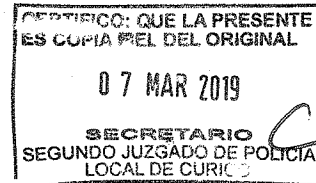


SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

CURICÓ



Rol N° 88-18 CV

Curicó, trece de septiembre del año dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, Esteban Pérez Burgos, Director del Servicio Nacional Del Consumidor de la Región del Maule, en adelante también SERNAC, RUT N° 60.702.000-0, y en su representación, ambos con domicilio en calle 4 Oriente N° 1360 de la ciudad de Talca, interpuso denuncia infraccional, en contra de BANCO DE CHILE, rol único tributario 97.004.000-5. Agente de Sucursal don Ángel Aguilera, ignora rut, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 414, ciudad de Curicó; o de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D. ambos de la LPC, esto es, presumiéndose que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor.

Funda su denuncia en que ha tomado conocimiento de que la denunciada ha incurrido en infracción a las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, debido a la falta de seguridad en el consumo, que ha incumplido sus obligaciones contractuales, actuando con negligencia en relación a la resolución de impugnaciones de transacciones en la Tarjeta Credichile.

Señala que con fecha 28 de agosto de 2017 recibieron el reclamo interpuesto por doña Cristina Rojas, cédula Nacional de Identidad N° 16.336.579-0, domiciliada en San Sebastián de Rauquén Calle Manchester N° 1129 de la ciudad de Curicó, con el número de caso R2017W1691375 en contra de la empresa denunciada, indicando que en dicho reclamo la consumidora expone que fue víctima del hurto de su billetera donde mantenía su cédula de identidad, y diversas tarjetas de casas comerciales y del banco de la denunciada, debido a lo cual realizó la denuncia en fiscalía y el bloqueo de estas tarjetas, agregando que el día 10 de agosto recibió una llamada de Credichile, por una deuda sin pagar, lo que según indica era imposible ya que ella no había comprado por pérdidas de mi cedula y tarjetas, indicando que fue a Credichile y una ejecutiva le dijo que se había hecho uso de una tarjeta de crédito, no recuerda si visa o master, entregada el 2012, la que según relata, no recordaba su existencia ya que nunca activo clave, y jamás utilizó, donde compraron, retiraron dinero de cajero, etc., por lo cual hizo el reclamo de acuerdo a lo que se le indico en la sucursal.

Indica que la consumidora solicitó que se le deje sin efecto la deuda debido a que ella jamás he utilizado esta tarjeta, que jamás la activó por lo tanto se mantuvo con clave inicial, indica la vulnerabilidad de seguridad de esta tarjeta, la mala predisposición al solicitar que se viese cámara de cajero, agregando que la tarjeta quedo abierta desde el 2012 a la fecha sin ella haberla utilizado y actualizado clave, solicitando que la dejen de llamar por cobranza, posible dicom, etc.

Señala que con fecha 12 de septiembre de 2017, tras haberse interpuesto el reclamo ante SERNAC, la empresa denunciada entregó como respuesta que no es posible acoger la solicitud de la clienta, en consideración que el caso está siendo revisado de acuerdo a la objeción de cargos gestionada por la clienta el día 29 de agosto y que tiene fecha de respuesta el día 07 de noviembre de 2017, agregando que a la fecha la denunciada aun no entrega ningún tipo de respuesta a la consumidora, incumpliendo la respuesta entregada a SERNAC.

Indica que en consideración a estos hechos expuestos por la consumidora constituyen una clara y abierta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y en cumplimiento al mandato legal conferido a este Servicio Público, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 g) de la L.P.C, proceden a poner los antecedentes del caso en conocimiento del Tribunal, para su conocimiento y resolución.

En cuanto al derecho señala y transcribe los artículos 3° inciso primero letra a) y d), 12 y 23 de la LPC, señalando las hipótesis infraccionales en las cuales, según indica, se encontraría la conducta de la denunciada, solicitando finalmente tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de del proveedor ya individualizado, por infringir la Ley N° 19.496, acogerla en todas sus partes, condenando al infractor al máximo de las multas contempladas en el citado cuerpo legal, con ejemplar condena en costas.

