

003909

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
O'HIGGINS N° 840, SEGUNDO PISO
SAN BERNARDO

FRANQUEO COVENIDO
RESOLUCION EXENTA N° 1945
1980 SAN BERNARDO

SEÑOR (A): JUAN LUENGO PEREZ

DIRECCION: TEATINOS 333 2° PISO

COMUNA: SANTIAGO

ROL : 4358-6-2017.-



San Bernardo, nueve de octubre de dos mil dieciocho.

CUMPLASE.

SECRETARIO



204/doscientos cuatro

Certifico que se anotaron y alegaron revocando el postulante Sebastián Moraga Nazar y confirmando la abogado doña Javiera Jaqueih Espejo. Santiago, 26 de septiembre de 2018. María Carolina Picón Pertuiset,

En Santiago, a veintiséis de septiembre de dos mil dieciocho.

A los escritos de fojas 201, 202 y 203: **Téngase presente.**

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de diecinueve de diciembre de dos mil diecisiete, escrita a fojas 117 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N° 189-2018 – POL.

ADRIANA VICTORIA MAGDALENA
SOTTOVIA GIMENEZ
Ministro
Fecha: 26/09/2018 12:20:19

CARMEN GLORIA ESCANILLA PEREZ
Ministro
Fecha: 26/09/2018 12:20:19

GONZALO EUGENIO RODRIGUEZ
HERBACH
Abogado
Fecha: 26/09/2018 12:20:20



Pronunciado por la Cuarta Sala de la C.A. de San Miguel integrada por los Ministros (as) Adriana Sottovia G., Adriana Sottovia G., Carmen Gloria Escanilla P. y Abogado Integrante Gonzalo Rodríguez H. San Miguel, veintiséis de septiembre de dos mil dieciocho.

En San Miguel, a veintiséis de septiembre de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaria por el Estado Diario la resolución precedente.

PPMGGXGTGW

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, Abogado, Director Regional Metropolitano de Santiago, del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, en virtud a lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, rol único tributario N° 97.030.000-7, representado legalmente por doña **JESSICA LOPEZ SAFFIE**, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1111, Piso N° 4, comuna de Santiago, la que funda en que el Servicio Nacional del Consumidor, en ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el artículo 58 inciso primero letra g) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, detectó que el **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, infringió la Ley N° 19.496, en razón de que dicho Servicio, tomó conocimiento de los hechos a partir del reclamo efectuado por el consumidor don **MIGUEL FUENTES GONZALEZ**, tal y como consta en el Formulario Único de Atención de Público N° R2016W1182361 de fecha 29 de noviembre de 2016, quien interpuso el reclamo con ocasión de la negativa del denunciado a responder frente a transacciones de dinero imputados al cliente ya identificado, las cuales éste no reconoce como propias. A mayor abundamiento, indicó que el Sr. Fuentes, titular de cuenta corriente N° 29100048084, se percató el día 7 de noviembre de 2016, mientras revisaba su estado de cuenta online, de una serie de compras y transacciones efectuadas a través de su cuenta corriente, las cuales desconoció señalando que no fueron realizadas por él. En concreto, visualizó un total de 10 movimientos, entre ellos transacciones y giros, en su cuenta corriente, por un monto total de \$644.580.- Ante tales hechos, llamó telefónicamente al teléfono de emergencia del banco, para notificar la irregularidad sufrida. En dicha comunicación, el ejecutivo de Banco Estado que lo atendió le manifestó que efectuarían el bloqueo de su cuenta, así como también le señalaron al consumidor que debía realizar la correspondiente denuncia, adjuntando a aquella la cartola de movimientos que desconocía como propias y adjudicaba a



