

Providencia, a seis de junio de dos mil diecisiete.

VISTOS:

La querrela infraccional de lo principal del escrito de fojas 7, formulada por EULER FERNANDO HERRERA MORA, profesor, domiciliado en Teatro Alameda N° 133, departamento 12, comuna de Maipú, contra el BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado por Jessica López Saffie, ingeniero comercial, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo Ohiggins N° 1111, Santiago, por haber infringido los artículos 12 y 23 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que en el mes de septiembre del año 2016, acudió a una estación de servicio en Matucana, a las 17:00 horas aproximadamente, con el fin de llenar el estanque de bencina y cuando intentó pagar, la tarjeta fue rechazada dos veces; que enseguida se dirigió al cajero del Banco Estado más cercano, donde le apareció que su tarjeta estaba bloqueada; que llamó a la operadora desde el teléfono que se encuentra en el mismo cajero y que ésta le ratificó el hecho que la tarjeta se encontraba bloqueada; que luego concurrió al Serviestado que le quedaba más cerca y la persona que atiende en el mesón, le corroboró que la tarjeta estaba bloqueada, pero le dijo que no le podía dar más información, porque su cédula de identidad estaba vencida, de manera que no pudo saber el porqué del bloqueo, el cual le parecía extraño, porque él en ningún momento lo solicitó, ya que el único dinero que poseía se encontraba en dicha cuenta; que después recordó que la última vez que utilizó su tarjeta fue en ese mismo mes en una sucursal en Providencia, por lo que concurrió a la oficina del Banco Estado ubicada en Providencia con Padre Mariano; que en ese lugar le dijeron que su tarjeta había sido bloqueada por clonación, lo que le pareció insólito, pues esa es una facultad del titular de la cuenta y él nunca lo solicitó; que el banco le respondió que había sido el sistema el que había bloqueado por prevención las tarjetas que habían

SECRETARIA
1

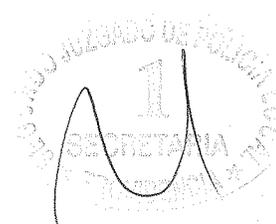
pasado por ese cajero, porque hubo muchas clonaciones y denuncias por dicho motivo; que ahí mismo le dieron una nueva tarjeta y le reactivaron su clave de internet; que cuando operó dicha tarjeta, se dio cuenta que le faltaban \$400.000; que por tener la cédula de identidad vencida, no le dieron información de su cuenta durante aproximadamente un mes, así como tampoco le enviaron algún correo comunicándole el bloqueo; que los giros fueron realizados los días 9 y 10 de septiembre, por \$200.000 cada uno. Finalmente, indicó que el 25 de octubre de 2016 realizó el reclamo en el banco, previa constancia en carabineros, pero que le contestaron, que los giros fueron válidamente realizados y que no se trataba de una clonación. En definitiva, solicita se condene al Banco del Estado de Chile al máximo de las sanciones que establece la ley y al pago de las costas de la causa.

La demanda civil de indemnización perjuicios del primer otrosí de la presentación de fojas 7, interpuesta por EULER FERNANDO HERRERA MORA contra el BANCO DEL ESTADO DE CHILE, ambos ya individualizados, en la que el actor solicita se condene al demandado a pagarle la suma de \$400.000 (cuatrocientos mil pesos), por concepto de daño directo, representado por la devolución de los giros objetados y \$3.000.000 (tres millones de pesos), por el daño moral, toda vez que los giros efectuados le trajeron grandes inconvenientes, ya que dicha suma era el 67% del dinero que tenía en ese momento, por lo que tuvo que pedirle dinero a sus amigos y pasó por muchas incomodidades, humillaciones y malos ratos o la suma que el Tribunal determine, más los intereses y reajustes que se devenguen, con costas.

