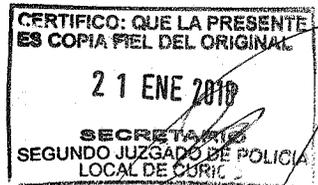


SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
CURICÓ



Rol N° 3187-18 CV

Curicó, veintiséis de diciembre del año dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, María Graciela Rojas Bravo, cédula de identidad Nro. 8.980.944-4, dueña de casa, domiciliada en Pasaje Isla Owen Norte 2080 Villa El Encanto 4, de la ciudad de Curicó, dedujo denuncia infraccional en contra de Banco de Chile, ignora rut, representado por su Agente Sr. Pablo Del Campo Vial, cuya profesión ignora, ambos domiciliados en calle Estado N° 390, Curicó por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus artículos 3 letras d) y e), 12 y 23, señalando que es cliente del Banco de Chile desde hace aproximadamente veinte años, que en dicho banco ha mantenido una Cuenta de Ahorros N° 082120040203, destinada solo para urgencias inmediatas, visitas a médicos, adquisición de medicamentos y otras necesidades impostergables, indicando que con fecha 15 de Septiembre de 2017 hizo un giro por **\$30.000 (treinta mil pesos)** quedando en la cuenta un saldo de **\$718.817 (setecientos dieciocho mil ochocientos diecisiete pesos)**, señalando que los giros anteriores los había efectuado con fechas 11 de Julio, 5 de Junio y 6 de Enero de 2017,

Señala que no necesitó hacer otro giro hasta el 28 de Marzo de 2018, fecha en la cual intentó retirar dinero del Cajero Automático del mismo banco, pero sus ahorros habían desaparecido puesto que solo quedaba en la cuenta un saldo de **\$8.817 (ocho mil ochocientos diecisiete pesos)**, ante lo cual se acercó al mesón, donde fue socorrida por una ejecutiva de inversiones que se percató de su lamentable estado nervioso, el que no le permitía otra cosa que llorar de impotencia, indicando que es epiléptica, lo cual la hace extremadamente sensible). Indica que en el mesón le informaron que probablemente su tarjeta había sido clonada, y al mismo tiempo le dieron copia del Estado de Cuenta, indicándoles que su tarjeta siempre ha estado en su poder y la clave solo la conoce ella, agregando que como no le dieron ninguna solución, estampé un reclamo en requerimiento Nro. 1-22182221223, solicitando al mismo tiempo que su tarjeta fuera bloqueada, aunque ya no existía en la cuenta nada más que el saldo que más arriba indicé.

Señala que fue al banco en tres oportunidades, no recibiendo respuesta, por lo que hizo un reclamo en Sernac, N° caso: R2018G2170139, con fecha 27 de Abril

de 2018, indicando que con esa misma fecha, envió reclamo por escrito en cartas dirigidas al Banco de Chile de Curicó y al señor Vicepresidente del Banco, en términos similares, agregando que dos semanas después, concurrió nuevamente a Sernac y le informaron de la respuesta negativa del Banco de Chile, dándole copia de ella.

Indica que con fecha 28 de Mayo de 2018, recibió en su domicilio, carta respuesta del Banco de Chile, fechada 11 de Mayo de 2018, en la que se le informa de forma negativa a su solicitud de devolución del monto desaparecido **\$710.000 (setecientos diez mil pesos)** respuesta donde aseguran "haber constatado que la banda magnética y claves no fueron capturados por terceros vulnerando infraestructura y/o equipos pertenecientes al Banco de Chile".

Señala que lo informado por el Banco de Chile no es efectivo, puesto que si la tarjeta fue clonada, el hecho tiene que haber ocurrido en los recintos de Cajero Automático del Banco de Chile, puesto que ella únicamente hizo sus giros en recintos del Banco de Chile, jamás en Cajeros Automáticos de otro banco o dispositivo para ello, salvo cuando efectuó algún giro directamente por caja en la Oficina Central, señalando que es de público conocimiento que muchas bandas magnéticas y claves han sido capturadas por minúsculos artefactos adosados a Cajeros Automáticos, sin que el cliente se percate.