terceros desconocidos. La tarjeta de crédito, en cuestión, permaneció todo el tiempo en poder del Sr. Fuentes, por lo que dicho consumidor se limitó a entregar al Banco la prueba suficiente que permitiera objetar la transacción antes mencionada. Además, tal como se lo aconsejó el ejecutivo, concurrió a Carabineros para formular la correspondiente denuncia a fin de efectuar cada una de las diligencias tendientes a encontrar una solución a la desagradable situación que lo afectó como consumidor. Como resultado natural el consumidor sospechó haber sido víctima de una clonación, dado que en ningún momento extravió la tarjeta que utiliza para hacer movimientos desde su cuenta corriente. Por lo demás, fundamenta lo anterior en el hecho que Banco Estado, no haya incorporado en sus tarjetas la tecnología de "CHIP", medida de seguridad que podría haber evitado o al menos dificultado la consumación de los hechos fraudulentos sufridos por el consumidor. Además, detalló en su libelo las transacciones imputadas, y señaló que el consumidor decidió presentar un reclamo ante el proveedor con fecha 16 de noviembre de 2016, esperando que este fuese acogido, con el objetivo de encontrar alguna solución que le permitiese continuar de manera normal con sus tareas cotidianas. En dicho reclamo, desconoció de manera expresa las transacciones bancarias recién detalladas, y que motivaron la presente denuncia. La requerida, contestó el reclamó no accediendo al mismo, y dada la respuesta, el consumidor, afectado concurrió al Servicio que representa, para efectos de iniciar un proceso de mediación correspondiente, recibiendo respuesta, la que no resultó ser satisfactoria, debido a que se limita a delegar toda la responsabilidad en el consumidor, sobre la base que los movimientos que no registran error en su ejecución, fueron realizados con clave secreta y tarjeta, elementos que son personales e intransferibles, cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad del cliente, justificación que a juicio de su Servicio, resulta ser del todo negligente e injustificada para una empresa financiera de su índole, con nula consideración a las alegaciones y argumentos presentados por el cliente. Por lo anterior, y estando comprometidos los derechos de los consumidores, toda vez, que este tipo de situaciones no puede darse en proveedores de esta clase, es que su Servicio decidió denunciar, debido a la falta del deber de profesionalidad y la seguridad que la ley exige para las empresas en la prestación de sus servicios. Señaló, como normas infringidas los artículos 3 inciso primero letra a) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496. Además, indicó que dado el hecho que la primera transacción desconocida por el consumidor consistió en una compra efectuada en Comercio



Tienda Family Shop, y dicha sucursal está ubicada en calle Presidente Alessandri N° 20.040, comuna de San Bernardo, este Tribunal resulta ser el competente para conocer de los hechos. Asimismo, se refirió al plazo de prescripción, y solicitó se condenara al proveedor denunciado a pagar una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales, por cada infracción cometida, es decir, 200 Unidades Tributarias Mensuales, con ejemplar y expresa condena en costas.

Que, a fojas 44, rola la certificación del Sr. Receptor Ad-Hoc, de la notificación de la denuncia de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 43, a doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, representante legal del BANCO DEL ESTADO DE CHILE.

Que, a fojas 64 y 65, don MIGUEL FABIAN FUENTES GONZALEZ, Teleoperador, con domicilio en Avenida Portugal N° 811, departamento 1506, comuna de Santiago, se hizo parte en el presente proceso.

Asimismo, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, ya individualizado, la que funda en los hechos de autos, a fin de que sea condenado a pagar la suma de \$644.260.- (seiscientos cuarenta y cuatro mil doscientos sesenta pesos), por concepto de daño emergente, y la suma de \$1.000.000.- (un millón de pesos), por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

Que, a fojas 66, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se llevó a efecto con la asistencia de don BASTIAN BERROCAL HEVIA, en representación del SERNAC; don VICTOR URQUETA SALAS, en representación del BANCO DEL ESTADO DE CHILE; y don MIGUEL FUENTES GONZALEZ.

La parte denunciante, ratificó su acción, solicitando sea acogida en todas sus partes, con costas.

La parte denunciada, opuso excepción de incompetencia del Tribunal, y de falta de legitimidad activa de la denunciante, solicitando el rechazo de la acción deducida en su contra, con costas.

Se ordenó la suspensión de la audiencia, al interponerse una excepción de previo y especial pronunciamiento.

Que, a fojas 77 y siguientes, rola la sentencia incidental, que rechazó las excepciones opuestas por la parte denunciada del Banco del Estado de Chile.

Que, a fojas 91, rola el acta de la continuación de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se llevó a efecto con la asistencia de



doña TAMARA REYES BELLO, en representación del SERNAC; don VICTOR URQUETA SALAS, en representación del BANCO DEL ESTADO DE CHILE; y don MIGUEL FUENTES GONZALEZ.

Se suspendió la audiencia, y se apercibió al demandante a fin de que procediera a notificar la demanda, bajo apercibimiento de efectuar el comparendo con las partes que asistan a la próxima audiencia y lo obrado en autos.

Que, a fojas 100, rola el acta de la continuación de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se llevó a efecto con la asistencia de doña DANIELA ARDILES ARAYA, en representación del SERNAC; don VICTOR URQUETA SALAS, en representación del BANCO DEL ESTADO DE CHILE; y en rebeldía de don MIGUEL FUENTES GONZALEZ.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produjo.