En el Tercer Otrosí de su presentación, solicito tener por acompañados en parte de prueba, y bajo el apercibimiento legal correspondiente, copia de reclamo presentado por doña Cristina Rojas Gajardo, ingresado bajo el N° R2017W1691375, documento que rola de **fojas 15 a 30 de autos.**

A fojas 40 y siguientes, Cristina Rojas Gajardo, RUT N° 16.336.579-0, de profesión u oficio laboratorista Químico, con domicilio en Don Sebastián de Rauquén, calle Manchester Nro. 1129, se hizo parte en estos autos, deduciendo en el Primer Otrosí de su presentación, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor denunciado ya individualizado, señalando en cuanto a los hechos, que el día 17 de junio de 2017, fue víctima de un hurto de su billetera en la cual portaba sus documentos, más tarjetas comerciales y bancarias, entre estas una MasterCard

07 MAR 2019

SECRETARIO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA
LOCAL DE CURICU

del mismo banco denunciado que no recuerda número, indicando que al darse cuenta del hurto, alrededor de las 17:00 horas concurre a bloquear a las casas comerciales dando aviso del hecho, donde se bloquearon, dándole un número de código de bloqueo, señalando que en ese momento no recordaba que en su billetera portaba la tarjeta MasterCard la cual nunca fue ocupada ni activada, por lo que se dio por enterada de su uso, el día 10 de agosto del 2017, ya que recibió una llamada telefónica de socofin por una deuda de **\$1.090.073 (un millón noventa mil setenta y tres pesos)**, agregando que se acercó al banco donde puso un reclamo y pidió medios de prueba de la utilización de la tarjeta, esto es, según indica, estado de cuenta y cámaras de seguridad, las cuales le fueron negadas, además de ir a carabineros a realizar la denuncia y a la fiscalía, señalado que después de la investigación realizada, toda la indagación de los hechos por el caso de esta tarjeta, el fiscal le manifiesta que las pruebas que habían no eran suficientes, y que no tenía otra opción que pagar o la embargarían, agregando que de acuerdo a todo lo narrado, y la mala acción y desamparo de la ley, se vio en la obligación de repactar la deuda adquirida, por alguien que no conoce, que fue víctima de un hecho delictual, que las compras que se realizaron con su tarjeta fueron en Falabella, La Polar, Shoe Express, Salcobrand, y un giro en cajero automático ubicado en el mismo banco, por la suma de **\$200.000 (doscientos mil pesos)** y que ahora debe pagar **\$73.200 (setenta y tres mil doscientos pesos)** aproximado por 24 meses, además de un pie de **\$100.000 (cien mil pesos)**, el que ya fue cancelado.

Señala que la conducta implica una negligencia en el actuar de la empresa denunciada que vulnera los derechos del consumidor, infringiendo los artículos 3 letra b), d) y e), 12 y 23, de la ley en comento, los cuales transcribe, demandando por daño patrimonial la suma de **\$2.062.000 (dos millones sesenta y dos mil pesos)** y por daño moral, la suma de **\$3.000.000 (tres millones de pesos)**, o lo que se determine en justicia y equidad, indicando que el monto total de la indemnización de perjuicios que demanda, asciende a la cantidad de **\$5.062.000 (cinco millones sesenta y dos mil pesos)**, más intereses, reajustes y costas.

A fojas 85, rola acta de audiencia de estilo, la que contó con la comparecencia de todas las partes, donde la denunciante Servicio Nacional del Consumidor ratificó su denuncia infraccional, presentada con fecha 28 de noviembre del año 2017, en todas sus partes y en la forma solicitada, y la demandante civil doña Cristian Rojas ratificó en todas sus partes la demanda de fojas 40.

Por su parte la denunciada y demandada civil contestó mediante minuta escrita, solicitando en definitiva el rechazo de la denuncia y demanda de autos, con costas.