Indica que su tarjeta jamás salió de sus manos, salvo cuando hizo giros directamente por Caja, oportunidades que entregó su Tarjeta al empleado de Caja, y cuando solicitó en el mesón del Banco, verificaran si la cinta magnética de la tarjeta estaba aún en buen estado, agregando que el Banco de Chile ha sido negligente con los clientes que le han confiado sus ahorros, que esto se lo hize saber a un empleado del mesón, pero su respuesta fue que solo lo comunicaban cuando se trataba de sumas importantes, respuesta, que a su juicio, no fue en absoluto satisfactoria, puesto que para ella, esa suma es importante.

Señala que el Banco no ha investigado sus argumentos, revisando los videos grabados en los recintos de Cajeros Automáticos del Banco de Chile donde ella giraba, donde fácilmente podrían haber constatado si terceros instalaron algún artefacto para capturar las bandas magnéticas y clave, indicando que esa investigación es responsabilidad del Banco, que fue lo que les hizo saber en sus cartas, pero en su respuesta no mencionan el hecho ni los resultados de esa constatación.

En cuanto al derecho, señala y transcribe el artículo 3 letra d) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496, señalando que la conducta del proveedor ha significado una infracción a estos artículos, y demás normas pertinentes del mismo cuerpo normativo recientemente señalado.



Por lo anterior y en mérito de lo expuesto, disposiciones legales citadas, y artículos 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional, en contra de Banco de Chile ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

En el Primer Otrosí de su presentación dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, señalando que en cuanto a los hechos fundantes de la presente demanda, da por expresa e íntegramente reproducidos los señalados en lo principal de su presentación, indicando los perjuicios sufridos avaluando el daño patrimonial en la suma de \$710.000 (setecientos diez mil pesos) y el Daño moral en la suma de \$ 710.000 (setecientos diez mil pesos), demandando en total la suma de \$ 1.420.000 (un millón cuatrocientos veinte mil pesos)

En cuanto al derecho señala que las normas infringidas que fundamentan su demanda, fueron debidamente citadas en la denuncia infraccional contenida en lo principal de su presentación, las que da por expresamente reproducidas.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas, solicita tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Banco de Chile ya individualizado, por la cantidad de **\$1.420.000 (un millón cuatrocientos veinte mil pesos)**, o la suma que se determine en justicia y equidad, y acogerla en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

En el segundo otrosí de su presentación, solicito tener por acompañados los documentos que rolan de fojas **7 a 25 de autos**.

A fojas **120**, rola acta de comparendo de estilo, con comparencia de ambas partes, donde la denunciante y demandante ratifico ambas acciones en todas sus partes, y la denunciada y demandada, contestó mediante minuta escrita la que solicitó se tenga como parte integrante de la presente audiencia.

En su presentación de fojas **48 y siguientes**, la representante de la denunciada y demandada civil, contestó la denuncia infraccional alegando la inexistencia de infracción a los artículos 3° letras a) y d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley 19.496 imputadas al Banco de Chile señalando que doña **MARÍA GRACIELA ROJAS BRAVO**, es titular en el Banco de Chile, de la cuenta de ahorro **N°82120040203**, asociada a la tarjeta de débito **N°589701862120040222**, agregando las operaciones realizadas con la tarjeta de débito de la denunciante, indicando que con fecha 28 de marzo de 2018, la consumidora concurre a la sucursal Banco de Chile ubicada en Estado N° 390 de Curicó, presentando reclamo y objeción de los cargos que, producto de dichas operaciones, se efectuaron en la cuenta de ahorro de la que es titular, indicando en dicha oportunidad, no haberlos y haber

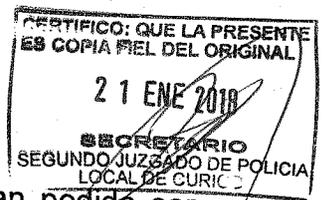
mantenido siempre en su poder la tarjeta de débito asociada a la cuenta de ahorro, agregando que el mismo día 28 de marzo de 2018, la consumidora levanta un requerimiento interno (1-22182221223), y procede a bloquear la tarjeta de débito, y que efectúa dos llamados por línea Fonobank según se acreditará.