No se rindió prueba testimonial. Ambas partes rindieron prueba documental. No se formularon peticiones.

Que, a fojas 116, se ordenó traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCION DE LAS CUESTIONES PREVIAS. OBJECION DE DOCUMENTOS.

PRIMERO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 101 y siguientes, la parte denunciante, objetó la prueba documental acompañada por la contraria, por tratarse de copias simples que no constituyen instrumentos públicos en los términos que los define la ley, no pudiendo otorgárseles valor probatorio alguno. Lo anterior, en atención a que en dichas copias, no se aprecia algún elemento que entregue certeza sobre su autenticidad e integridad, no pudiendo dar fe sobre la veracidad de lo que en ellas se indica.

SEGUNDO: Que, a fojas 115, se confirió traslado el que no fue evacuado.

TERCERO: Que, en este tipo de juicios el Legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al Tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la misma.

CUARTO: Que, en consecuencia, el tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que



conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio.

QUINTO: Que, de acuerdo a lo expuesto, las impugnaciones a los documentos referidos, se rechazarán, toda vez, que las valoraciones y apreciaciones de tales medios probatorios de conformidad a las reglas de la sana crítica, son privativos de esta Sentenciadora, en armonía con otros elementos del proceso, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

II.- RESOLUCION DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

SEXTO: Que, se ha denunciado al BANCO DEL ESTADO DE CHILE, por infringir los artículos 3 inciso primero letra a) y d), 12 y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEPTIMO: Que, la parte denunciada, contestó la acción interpuesta en su contra, solicitando su rechazó, con expresa condena en costas, por cuanto, desde que su parte tomó conocimiento de los hechos, derivó los antecedentes a su Departamento de Análisis Técnico a fin de que éste investigara e informara sobre los hechos. Agregó, que el referido análisis fue concluyente al señalar que los 2 giros y las 8 compras impugnadas, se realizaron con la tarjeta N° 6219966126738830019 perteneciente al Sr. Fuentes, y previa introducción de su clave secreta, de modo que el procedimiento bancario que se debía observar para las compras y giros se cumplió a cabalidad. Tras este análisis se pudo observar que las huinchas de auditoria de los cajeros donde se realizaron los dos giros, arrojó que la transacción se realizó por medio de la digitación de la clave (PIN), sin error alguno. El Journal Banco, documento que da cuenta del análisis de diversas transacciones impugnadas, arrojó que las transacciones se produjeron sin error alguno (Trx Ok). Por lo anterior, y no constándole a su parte siquiera la existencia de indicios que hagan plausible suponer la ocurrencia de una situación irregular, negó absolutamente la efectividad y su participación en los hechos denunciados, recayendo en la denunciada acreditar la veracidad de los mismos. Agregó, que en el evento que el Sr. Fuentes, efectivamente hubiese sido víctima de fraude, es él y no su parte, quien debe soportar las consecuencias que de ello derivan, toda vez, que el resguardo de la clave de seguridad para operar en cajeros automáticos es de exclusiva responsabilidad del cliente, como lo dispone el artículo 4 de la Ley N° 20.009. Además, citó lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil.



OCTAVO: Que, la parte denunciante, del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Formulario Único de Atención de Público N° R2016W118236, traslado dado por el Sernac al Banco del Estado de Chile, que rolan a fojas 24 y 25 de autos; **2.-** Carta respuesta de la denunciada al Sr. Fuentes González, de fecha 29 de noviembre de 2016, que rola a fojas 26 y 27 del proceso; **3.-** Carta respuesta de la denunciada al Sr. Fuentes González, de fecha 13 de diciembre de 2016, que rola a fojas 28 y 29 de autos; **4.-** Cartola Histórica de Cuenta corriente, del Sr. Fuentes González, que rola a fojas 30 y 31 del proceso; **5.-** Copia de cédula de identidad del Sr. Fuentes González, que rola a fojas 32 y 33 de autos; **6.-** FORMULARIO DE RECLAMOS PARA TRANSACCIONES NO RECONOCIDAS, interpuesto por el Sr. Fuentes González, con fecha 14 de noviembre de 2016, que rola a fojas 34 del proceso; **7.-** Copia de parte denuncia N° 11562, y talón de datos de la denuncia, por los hechos de autos, interpuesta por el consumidor, que rolan a fojas 35 y siguientes de autos; **8.-** Lista de Testigos, aportada por el Sr. Fuentes González al Sernac, que rolan a fojas 41 del proceso; y **9.-** Carta del Sernac al Sr. Fuentes González, que informa el cierre del caso, que rola a fojas 42 de autos.

