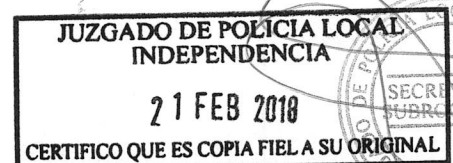


JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA



1 Independencia, cuatro de diciembre de dos mil diecisiete.
2 VISTO Y TENIENDO PRESENTE:
3 1.- A fojas 3 don **EDUARDO MADARIAGA CASTRO**, trabajador
4 independiente, domiciliado en Av. Vicuña Mackenna
5 n°10.653, villa Alamos 2, casa E-1, La Florida, interpone
6 una querella infraccional y una demanda civil
7 indemnizatoria en contra del "**BANCO DEL ESTADO DE CHILE**",
8 representada legalmente por doña Jessica Teresa López
9 Saffie, ambos con domicilio en Av. Libertador Bernardo
10 O'Higgins n°1111, Santiago, por su eventual infracción a
11 las normas de la ley sobre Protección de los Derechos de
12 los Consumidores, por cuanto se realizaron 6 giros
13 indebidos, por distintas sumas de dinero y en diferentes
14 cajeros, con cargo a su tarjeta de débito de la referida
15 institución bancaria, motivo por lo cual efectuó el
16 bloqueo y reclamo pertinente ante la sede central del
17 Banco y acto seguido la denuncia en la Policía de
18 Investigaciones de Chile, solicitando que sea sancionada
19 conforme a las normas legales invocadas y, además, que
20 sea condenada al pago de la suma de \$899.000, más
21 reajustes, intereses y costas;
22 2.- A fojas 14 se notificó, por cédula, la querella y la
23 demanda civil de autos, a doña Jessica López Saffie, como
24 representante legal del "**BANCO ESTADO DE CHILE**".
25 3.- A fojas 20 don Marcelo Davico Ramírez, abogado, en
26 representación del "**BANCO DEL ESTADO DE CHILE**", ambos
27 domiciliados en AV. Libertador Bernardo O'Higgins n°1111,
28 5° piso, Santiago, confiere patrocinio y poder a los
29 abogados don Gerardo Soto Araya y a don Francisco Javier
30 Campos Ramos, ambos de su mismo domicilio.
31 4.- A fojas 24 don Francisco Javier Campos Ramos, en
32 representación del "**BANCO DEL ESTADO DE CHILE**" contesta
33 la querella y la demanda civil de autos.
34 5.- A fojas 73 rola el acta de la audiencia de
35 contestación y prueba, evacuada con la asistencia de las
36 partes, debidamente representadas, oportunidad en que no
37 se produjo conciliación y se rindió prueba testimonial y
38 documental.
39 6.- A fojas 185 se ordenó ingresar los autos para fallo.
40 **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**
41 **PRIMERO:** Que, a fojas 3, don Eduardo Madariaga Castro,
42 interpuso una querella en contra del "**BANCO DEL ESTADO DE**
43 **CHILE**", ambos ya individualizados, por su eventual
44 infracción a las normas de la ley sobre Protección de los
45 Derechos de los Consumidores, por cuanto se habrían
46 realizado 6 giros, por distintas sumas de dinero y en
47 diferentes cajeros, con cargo a su tarjeta de débito de
48 la mencionada institución bancaria, los que se
49 verificaron con fecha 28 de Octubre, todos del año 2016,
50 señalando que no fue él quien realizó los retiros del
51 dinero, sino que hubo una intervención de terceros sobre
52 su cuenta, ya que ese mismo día se percató que la tarjeta
53 no estaba en su poder. Agrega que efectuó el bloqueo de
54 la tarjeta y el reclamo pertinente ante la sede central
55 del Banco y, acto seguido, presentó la denuncia en la
56 Policía de Investigaciones de Chile. Ante su reclamo, el



JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

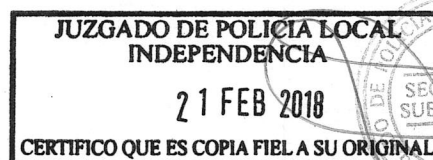
Fojas _____

1 banco le informó que los movimientos practicados con su
2 tarjeta, no presentan condición de error y que para
3 concretarlos se utilizó la tarjeta, con su respectiva
4 clave secreta, elementos que son de su exclusiva
5 responsabilidad, por todo lo cual se desestima la
6 solicitud de reintegro del dinero, respuesta que no
7 considera satisfactoria, pues han sido vulnerados sus
8 derechos como consumidor;