Señala que el requerimiento pasó por diversas etapas de investigación interna del Banco, determinándose finalmente como resultado que no corresponde proceder a la restitución del cargo mencionado, por cuanto las transacciones incluyen el uso de clave secreta de seguridad la que sólo es conocida por el titular y/o adicional, constatando que no existen antecedentes que permitan determinar que la información de la aludida tarjeta haya sido capturada por terceros, vulnerando infraestructura y/o equipos pertenecientes al Banco de Chile, indicando que lo anterior fue informado a la consumidora, por medio del ejecutivo correspondiente y asimismo, respecto del Reclamo interpuesto ante el SERNAC N°R2018G2170139, se le dio respuesta con fecha 11 de mayo del 2018, mediante carta que será debidamente acompañada a estos autos, y que en respuesta al reclamo presentado ante Autoridades Bancarias el 27 de abril y al diario El Mercurio a través del espacio "Línea Directa" el 15 de mayo ambos del presente año 2018, también se le otorgó respuesta a la denunciante, en la que se le reiteran los fundamentos legales para rechazar su petición y asimismo se le explica en detalle que en la investigación efectuada por el Banco arrojó que en las transacciones objetadas, se utilizó tanto la banda magnética como la clave personal y secreta del cliente.

Señala que, ante sus cuestionamientos respecto de la existencia de cámaras de seguridad, se le explica a la cliente que las transacciones fueron realizadas en Cajeros automáticos que no pertenecen al Banco de Chile, por lo que se ignora si existen o no tales imágenes, que sin embargo, tal como se acreditará, el Banco de Chile, por medio del Sistema Nacional de Comunicaciones Financieras, informó la situación a las demás instituciones cuyos cajeros se encuentran involucrados y solicitó el resguardo de las imágenes en caso de que fueren solicitadas por los organismos correspondientes.

Resalta que la denunciante también cuestiona que, de haber sido informada del primer giro efectuado con cargo a su cuenta de ahorro, por correo electrónico o por mensajería celular, se habría podido evitar las transacciones posteriores, sin embargo se le aclara que éste servicio debe ser configurado por el propio cliente.

Señala que en mérito de lo expuesto, y las probanzas que se rendirán al efecto, puede afirmar que la institución bancaria no ha cometido la infracción denunciada, pues si bien, no fue aceptada la objeción de cargos que efectúa la cliente, siempre y en todo caso, se le ha otorgado un servicio diligente y respuestas ajustadas a la



realidad de los hechos, que a pesar de que las respuestas no han podido ser favorable a la cliente, se ha cumplido con realizar la investigación interna y externas realizadas para determinar mayores antecedentes de las transacciones, y siempre y en todo caso, se ha otorgado respuesta veraz y oportuna por el Banco de Chile con ocasión de los reclamos presentados, poniéndose en conocimiento de la denunciante, los motivos de fondo para no acoger su petición, los que se basan fundamentalmente en que cada una de las cinco transacciones objetadas por la cliente, se realizaron utilizando una tarjeta de débito oficial y válida y una clave secreta o PIN de cuatro dígitos, que solo es conocida por el cliente.

Indica que no 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 según se explicó, se requirió necesariamente la utilización de la tarjeta magnética válida, y adicionalmente la digitación de la clave secreta cuyo conocimiento y uso es exclusivo del titular, en la especie, doña María Graciela Rojas Bravo.

Señala que del estudio de las operaciones se aprecia que aquellas se realizaron en días, horarios y lugares distintos, pero siempre en la ciudad de Curicó y con diferencias temporales importantes, de más de 20 días en algunos casos, lo que denota que, en este caso, no se trataría de vulneración por terceros, o hechos delictuales, pues en aquellos casos, la totalidad del dinero es retirado en días seguidos y generalmente en una ciudad también distinta a la del titular.

Indica que por todos estos motivos, ha quedado más que demostrado principalmente por la investigación realizada a las transacciones, que, el Banco de Chile ha dispuesto las medidas de seguridad para la operación de la tarjeta de ahorro y ha actuado de forma diligente, otorgando medidas de seguridad al titular, realizando las investigaciones pertinentes e informando en todo momento al cliente de los resultados de la misma, poniendo en su conocimiento por diversos medios de la información y conclusiones arribadas, no siendo con ello procedente condenar al Banco de Chile a pagar suma alguna, por cuanto, no ha infringido la normativa vigente, ni norma contractual ni legal alguna.

En cuanto al derecho 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.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas, solicita 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 de su presentación, contestó la demanda civil interpuesta en contra de su representada solicitando se rechace ésta en todas sus partes y con expresa condenación en costas, alegando la inexistencia de infracciones imputadas en la querrela, y la inexistencia de los perjuicios demandados, citando jurisprudencia y doctrina respecto de la existencia de los daños y perjuicios demandados, por lo que solicita tener por contestada la demanda y en definitiva rechazarla en todas sus partes, con expresa condena en costas

Oídas que fueron las partes, el Tribunal llamo a conciliación, la que no se produjo, recibiendo 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 126, con fecha 20 de agosto de 2018, rola presentación de Banco Itau, en respuesta a Oficio Nro. 789 de este Tribunal.

