi
N°	60
Dpto	102

**VISTOS:**

A fojas 3, doña **Mariela Ignacia Sepúlveda Villa-** nueva, Rut: 17.615.201-K, domiciliada en calle Lautaro Frutillar, interpone querrela por infracción a la Ley Sobre Protección del Consumidor, en contra del **Banco Itau**, representado legalmente por don **Roberto Barahona Undurraga**, ambos domiciliados en Presidente Riesco 5537, Piso 16, Las Condes, Santiago, sosteniendo que es cuenta correntista de dicho banco, bajo el número 0209882393 y que con fecha 14 de diciembre de 2017, en su lugar de trabajo, Consultorio Cesfam Frutillar, le robaron su billetera con todos sus documentos y tarjetas bancaria, incluyendo la "Tarjeta de Débito o Redcompra", asociada a la referida cuenta corriente, hecho que es objeto de investigación ante el Ministerio Público, bajo el RUC 1701196961-5.

Ocurrido lo anterior, se contactó inmediatamente con el banco ates señalado para efectos de bloquear las tarjetas sustraídas, no obstante ello, cuando revisa el saldo en su cartola se percata de transacciones efectuadas con cargo a su cuenta corriente en el tiempo intermedio.- Respecto a la tarjeta de debito asociada a la cuenta corriente, se efectuaron 3 compras en comercios, más un giro de \$200.000.-, por un total defraudado de \$371.266.- Dichas acciones fueron hechas en cajeros y tiendas de la zona y por personas que desconoce, quienes en forma fraudulenta usaron su tarjeta mediante acceso a las claves, ignorando cómo operaron y afectaron su seguridad como consumidora.- Agrega que el día y hora de los hechos, aproximadamente a las 14 horas, se encontraba desempeñándose como médico en el Consultorio, lo que consta de su registro de ingreso y salida y órdenes de atención médica que acreditará.- Termina relatando que pese a haber reclamado ante el Banco mencionada para que le restituyeran los valores girados, éste se ha aduciendo no tener responsabilidad en ello.

Los hechos reseñados, a su juicio constituyen infracción al art. 23 de la Ley 19.496, en relación con su artículo tercero,. En cuanto a la falta de seguridad del servicio ofrecido por la querellada, por lo



*Certifico, que es fotocopia fiel con su Original: Frutillar 19.11.2018.*

*[Handwritten signature]*

que pide la aplicación del máximo de las multas establecidas en la ley, con costas.-

Sobre la base de los mismos hechos doña Mariela Ignacia Sepúlveda Sepúlveda, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del BANCO ITAU, representado por don Roberto Barahona Undurraga o por el jefe de la oficina de calle Pedro Montt 55 de Puerto Montt, solicitando el pago de \$400.000.- por concepto de daño directo, más \$10.000.000.- correspondiente a daño moral, con motivo de las aflicciones, pesares y molestias sufridas, todo lo cual le ha afectado de manera grave y sería su tranquilidad emocional.-

Junto a la querella y demanda se acompaña copia de cartola del Banco Itau, con movimientos de día de los hechos y copia de un certificado médico, los cuales rolan a fs. 1 y 2.-

A fojas 42, se lleva a cabo el comparendo de estilo, con la asistencia de ambas partes. En él, la querellada y demandada presenta minuta escrita oponiendo excepción de incompetencia del tribunal y contesta verbalmente la querella y demanda solicitando el rechazo de dichos libelos, si expresar los fundamentos para ello.- Por su parte, la querellante y demandante pide el rechazo de la excepción de incompetencia, remitiéndose a los argumentos expuestos al respecto en la querella de fs 3.- El tribunal deja su resolución para definitiva.-

**Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.-**

**En cuanto a la prueba,** la querellante y demandante procede a ratificar la documental acompañada a sus libelos, ya antes aludida.-

A fs. 44 y ss., la misma parte presentó a declarar sobre los hechos a los testigos Matías Eduardo Rojas Martínez y Alicia Maribel Hernández Hernández, quienes están contestes y son coincidentes en relatar los mismos hechos expuestos en la querella, en cuanto a que la actora fue víctima de un robo de sus tarjetas bancarias mientras se desempeñaba en el Consultorio Cesfam de Frutillar y que ocurrido el hecho dio aviso vía telefónica al Banco para el bloqueo de dichas tarjetas. También concurrió personalmente al Banco al día siguiente, pero no obtuvo la restitución de los montos defraudados. La segunda testigo agrega que hicieron



*Certifico, que es fotocopia fiel con su original: Frutillar, 19. 11. 2018.-*

la denuncia del delito ante Carabineros y que debido a la angustia emocional sufrida, la actora tuvo que dejar de atender pacientes porque no estaba en condiciones de hacerlo, presentando inestabilidad y llanto fácil, lo que fue observado por todo el equipo.