9 **SEGUNDO:** Que, por su parte, el apoderado de la entidad
10 querellada del "BANCO DEL ESTADO DE CHILE", al contestar
11 la acción infraccional, en su presentación de fojas 24,
12 manifestó que, de acuerdo a los respaldos obtenidos y
13 revisados, se debe señalar que en la cuenta RUT del
14 denunciante se verifica un giro a través de un cajero
15 automático y 5 compras en comercios adheridos y todas las
16 transacciones no registran error en su ejecución y fueron
17 realizadas con la respectiva clave y tarjeta, elementos
18 que son personales e intransferibles y cuya tenencia y
19 resguardo es de exclusiva responsabilidad del cliente,
20 tal como lo señala la cláusula tercera del pertinente
21 contrato de apertura de la respectiva cuenta, suscrito
22 con el cliente, en el cual se recomiendan una serie de
23 medidas a los usuarios, destinadas al manejo seguro de la
24 tarjeta. En este mismo contrato se establece que
25 corresponderá exclusivamente al cliente el uso, resguardo
26 y confidencialidad de sus medios de acceso y
27 autenticación. Relacionado con lo anterior, indica que el
28 art. 3 de la Ley n°20.009 dispone que en el caso que las
29 tarjetas sean operadas con posterioridad al aviso de
30 extravió, hurto o robo, corresponderá al emisor probar
31 que las operaciones fueron realizadas por el
32 tarjetahabiente titular o los adicionales autorizados por
33 éste y, a contrario sensu, el banco no está obligado a
34 probar que un giro fue hecho físicamente por el titular
35 de la tarjeta. Por todo lo señalado, solicita el rechazo
36 de la denuncia de autos, con costas;

37 **TERCERO:** Que, para los efectos de resolver la
38 controversia planteada, es necesario tener en
39 consideración que en la querella se cuestionaron 6
40 operaciones realizadas, correspondientes a dos giros en
41 un cajero automático y 4 compras efectuadas con la
42 tarjeta de don Eduardo Madariaga Castro;

43 **CUARTO:** Que, precisado lo anterior, el conjunto de
44 antecedentes aportados al proceso, no ha logrado formar
45 la convicción necesaria en esta sentenciadora, en torno
46 al elemento esencial y determinante planteado en autos,
47 esto es, si las operaciones realizadas con cargo a la
48 tarjeta de crédito de don Eduardo Madariaga Castro,
49 efectivamente fue producto de una clonación de dicha
50 tarjeta o que la operación cuestionada, hubiese sido
51 ejecutada por personas diferentes del consumidor ni que,
52 en tales hechos, existiese negligencia de la entidad
53 bancaria o de su personal. En efecto, para acreditar sus
54 dichos, el querellante acompañó a su acción, a fojas 1,
55 copia de la denuncia interpuesta en la Fiscalía Local, a
56 propósito de los hechos investigados y, luego, a fojas 2,



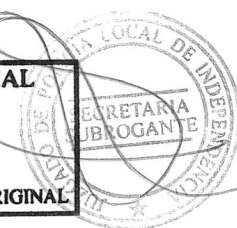
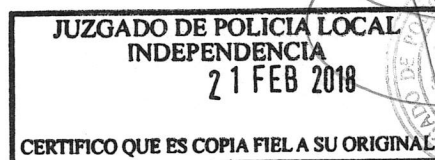
JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

Fojas _____

1 copia de la carta que le fuera remitida por el
2 BANCOESTADO, dando respuesta a su requerimiento e
3 informándole que no era posible acceder a su petición de
4 reintegro, por las razones que en tal misiva le indicaron,
5 Posteriormente, al evacuarse el comparendo de estilo
6 decretado en autos, acompañó, desde fojas 35 a 72, copia
7 del reclamo interpuesto ante el SERNAC y la respuesta
8 entregada por el BANCOESTADO, además de unas impresiones
9 de pantalla, obtenidas de internet, que informan de
10 noticias relacionadas con la materia del presente juicio,
11 así como también adjuntó copias de 4 sentencias dictadas
12 por diversos tribunales, que condenan al proveedor, por
13 hechos similares a los investigados, antecedentes que,
14 como ya se expuso, no han logrado formar convicción en
15 esta sentenciadora, toda vez que no dicen relación
16 específica con el caso analizado en el presente proceso y
17 se refieren a otras situaciones que, si bien pueden ser
18 parecidas, tienen matices propios, que no pueden
19 extrapolarse al caso de autos;

20 **QUINTO:** Que, en relación a la prueba testimonial aportada
21 al proceso, consistente en las declaraciones de don Felipe
22 Cáceres Carreño y de don Luis Zúñiga Palma, cabe señalar
23 que ambos testigos señalan que se enteraron de los hechos
24 por lo que el querellante les comunicó, lo que le resta
25 valor probatorio a tales testimonios, en cuanto a lograr
26 acreditar la efectividad de los hechos en que se sustenta
27 la acción intentada en autos y, en especial, en lo
28 referente a dar por establecida la real existencia de un
29 fraude o una clonación de la tarjeta bancaria del
30 querellante;