A fojas 127, rola oficio Nro. 4998/18, de fecha 27 de agosto de 2018, suscrito por Nicolás Jiménez Silva, Abogado-Área Asesoría y Negocio, Servicios Jurídicos Negocio Bancario, en respuesta a Oficio Nro. 790 de este Tribunal.

A fojas 129, el Sr. Secretario Letrado Titular del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes en la presente causa.

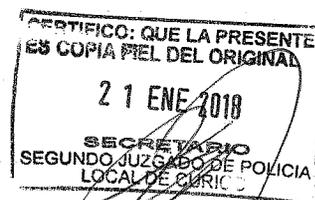
CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LO INFRAACCIONAL:

PRIMERO: Que, se ha seguido esta causa a fin de investigar una presunta infracción a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidos por según consta de **fojas 40 y siguientes BANCO DE CHILE**, sociedad anónima bancaria, **RUT N° 97.004.000-5**, representada legalmente por don **ROMÁN PATRICIO PIÑEIRO SAAVEDRA**, chileno, casado, empleado bancario, cédula de identidad Nro. **7.737.280-6**, ambos domiciliados en Estado Nro. 390, comuna de Curicó.

SEGUNDO: Que en el comparendo de estilo de **fojas 120 y siguientes**, como prueba documental, el denunciante y demandante de autos, ratificó los documentos rolantes de **fojas 7 a 25 de autos**, no rindiendo prueba testimonial.

TERCERO: Que en el comparendo de estilo de **fojas 120 y siguientes**, la denunciada y demandada civil, acompañó como prueba documental los documentos que rolan de **fojas 62 a 119 de autos**, no rindiendo prueba testimonial.



CUARTO: Que ante las disposiciones legales denunciadas como infringidas por la denunciante, los reconocimientos fácticos realizados por las partes en sus escritos de comparecencia; corresponde analizar y concluir si en definitiva el actuar de la denunciada, resulta ser contravencional a la normativa del consumidor. Al respecto necesario resulta precisar que las defensas formuladas por la denunciada se orientan a establecer que el Banco, al menos en la operación objetada por la denunciada, fue diligente ya que la sustracción de valores de la cuenta de la denunciante, obedece a una operación realizada mediante la tarjeta de débito de la denunciante y una clave que es de uso y responsabilidad de la misma. Sumado a lo anterior, es del todo necesario dejar establecido que las transacciones realizadas, y objetadas por la denunciante, fueron hechas dentro de la comuna de Curicó, en fechas distintas y distantes entre sí, y por montos distintos.

QUINTO: Que, apreciados los antecedentes que obran en autos y los hechos conforme a las reglas de la sana crítica, no resulta posible al Tribunal establecer algún hecho que pueda llegar a ser constitutivo de alguna infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, lo anterior dado que la denunciante de autos, no ha aportado prueba suficiente que permita probar sus dichos, siendo en definitiva, los antecedentes aportados por la denunciante, del todo insuficientes para poder establecer algún tipo de responsabilidad infraccional por parte de la denunciada de autos.

SEXTO: 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.

SÉPTIMO: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de **BANCO DE CHILE**, sociedad anónima bancaria, **RUT N° 97.004.000-5**, representada legalmente por don **ROMÁN PATRICIO PIÑEIRO SAAVEDRA**, chileno, casado, empleado bancario, cédula de identidad Nro. **7.737.280-6**, ambos domiciliados 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 DE CHILE**, sociedad anónima bancaria, **RUT N° 97.004.000-5**, representada legalmente por don **ROMÁN PATRICIO PIÑEIRO SAAVEDRA**, chileno, casado, empleado bancario, cédula de identidad Nro. **7.737.280-6**, ambos domiciliados 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 1 y siguientes en contra de **BANCO DE CHILE**, sociedad anónima bancaria, **RUT N° 97.004.000-5**, representada legalmente por don **ROMÁN PATRICIO PIÑEIRO SAAVEDRA**, chileno, casado, empleado bancario, cédula de identidad Nro. **7.737.280-6**, ambos domiciliados en Estado Nro. 390, comuna de Curicó.; por las motivaciones expresadas en el considerando **SÉPTIMO** 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.