En su presentación rolante a fojas 92 y siguientes, la denunciada y demandada

civil, luego de hacer un breve resumen de la denuncia interpuesta en su contra, señala que, su representada niega todos y cada uno de los hechos en que el denunciante funda su acción, salvo en lo que expresamente se indique lo contrario, por lo que corresponderá precisamente a la denunciante acreditarlos, conforme al artículo 1.689 de Código Civil.

Alega la inexistencia de infracción a los artículos 3° letras a) y d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley 19.496 imputadas su representada, señalando que el querellante funda su reclamo, en que su representada habría cometido una infracción a los artículos los artículos 3° letras a) y d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, con ocasión de no haber dado respuesta oportuna y veraz a la demandante, ante un reclamo efectuado por ésta, relacionado con compras efectuadas con su tarjeta de crédito Banco Credichile tipo Master N°041938563, agregando que según señala la consumidora, en el mes de junio de 2017, fue víctima de un hurto de su billetera, en la que contenía diversos documentos y tarjetas de casas comerciales, que indica que una vez percatada del delito, habría solicitado el bloqueo de todas ellas, y que sin embargo, según señala, asume que no desplegó tal acción respecto de la Tarjeta de Crédito Master descrita, declaración que a su parecer, constituye una confesión extrajudicial que se debe ponderar debidamente.

Señala que la consumidora, se presentó en la sucursal CrediChile de Curicó el día 10 de agosto de 2017, para aclarar la situación, fecha en la que se verificó internamente que no existía bloqueo previo para la Tarjeta de Crédito Master N° 041938563, señalando que, respecto de los hechos denunciados, su parte no ha cometido infracción alguna a las normas del Consumo, señalando que doña Cristina Alejandra Rojas Gajardo, es titular de la cuenta nacional de Tarjeta de Crédito tipo Master N°041938563, cuyos términos y condiciones de uso fueron conocidos y aceptados por la cliente.

Indica que, utilizando la tarjeta de crédito de la cliente se realizaron las siguientes operaciones, según se acreditará, a) Giro de dinero. Avance en Efectivo normas por la suma de \$200.000. Cajero Automático; b) Pago en cuota fija La Polar Curicó, por la suma de \$77.564; c) Pago en cuota fija La Polar Curicó, por la suma de \$79.980; d) Pago en 3 cuotas precio contado Shoe Express Curicó, por la suma de \$151.964; e) Pago en cuotas Falabella Curicó, por la suma de \$215.190; f) Pago en cuotas Falabella Curicó, por la suma de \$254.870; g) Pago Calzados La Americana, por la suma de \$23.990; h) Compra en cuotas precio contado Farmacias Salcobrand 575, por la suma de \$6.198, la que dan un total de \$1.077.710 (un millón setenta y siete mil setecientos diez pesos)

Agrega que el 29 de agosto de 2017 la consumidora levanta un requerimiento interno N°19260, relacionado con los cargos efectuados en la Tarjeta de Crédito, y en la misma fecha, contrata un seguro de protección, el que por cierto, es posterior a los cargos y a la objeción de los mismos., agregando que el requerimiento de la consumidora finalmente con fecha 10 de noviembre de 2017, que habiéndose analizado los cargos por la Tarjeta Master "Fue rechazado por corresponder a transacciones con ingreso de clave" y agregándose que "Cabe destacar que cliente no cuenta con seguro vigente", referido a la fecha en que se realizaron los cargos, indicando que dicha respuesta se le dio a la consumidora con fecha 14 de noviembre de 2017, la que le fue otorgada de manera presencial y verbal a la cliente con posterioridad a dicha fecha por el propio agente de la Sucursal CrediChile Curicó ubicada en Prat 414 de Curicó, don Ángel Aguilera, quien además de explicarle lo resuelto en el requerimiento, le explicó en detalle a ella y un acompañante, que el rechazo a la objeción de cargos obedece a que cada una de las transacciones fue debidamente realizada con el PIN o Clave de 4 dígitos del cliente, correspondiente a la Tarjeta, respuesta que también le fue informada a la cliente, vía telefónica al número registrado en el Banco, el día 20 de noviembre de 2017, afirmando que, que la institución bancaria no ha cometido la infracción denunciada, pues si bien, no fue aceptada la objeción de cargos que efectúa la cliente, dicha respuesta le fue debida y oportunamente informada por diversos medios.