La objeción planteada a fojas 43, por Euler Herrera Mora contra la "copia simple del registro videográfico en cajero automático 9365 a las 15:39 horas", por tratarse de fotografías, cuya autenticidad no ha sido establecida en este juicio ni se encuentran certificadas, pudiendo incluso haber sido adulteradas y;

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LA OBJECIÓN:



TRIBUNAL DE FOMENTO DE LA CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO, CHILE
SECRETARIA

1.- Que los documentos acompañados y objetados, fueron revisados y examinados al tenor de las causales invocadas y al apreciarlos de acuerdo con las reglas de la sana crítica, a juicio del sentenciador, corresponde rechazar las observaciones promovidas en su contra y ponderar prudencialmente su valor probatorio, considerándolos un elemento ilustrativo, en conjunto con los demás antecedentes que obran en autos.

EN LO INFRACCIONAL:

2.- Que a fojas 15 declaró Euler Fernando Herrera Mora, quien ratificó la denuncia en contra del Banco Estado y expuso, que éste actuó de manera negligente, al no avisarle que le habían bloqueado la tarjeta, por lo que estuvo más de un mes sin saber lo que había pasado, ya que al tener la cédula de identidad vencida, no le daban información, pero no obstante aquéllo, le dieron una tarjeta nueva. Hace presente, que había extraviado el documento de residencia y que por ese motivo no podía renovar la cédula de identidad.

3.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

4.- Que el Banco del Estado de Chile contestó a fojas 23 y siguientes la acción entablada en su contra, solicitando su absoluto rechazo, con costas, por las razones que a continuación se exponen: Que de acuerdo a la investigación que se llevó a cabo, así como de los respaldos obtenidos (journal redbank del día, huincha de cajero involucrado, cartola, bloqueo), se pudo determinar que los giros impugnados se efectuaron los días viernes 9 y sábado 10 de septiembre de 2016, a las 15:39 y 11:20 horas, respectivamente, cuya fecha contable para ambos casos fue el lunes 12 de dicho mes y año; que los giros se verificaron a través de un cajero automático, sin que se hubiese registrado algún error en su ejecución, pues se realizaron con la clave secreta y con la tarjeta, elementos personales e intransferibles, cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad de cada cliente, agregando, que ambos dispositivos se encontraban activos al momento de realizar la transacción impugnada y que los movimientos objetados fueron

SECRETARÍA
SECRETARÍA

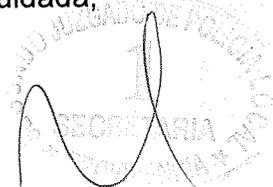
realizados en forma normal, no existiendo alertas por mal uso, así como tampoco, error en su navegación de cuenta inválida o clave errónea, al momento de realizarlos. Señala a continuación, que además de ello, los giros fueron efectuados en lugares que el cliente frecuenta habitualmente, esto es, Estación Central, Providencia y Recoleta, a pesar que su dirección particular y comercial es en Maipú. Indicó también, que el Banco del Estado de Chile, en su calidad de mandatario, sólo puede impedir aquellas operaciones en que exista un motivo para ello y no las que aparecen en el sistema como correctamente efectuadas, añadiendo, que el banco siempre ha resguardado los derechos de sus clientes, otorgado un servicio para que éstos actúen con seguridad en el consumo y que por este motivo, al percatarse que existían certeras sospechas de que un cajero automático había sido intervenido, procedió a bloquear, de oficio, la tarjeta del querellante, de manera de prevenir eventuales clonaciones de tarjetas y/o fraudes, no bastando para acreditar la infracción y atribuirle responsabilidad, la sola negación o desconocimiento de las operaciones.

5.- Que Euler Herrera ratificó en todas y cada una de sus partes, tanto la querrela infraccional, como la demanda civil y acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas 1 a 6 y el Banco del Estado de Chile acompañó por su parte, los documentos agregados de fojas 29 a 40, dentro de los cuales se encuentran los que fueron objetados.