A requerimiento de la parte querellante y demandante se ofició a la Fiscalía de Puerto Varas para que remitiera copia de la carpeta de investigación de los hechos allí denunciados por ella, trámite que fue evacuado a fs. 58 y ss.-

Finalmente, a fs. 83, el tribunal como medida para mejor resolver, solicitó al Banco Itaú que remitiera copia del contrato de apertura de cuenta corriente de doña Mariela Ignacia Sepúlveda Villanueva, diligencia que luego de reiteración y apercibimiento a dicho Banco, fue evacuada a fs. 87 y ss.-

### CONSIDERANDO:

**Primero: En cuanto a la excepción de incompetencia relativa.-**

Que, la querellada opuso excepción de incompetencia relativa del tribunal, sosteniendo que las transacciones reclamadas por la querellante fueron realizadas en la ciudad de Puerto Montt y que conforme al artículo 50 letra A de la Ley 19.496, el tribunal competente es aquel correspondiente a la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.-

**Segundo:** Que, contestando el traslado respectivo, la querellante y demandante solicita el rechazo de dicha excepción, en atención a que la tarjeta bancaria del Banco fue sustraída en la ciudad de Frutillar y que por lo tanto allí se habría iniciado a la ejecución de la infracción denunciada.-

**Tercero:** Que la querrela y la demanda de autos se sustentan en la circunstancia que el Banco Itaú demandado no le habría prestado un servicio de manera segura en la operación o manejo de la tarjeta de debito asociada a la cuenta corriente contratada en dicha entidad, por cuanto al ser ésta sustraída por terceros y pese a no haber proporcionado la clave correspondiente, éstos habrían realizado compras y giros por un monto de \$ 371.266.-, en el periodo



*Certifico, que es fotocopia fiel con su Original = Frutillar, 19. 11. 2018.-*

que transcurrido entre la comisión del delito y el aviso de bloqueo dado al Banco, todo lo cual se indica, habría ocurrido el 14 de diciembre de 2017 y le habría causado daño emergente y moral.- Estima infringidas las normas de la Ley 19.496, art. 3º letra d), que dicen relación con la seguridad en el consumo de bienes y servicios.-

**Cuarto:** Que, en consecuencia, se imputa al Banco Itaú haber incumplido el deber de seguridad a que estaría sujeto al celebrar un contrato de cuenta corriente bancaria celebrado con la querellante y demandante doña Mariela Ignacia Sepúlveda Villanueva y no haber prestado adecuadamente el servicio ofrecido en dicho contrato, lo que permitió que terceros hicieran uso fraudulento de la tarjeta y clave asociada a dicha cuenta corriente.-

**Quinto:** Que, entonces, para determinar el tribunal competente para conocer de la materia denunciada, habrá de estarse a la regla prevista en el art. 50 letra A de la Ley 19.496, esto es, *"la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado su inicio a su ejecución, a elección del actor"*.-

**Sexto:** Que, del contrato de cuenta corriente celebrado por las partes y que rola a fs. 88, consta que éste se celebró, con fecha 26 de diciembre de 2016 en la ciudad de Concepción, debidamente firmado por la querellante, resultando este tribunal incompetente para conocer de los hechos denunciados en estos autos.-

**Séptimo:** Que, tanto la infracción denunciada como el inicio de su ejecución, no pudieron ocurrir en otra comuna, por cuanto como se ha dicho la obligación de seguridad a que estaba obligado el Banco Itaú, emana de la ejecución del mencionado contrato, siendo irrelevante el lugar en que se cometieron los delitos de robo o hurto y uso malicioso de instrumento privado por parte de terceros, ya que ello determina la competencia para conocer de dichos delitos, más no la del tribunal que debe pronunciarse sobre la acción por infracción a la Ley del Consumidor ejercida entre los contratantes, pues éste corresponde al lugar de celebración del contrato respectivo.-



Certifico, que es fotocopia fiel con su original: Frutillar, 19.11.2018.-

**Y Teniendo presente:** Las facultades que me confieren las leyes 15.231 y 18,287 y lo dispuesto en los arts. 3º letras d) y 50 letra a) de la Ley 19.496; **SE DECLARA:**

**PRIMERO:** Que, se acoge la excepción de incompetencia en razón de territorio opuesta por la parte querellada y demandada, careciendo este tribunal de jurisdicción para conocer de la materia denunciada por haberse celebrado el contrato cuyo incumplimiento se reclama en la comuna de Concepción.-

**SEGUNDO:** Que, en mérito de lo resuelto precedentemente se omitirá pronunciamiento sobre se la acción infraccional e indemnizatoria ejercida en la presente causa.-

**TERCERO:** Que, cada parte pagará sus costas.-

Remítase copia autorizada de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor.-

Causa Rol N° 375-2018.-

Dictada por don **HERNÁN HAGEDORN HITSCHFELD**, Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Frutillar.- Autorizó don **Hugo Soto Perucho**, Secretario Subrogante.-



*Certifico que es fotocopia fiel con su original: Frutillar 19. 11. 2018.-*