Señala que, tampoco existe infracción a las normas de seguridad por parte del banco en la materialización de las operaciones objetadas por la cliente, ya que en cada una de las transacciones se requiere necesariamente la utilización de la tarjeta magnética válida, y adicionalmente la digitación de la clave secreta, cuyo conocimiento y uso es exclusivo del titular, y que dicho número secreto o PIN es una medida de seguridad implementada por los bancos e instituciones financieras, instrumento de seguridad que sólo es conocido por el cliente, motivo, por el cual, no es conocido ni por el Banco ni por su personal, agregando que las claves secretas, su utilización, conocimiento, resguardo y confidencialidad son de la exclusiva responsabilidad de su titular.

Señala que de las investigaciones realizadas, que, el Banco de Chile ha actuado de la forma más diligente posible en relación al caso de autos, otorgando medidas de seguridad al titular, e informando en todo momento al cliente, incluso poniendo en su conocimiento por diversos medios la información y conclusiones arribadas en la investigación efectuada a raíz de su objeción, como, asimismo, respondiendo cada uno de los requerimientos del Servicio Nacional del Consumidor.

Señala que, no es efectivo que su representada haya infraccionado las normas

mencionadas por la querellante, pues obró conforme a los procedimientos establecidos en nuestro ordenamiento jurídico, razón por la cual, no ha cometido algún tipo de infracción a lo establecido en la Ley de Protección a los derechos de los Consumidores, ni a ninguna otra disposición legal ni contractual, por lo que la presente querrela, carece de todo fundamento legal, debiendo ser rechazada en su integridad, solicitando en mérito de lo expuesto tener por formulados los descargos en los términos expuestos y rechazar en todas sus partes la querrela de autos, con expresa condena en costas.

En el Otrosí, contestó la demanda civil interpuesta en su contra solicitando se rechace ésta en todas sus partes y con expresa condenación en costas, señalando que niega todos y cada uno de los hechos que la demandante invoca como fundamento de su acción, por lo que corresponderá a la actora acreditarlos, conforme al artículo 1.698 del Código Civil, indicando la inexistencia de infracciones imputadas en la querrela, reproduciendo en este punto íntegramente las consideraciones de hecho y las excepciones, alegaciones y defensas vertidas en lo principal de su escrito, las que se opusieron en contra de la querrela de autos.

Sostiene la inexistencia de los perjuicios demandados, indicando que en relación a ello, el actor deberá probar por los medios legales la existencia de los perjuicios que alega y el monto de los mismos, citando jurisprudencia y doctrina al efecto, señalando también la inexistencia de relación de causalidad entre las pretendidos e inexistentes infracciones que se imputan a su representada respecto de los también inexistentes perjuicios, transcribiendo el artículo 1556 del Código Civil, e indicando que no es posible establecer un vínculo de causalidad entre los pretendidos incumplimientos y el daño alegado en la demanda, todo ello en mérito a las consideraciones vertidas precedentemente.

Alega en subsidio, exención de responsabilidad por culpa, y, en subsidio de esta, solicita reducción del daño, solicitando absolver a su representada de responsabilidad por la culpa o negligencia de la querellante, pues, conforme se expresó en reiteradas oportunidades al evacuar los descargos respecto de la querrela infraccional vertidas en lo principal de este escrito, que el resguardo de la tarjeta de crédito y clave secreta es de exclusiva responsabilidad del querellante, por lo que, incluso en el evento que le haya sido sustraída, es el causante única y directo de los perjuicios que dice haber sufrido, eximiendo a su representada del reparo de todo perjuicio al respecto, y, en subsidio, debe ser considerado para una reducción del supuesto daño a indemnizar, solicitando en definitiva tener por contestada la demanda y en definitiva rechazarla en todas sus partes, con expresa condena en costas

Luego de que fueran oídas, se llamó a las partes a **CONCILIACIÓN**, la que no se produjo, recibíendose la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, rindiéndose la prueba que consta del acta de la audiencia, la cual, en su momento y de ser necesario y atingente, será consignada.