6.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que es un hecho no controvertido en autos, que con fecha 12 de septiembre de 2016, aparecen efectuados 2 giros vía cajero automático, con la tarjeta asociada a la cuenta Rut del Banco del Estado de Chile, perteneciente a Euler Herrera Mora.

b) Que el querellante desconoce haber realizado las transacciones antes aludidas, por lo que alega un incumplimiento del contrato celebrado con el banco, a la vez que considera que éste actuó de manera negligente y descuidada,



TRIBUNAL DE JUSTICIA DE CHILE
SECRETARÍA

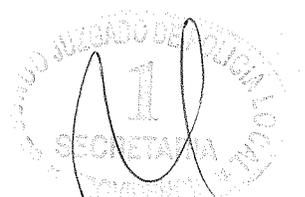
agregando, que la entidad bancaria bloqueó su tarjeta sin su consentimiento y que tampoco le dio aviso de él.

c) Que el Banco del Estado de Chile se defiende, aludiendo principalmente, a que las investigaciones efectuadas no arrojaron la existencia de algún tipo de error en su ejecución, pues se verificaron con la clave secreta y tarjeta del consumidor, elementos personales e intransferibles, cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad de cada cliente, agregando, que ambos dispositivos se encontraban activos al momento de realizar las transacciones impugnadas y que los giros fueron efectuados en lugares que el cliente habitualmente frecuenta.

d) Que el banco señaló con respecto al bloqueo, que a fin de brindar un servicio seguro en el consumo, al percatarse que existían certeras sospechas de que un cajero automático había sido intervenido, procedió a bloquear, de oficio, la tarjeta del querellante, de manera de prevenir eventuales clonaciones de tarjetas y/o fraudes.

e) Que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras regula la Transferencia Electrónica de Información y Fondos, al señalar en el punto 4.2., del Capítulo 1-7, denominado "Prevención de fraudes", que los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas.

f) Que la norma anterior hace responsable, en gran medida, a los bancos, de la detección a tiempo de las transacciones fraudulentas, de manera tal, que este Tribunal considera, que la institución querellada actuó correctamente al proceder a bloquear la tarjeta del querellante cuando estimó que existían "certeras sospechas de que un cajero automático había sido intervenido", puesto que de lo contrario, podría eventualmente haber incurrido en infracción a las medidas de seguridad que debe utilizar para resguardar el dinero de sus clientes.



g) Que sin embargo, la prueba rendida en autos por Euler Herrera Mora resulta insuficiente para efectos de acreditar que los giros imputados fueron efectuados por una persona distinta a él, ya sea mediante clonación o fraude, por lo que teniendo en cuenta además, que el uso, custodia y confidencialidad de la clave que se requiere para efectuar una transacción, es de exclusiva responsabilidad del tarjetahabiente y que al momento de efectuarse las transacciones no existía una orden de bloqueo, se deberá rechazar la querrela en la parte resolutive de esta sentencia.

h) Que en consecuencia, no es posible concluir que el Banco del Estado de Chile haya incumplido el contrato celebrado o actuado de manera negligente y descuidada, tanto al momento de girar el dinero requerido vía cajero automático con fecha 12 de septiembre de 2016, como en lo que dice relación con el bloqueo posterior de la tarjeta del querellante.

EN LO CIVIL:

7.- Que la conclusión precedente, priva de fundamento, en los hechos, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 7.

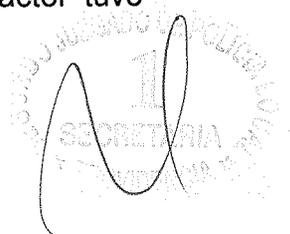
Y, atendido lo dispuesto por el artículo 1º de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y demás normas legales citadas,

SE DECLARA:

A.- Que no ha lugar a la objeción de documentos formulada por la parte querellante y demandante.

B.- Que no ha lugar a la querrela planteada en lo principal de la presentación de fojas 7.

C.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Euler Herrera Mora contra el Banco del Estado de Chile en el primer otrosí del escrito de fojas 7, sin costas, por estimar que el actor tuvo motivos plausibles para litigar.



Anótese y Notifíquese.

Rol 4340-H-2017

DECRETADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA MARÍA TERESA LOB DE LA CARRERA.

SECRETARIA
SECRETARIA

CERTIFICO:

Que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada puesto que han transcurridos los plazos que la ley otorga para la interposición de los recursos, sin que estos hayan sido hechos valer por las partes.

Providencia, a 4 de agosto de 2017.

Secretaría (s)