31 **SEXTO:** Que también cabe tener presente que en la querella
32 infraccional el consumidor reconoce que se percató que la
33 tarjeta no estaba en su poder, con posterioridad a las
34 transacciones efectuadas con ella, motivo por el cual el
35 bloqueo pertinente, el reclamo ante el banco y la
36 denuncia ante la PDI, también fueron ejecutados una vez
37 realizadas tales operaciones, por lo que y conforme con lo
38 dispuesto en el art. 3 de la Ley n°20.009, correspondía a
39 su titular, el querellante, probar que las operaciones
40 fueron realizadas por terceras personas, situación que no
41 resultó cabalmente acreditada en autos, por cuanto los
42 documentos que aportó al proceso, no permiten establecer
43 la efectividad del hecho esencial en que se sustenta la
44 acción infraccional y no guardan relación directa con los
45 hechos investigados en la presente causa, correspondiendo
46 precisamente al querellante la carga procesal de aportar
47 la prueba necesaria para ello, por cuanto dedujo su
48 acción bajo apercibimiento de probar cabalmente todos sus
49 dichos, conforme a lo dispuesto en los arts. 1698 del
50 Código Civil y 3 de la Ley n°20.009, citado
51 precedentemente. Cabe tener presente, en este punto, que
52 la entidad querellada, el "BANCO DEL ESTADO DE CHILE",
53 negó categóricamente el fundamento sostenido por el
54 querellante, señalando que las operaciones cuestionadas
55 fueron adecuadamente realizadas, con la tarjeta del
56 consumidor, utilizando la clave secreta, lo que obligaba



JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

Fojas _____

1 al querellante a fundamentar cabalmente todas y cada una
2 de sus aseveraciones;
3 **SEPTIMO:** Que atendido lo expuesto precedentemente y
4 analizados los antecedentes del proceso, de conformidad
5 con la sana crítica y al no haber sido claramente
6 ilustrada esta sentenciadora en cuanto a los hechos
7 esenciales que sirven de sustento a la acción deducida en
8 autos, no se ha formado la convicción suficiente en
9 cuanto a tener por establecida alguna infracción a la Ley
10 N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los
11 Consumidores, eventualmente cometida por la parte
12 denunciada del "BANCO DEL ESTADO DE CHILE", como tampoco
13 se configura un incumplimiento de las obligaciones
14 contraídas por el banco, de lo que se puede concluir que
15 no se concretan en la especie los supuestos básicos
16 señalados en los arts. 3, 12 y 23 de la Ley n°19.496,
17 invocados por el querellante, todo lo cual conducirá al
18 rechazo de la querella interpuesta a fojas 3 de autos,
19 sin costas, por estimarse que el querellante tuvo motivos
20 plausibles para litigar;

21 **EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:**

22 **OCTAVO:** Que, conforme a lo expuesto al resolver la parte
23 infraccional y no pudiendo dictarse un fallo condenatorio
24 en la presente causa, la demanda civil deducida a fojas
25 3, por don Eduardo Madariaga Castro, dirigida en contra
26 de "BANCO DEL ESTADO DE CHILE", será rechazada en su
27 totalidad;

28 **NOVENO:** Que no se condenará en costas a la parte
29 demandante, por estimarse que tuvo motivos plausibles para
30 litigar.

31 Por estas consideraciones y teniendo además presente lo
32 dispuesto en los arts. 14 y 17 de la Ley n°18.287 y normas
33 pertinentes y citadas de las Leyes n°19.496 y 20.009,

34 **SE RESUELVE:**

35 a.- Que se rechaza, en todas sus partes, la querella
36 infraccional de fojas 3;

37 b.- Que no se hace lugar a la demanda civil de fojas 3 de
38 autos;

39 c.- Que cada parte pagará sus costas.

40 Notifíquese a las partes por carta certificada.

41 Tómese nota en el libro de ingresos.

42 **Proceso rol n° 69.084-MS-2017.**

43

44

45

46

47 **DECTADA POR DOÑA CLAUDIA VELIZ BASCUÑAN. JUEZA SUBROGANTE.**

48

49

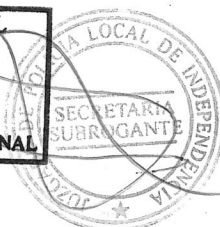
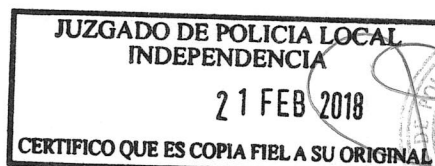
50

51 **AUTORIZADA POR DOÑA MARIA ROSA SEPULVEDA SANCHEZ.**

52 **SECRETARIA SUBROGANTE.**

53

54



Juzgado Policía Local
Independencia

Sevilla 1434

Fojas ____/

1 INDEPENDENCIA, FEBRERO VEINTIUNO DE DOS MIL DIECIOCHO.
2 Certifico con esta fecha que, revisados los antecedentes
3 del proceso **Rol Nro.69.084MS-17** y en virtud de lo
4 dispuesto en el artículo 174 del Código de Procedimiento
5 Civil, la sentencia definitiva de fecha 4 de diciembre
6 de 2017, se encuentra firme o ejecutoriada, estando la
7 parte legalmente notificada, habiendo transcurrido los
8 plazos legales para deducir los recursos que
9 correspondan.

10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49

MARIA ROSA SEPULVEDA SANCHEZ
SECRETARIA (S)