A **fojas 159**, rola presentación suscrita por don Ángel Aguilera, Agente, Banco CrediChile Curicó, en respuesta a Oficios Nro. 612 y Nro. 685 emitidos por este Tribunal, acompañando documento rolante de fojas 160 a 169 de autos.

A **fojas 170**, rola presentación de la denunciada y demandada de autos y que el Tribunal tuvo presente.

A **fojas 173**, el Sr. Secretario Letrado del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes.

CONSIDERANDO

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que se ha formado esta causa con el fin de investigar las posibles infracciones a la Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidas por **BANCO CHILE S.A., RUT 97.004.000-5**, representado legalmente según consta a **fojas 47 y siguientes** por don **PABLO ENRIQUE DEL CAMPO VIAL**, chileno, casado, perito agrícola, cedula de identidad Nro. 8.809.351-8, ambos con domicilio en **ESTADO Nro. 390, comuna de Curicó**.

SEGUNDO: Que la denunciante Servicio Nacional del Consumidor, como prueba documental, en el comparendo de estilo ratificó el documento acompañados de **fojas 15 a 30** inclusive. No rindiendo Prueba testimonial

TERCERO: Que la demandante Cristina Alejandra Rojas Garrido, como prueba documental en el comparendo de estilo acompañó los documentos que rolan de **fojas 105 a 136 de autos**. Como prueba testimonial presento a don **Pablo Andrés Cifuentes Sepúlveda**.

CUARTO: Que la denunciada y demandada civil como prueba documental, en el comparendo de estilo ratificó los documentos acompañados de **fojas 137 a 149 de autos**. Como prueba testimonial presento a don Ángel Arturo Aguilera Fuentes.

QUINTO: Que, la denuncia de autos, efectuada por el Servicio Nacional del Consumidor, consta de dos partes, la primera es aquella que señala que la denunciada de autos habría incumplido con el deber de entregar respuesta oportuna a la objeción de cargos gestionada por la consumidora con la entidad denunciada, lo cual será desestimado, ya que consta según fojas 148 y 149, que la respuesta al requerimiento realizado con fecha 29 de agosto de 2018, fue realizada con fecha 14 y 20 de noviembre de 2017.

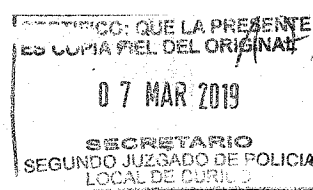
SEXTO: Que, la segunda parte de la denuncia se funda en el reclamo efectuado a SERNAC, por la consumidora demandante de autos, donde se desprenden dos hipótesis infraccionales, siendo la primera de ellas una infracción a la libertad de decisión del consumidor en cuanto a la elección libre del bien o servicio a contratar, y la segunda respecto a la falta de mecanismos de efectivos para evitar fraudes por parte de la denunciada de autos, situación que igualmente será desestimada, lo anterior, dado que la tarjeta desde la cual se efectuaron las transacciones que objeta la demandante de autos, y que originaron el reclamo en que se funda la denuncia, fue bloqueada recién con fecha 10 de agosto de 2017, habiendo ocurrido las transacciones con fecha 17 de junio de 2017, razón por la cual, no es posible sostener que los cargos hechos a la tarjeta de la consumidora se deban a alguna negligencia por parte de la denunciada de autos.