NOVENO: Que, la parte denunciada del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Carta dirigida por el banco denunciado al consumidor afectado de fecha 29 de noviembre de 2016, que rola a fojas 93 y 94 de autos; **2.-** Pantalla de archivo computacional que da cuenta que buscada la tarjeta en la nómina de puntos de compromiso no fue encontrada, hecho que no es indicador de la existencia de fraude, que rola a fojas 95 del proceso; **3.-** Pantalla de archivo computacional que da cuenta de que buscado el cajero automático de BANCO ESTADO, de donde se giraron \$200.000.-, éste no se encuentra en la nómina de puntos de compromiso, hecho que no es indicador de la existencia de fraude, que rola a fojas 96 de autos; **4.-** Documento denominado caso de atención de clientes donde se aprecia la cronología del caso y la fecha de bloqueo de la tarjeta del Sr. Fuentes, que rola a fojas 97 del proceso; **5.-** Journal Banco, que da cuenta de que el giro impugnado de \$200.000.-, no presenta error en su ejecución y no presenta patrones de fraude, ni tampoco las transacciones adyacentes, que rola a fojas 98 de autos; y **6.-** Journal Banco, que da cuenta que el giro impugnado de \$100.000.-, no presenta error en su ejecución, que rola a fojas 99 del proceso.



DECIMO: Que, del mérito de los antecedentes, alegaciones y probanzas rendidas en el proceso, ponderadas de acuerdo a las reglas de la sana crítica; y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil y artículos 3 y siguiente de la Ley N° 20.009, era responsabilidad de la parte denunciante acreditar que el proveedor, Banco del Estado de Chile, fue negligente en su accionar, cuestión que no fue acreditada en autos, pues de la prueba rendida por la denunciada, sólo es posible apreciar que el consumidor Sr. Fuentes González, alegó ante dicho Servicio y ante el banco denunciado, que ciertas operaciones no fueron realizadas por él, pero no se rindió prueba alguna tendiente a acreditar esta circunstancia, hecho necesario y relevante, para poder determinar que el accionar de la denunciada fue contrario a las normas de la Ley N° 19.496. Lo anterior, puesto que el aviso dado por el tarjetahabiente fue dado con posterioridad a la realización de las transacciones por él desconocidas, lo que colocaba de cargo de la parte denunciante acreditar que estas no fueron realizadas por él, más aún cuando la empresa denunciada, rindió prueba tendiente a acreditar que las transacciones fueron realizadas de manera ajustada a Derecho, dado que se realizaron con la tarjeta del consumidor, quien reconoció tenerla en su poder. ?

DECIMO PRIMERO: Que, en atención a lo anterior, y dado el hecho que la prueba aportada por la denunciante, resulta ser insuficiente para acreditar el supuesto hecho malicioso, respecto al uso de la tarjeta del Sr. Fuentes González, se rechazará la denuncia de foja 1 y siguientes, como se dispondrá en lo resolutive de la presente sentencia.

III.- RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL.

DECIMO SEGUNDO: Que, atendido el hecho que la demanda de indemnización de perjuicios del primer otrosí de la presentación de fojas 64 y 65, no fue notificada, ésta Sentenciadora, no emitirá pronunciamiento a su respecto.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15.231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18.287, Art. 1698 del Código Civil, los artículos 3, 12, 23, 24, 50, 50 A, 58 y demás pertinentes de la Ley 19.496;

SE DECLARA:



- I. Que, se **RECHAZAN**, las objeciones a los documentos, formuladas por la parte denunciante del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, a fojas 101 de autos;
 - II. Que, se **RECHAZA**, la denuncia de foja 1 y siguientes, por falta de pruebas.
 - III. Que, no se emite pronunciamiento respecto de la demanda civil de indemnización de perjuicios del primer otrosí de la presentación de fojas 64 y siguiente de autos, atendido a que no fue notificada;
 - IV. Que, no se condena en costas a la parte denunciante del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y de don **MIGUEL FUENTES GONZALEZ**, por estimar que tuvieron motivo plausible para litigar.
- Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.
- Rol N° 4358 - 6 - 2017.

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR. JUEZ.

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO. SECRETARIO.

