

SANTIAGO, 20 de Septiembre del año dos mil dieciocho

VISTOS:

Vistos la denuncia que rola a fojas 38 y siguientes, deducida por Juan Carlos Luengo en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE S.A.**, Rut N° 97.030.000-7, representado legalmente por Juan Cooper Alvarez, ambos con domicilio en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, piso 4, de la comuna de Santiago, por la que solicita al tribunal se le condene al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496.-, por haber infringido lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra a) y d), 12 y 23 de la norma citada.

La demanda civil de indemnización de perjuicios que rola a fojas 84 y siguientes, interpuestas por **VILMA CECILIA ALBUQUERQUE BARRIENTOS**, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE S.A.**, Rut N° 97.030.000-7, representado legalmente por Juan Cooper Alvarez, ambos con domicilio en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, piso 4, de la comuna de Santiago, por la que solicita al tribunal se le condene a pagarle la suma de \$ 1.460.535.- más intereses, reajustes y costas, por concepto de indemnización de daños y perjuicios que sostiene haber experimentado a raíz de los hechos denunciados, los que consistirían en infracción a los artículos 3 inciso primero letras a) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496.-

A fojas 95 y siguientes, rola el escrito de contestación de la denuncia y demanda civil.

Los documentos acompañados por la denunciante que rolan de fojas 7 a 37.

Los documentos acompañados por la demandante que rolan de fojas 61 a 83.

Los documentos acompañados por Banco Estado que rolan de fojas 109 a 116.

El acta de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, que rola de fojas 117 a 121.

sentencia.

Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LA TACHA DE TESTIGOS:

PRIMERO: Que la parte de Banco Estado, dedujo a fojas 119 la tacha establecida en el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil en contra de la testigo **Celia de las Mercedes Vergara Ardiles**, presentado por la parte demandante, imputándole la inhabilidad para declarar fundada en la base de los años de conocimiento con la demandante de autos así como su cercanía personal.

SEGUNDO: Que de las respuestas de la testigo, esta sentenciadora no puede inferir de forma alguna que mantenga una amistad íntima con la parte que la presenta, razón por la cual no le asiste la inhabilidad invocada, por lo que la tacha será rechazada.

B) EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

TERCERO: Que la denunciante en tiempo y forma, objetó los documentos acompañados en la audiencia de prueba por la parte querellante y demandante, rolantes de fojas 59 a 69, toda vez que no consta que sean originales, careciendo de fecha cierta, no figura la denunciada suscribiéndolas, recepcionándolos, o reconociéndolos

CUARTO: Que conforme lo dispone el artículo 346 del Código de Procedimiento Civil, Los instrumentos privados se tendrán por reconocidos "3°. Cuando, puestos en conocimiento de la parte contraria, no se alega su falsedad o falta de integridad dentro de los seis días siguientes a su presentación, debiendo el tribunal, para este efecto, apercibir a aquella parte con el reconocimiento tácito del instrumento si nada expone dentro de dicho plazo;

QUINTO: Que conforme con lo expuesto, los fundamentos de las impugnaciones efectuadas por la denunciante se refieren más al valor probatorio del documento, cuestión exclusiva del sentenciador, más que a su supuesta falsedad o falta de integridad, por lo que la objeción del documento será rechazada.

C) EN CUANTO AL ASPECTO INFRACCIONAL

SEXTO: Que los hechos fundantes de la denuncia y posterior demanda civil, se hacen consistir en que la tarjeta de crédito Visa Dorada de propiedad de Vilma Albuquerque Barrientos, emitida por Banco del Estado de Chile, sufrió un cargo producto de una compra efectuada en Perú por terceros, de forma presencial, por la suma de USD 913,81.-, transacción que ella desconoce y, que conforme sus propios dichos señalados en su libelo indemnizatorio, siempre tuvo en su poder por lo que habría sido víctima de clonación de la misma. Asevera la denunciada que es el propio banco quien la alerta del uso indebido de su tarjeta, bloqueándola en ese instante. La denunciada además revierte la compra efectuada en su tarjeta, como da cuenta el documento acompañado a fojas 34 y 63.

SÉPTIMO: Que al contestar, la denunciada solicitó el rechazo de la denuncia por carecer de responsabilidad en los hechos denunciados, señalando:

- 1.-Que el día 22 de diciembre del año 2017 se realizó a través de su tarjeta de crédito una compra presencial, en un comercio, en la ciudad de Lima, Perú.
- 2.-Que la tarjeta no tenía bloqueos y se encontraba plenamente vigente y que el cliente debe resguardar tanto el plástico como sus claves.
- 3.-Que reconoce que la compra realizada en forma presencial en la ciudad de Lima, resultaba fuera de la "habitualidad" de los giros de la demandante
- 4.-Que en virtud de lo anterior el denunciado realiza una llamada de advertencia a la Sra. Alburquerque, quien asevera que estaba en posesión de la tarjeta y que no había estado en el Perú. Por ello, se bloquea el plástico y se le reversa provisoriamente el monto de la compra en dólares.