SEPTIMO: Que, sumado a lo anterior y haciéndose cargo de lo señalado por la denunciante tanto en el reclamo interpuesto ante SERNAC, como en la demanda del Primer Otrosí de fojas 40 y siguientes, respecto a que ***“no recordaba que en mi billetera portaba la tarjeta MasterCard, la cual nunca fue ocupada ni activada...”***, y atendido a los estados de cuenta de la tarjeta MasterCard terminada en los dígitos 8563, de fecha 25 de febrero de 2013, 25 de marzo de 2013, 23 de abril de 2013, 26 de agosto de 2013, 24 de septiembre de 2013, 22 de octubre de 2013, 24 de marzo de 2014 y 22 de abril de 2014 rolantes de fojas 162 a 169 de autos, de los cuales se desprende que la tarjeta MasterCard terminada en los dígitos 8563, había sido usada en compras en el comercio en diversas oportunidades y con anterioridad a los hechos de esta causa, razón por la cual la alegación de la consumidora demandante en cuanto a desconocer haberla usado y activado será desestimada.

OCTAVO: Que, conforme a lo concluido en la motivación precedente, procede que este Tribunal, apreciando los antecedentes en la forma contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, deseche la denuncia infraccional, sin costas, por haber tenido motivos plausibles para accionar.

II. EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.

NOVENO: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de **BANCO CHILE S.A., RUT 97.004.000-5**, representado legalmente según consta a **fojas 47 y siguientes** por don **PABLO ENRIQUE DEL CAMPO VIAL**, chileno, casado, perito agrícola, cedula de identidad Nro. 8.809.351-8, ambos con domicilio en **ESTADO Nro. 390, comuna de Curicó.**, no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra.



TENIENDO PRESENTE:

Lo que disponen los artículos 1, 3, 19, 20, 21, 23, 24, 26 y 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; artículos 346 N° 3, y 358 del Código de Procedimiento Civil; artículos 14 y 23 de la Ley 18.287 y Ley 15.231; y demás normas aplicables.

SE DECLARA:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

Que **SE RECHAZA**, sin costas, la denuncia de lo principal de **fojas 1 y siguientes**, interpuesta en contra de **BANCO CHILE S.A., RUT 97.004.000-5**, representado legalmente según consta a **fojas 47 y siguientes** por don **PABLO ENRIQUE DEL CAMPO VIAL**, chileno, casado, perito agrícola, cedula de identidad Nro. 8.809.351-8, ambos con domicilio en **ESTADO Nro. 390, comuna de Curicó**.

II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.

Que **SE RECHAZA**, sin costas, la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de fojas 40 y siguientes en contra de **BANCO CHILE S.A., RUT 97.004.000-5**, representado legalmente según consta a **fojas 47 y siguientes** por don **PABLO ENRIQUE DEL CAMPO VIAL**, chileno, casado, perito agrícola, cedula de identidad Nro. 8.809.351-8, ambos con domicilio en **ESTADO Nro. 390, comuna de Curicó**.; por las motivaciones expresadas en el considerando **NOVENO** de la presente sentencia.

Regístrese, Notifíquese, Remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

Dictada Por **Doña Encarnación Avalos Cuenca**, Juez Letrada Titular
Autoriza **Don Julio Andrés Bravo Cortes-Monroy**, Secretario Letrado Titular.

En Curicó, a 24 OCT 2018 de _____
de _____ Notifi-
qué por carta certificada a Pablo del Campo
la resolución que rola en autos a fs 174-178
, le envíe copia íntegra de ella

En Curicó, a 24 OCT 2018 de _____
de _____ Notifi-
qué por carta certificada a Mr. Lorenzo Zúñiga
la resolución que rola en autos a fs 174-178
, le envíe copia íntegra de ella

En Curicó, a 24 OCT 2018 de _____
de _____ Notifi-
qué por carta certificada a Cristina Rojas
la resolución que rola en autos a fs 174-178
, le envíe copia íntegra de ella

En Curicó, a 31 de 10
de 2018 Notifi-
qué por carta certificada a Cristina Rojas
la resolución que rola en autos a fs 174-178 N/S.
y le envíe copia íntegra de ella.