OCTAVO: Que así las cosas, la resolución de la presente causa pasa por determinar si existen infracciones a los artículos 3 inciso 1º letras a) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en relación con las normas de la Ley 20.009, y para ello el sentenciador deberá ponderar el cumplimiento a las normas de dicha ley, y su efecto en cuanto a las otras obligaciones mínimas de seguridad que debe adoptar una empresa como la denunciada, en especial, si antes de efectuarse las compras, transferencias o avances reclamados se cercioró que quien las efectuaba era efectivamente el cliente.

NOVENO: Que en opinión de este sentenciador, las normas de la Ley 20.009, no eximen a la empresa denunciada de cumplir, al momento de la venta o avance desde una tarjeta de crédito, cuenta corriente o de ahorro, con sus obligaciones mínimas de certeza en el uso correcto de los instrumentos de pago por ella emitidos. En efecto, ella debe cerciorarse que quien usa el instrumento es el titular de la tarjeta y lo mismo para los avances con clave. Esto es, que siempre las entidades emisoras, deben tomar resguardos fundados en la conducta del cliente. Tan es así, que el banco ejecutó llamados telefónicos a su cliente pues, la compra era en el extranjero y la titular de la tarjeta no registraba ninguna compra en el extranjero. O sea, no hay "habitualidad" de la demandante.

DECIMO: Que en virtud de lo anterior, la denunciada realiza la gestión de avisarle al cliente la compra en el Perú, y esta solicita el bloqueo de su tarjeta y le reembolsa el dinero sustraído. Sin embargo, luego revierte la situación negándole la devolución de la compra.

La parte denunciante, realiza un bloqueo provisorio, para después revertirlo, arrepintiéndose de su conducta y cargándole en la tarjeta el monto de dicha compra ascendente a US\$ 913,81.

Esta conducta del banco es aún más reprochable, ya que reconociendo la existía un fraude decide revertir y cargarlo a la cuenta.

D) EN EL ASPECTO CIVIL

UNDECIMO: Que a fojas 84 rola la demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por Vilma Cecilia Alburquerque Barrientos, en contra de Banco Estado, representado por Juan Cooper Alvarez,, solicitando sea condenado a pagarle la suma de \$ 760.535 , por concepto de daño emergente más \$ 700.000 por concepto de daño moral, o a la suma que esta sentenciadora fije pagar, más los intereses, reajustes y costas, por concepto de indemnización de daños y perjuicios que sostiene haber experimentado a raíz de los hechos denunciados.

DUODECIMO: Que al contestar la demanda no opuso excepciones de carácter civil sobre las cuales el tribunal deba pronunciarse, señalando no tener responsabilidad alguna en los hechos demandados, lo que será rechazado conforme con lo expuesto en la primera parte de este fallo.

DECIMOTERCERO: Que corresponde en consecuencia determinar y regular prudencialmente, según la prueba rendida, el daño directo sufrido por la actora, quien acompañó los documentos que rolan a fojas 61 a 83, por lo que se tendrá por acreditado el uso indebido de la tarjeta por la suma de US\$ 913,81.-, o su equivalente en pesos ascendente a \$ 760.535 suma a la cual se condenará prudencialmente a la parte demandada.

DECIMO CUARTO: Que la ley ha señalado, a propósito de las obligaciones, que estas nacen, entre otras fuentes, de un derecho que ha inferido injuria o daño a otra persona, como en los delitos y cuasidelitos y la jurisprudencia ha establecido los principios que rigen la determinación del daño señalando que la indemnización debe ser completa y cierta.

Que se entiende que el daño moral el dolor, pesar o molestia que sufre una persona en su sensibilidad física o en sus sentimientos, creencias o afectos, es éste un daño de índole subjetiva y que abarca la esfera extrapatrimonial o espiritual del individuo, siendo su estimación una facultad del juez, el cual regulará prudencialmente atendido el mérito de los antecedentes del proceso y teniendo en cuenta los principios de equidad.

DECIMOQUINTO: Al respecto y atendido el monto demandado por concepto de daño moral, que la demandante fija en \$ 700.000, esta sentenciadora analizando la prueba, y considerando que tuvo una pérdida patrimonial, ascendente a \$ 760.535.-, que corresponde al cargo en su tarjeta de crédito por la compra en el extranjero, y que la obligaron a demandar, lo que le debe haber provocado sensaciones de molestia, aflicción, desamparo y temor.

Más aún, no debe perderse de vista que habiendo tenido siempre la tarjeta en su esfera de resguardo con las claves, y a pesar de ello es víctima de robo, teniendo derecho a exigir de su banco medidas de seguridad, pues la denunciante jamás dejó de tener su tarjeta y su clave bajo la esfera de su resguardo, esta, sentenciadora fija el daño moral en la suma de \$ 200.000.

Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE lo dispuesto en los Arts. 13 y 14 de la Ley N° 15.231, Arts. 1, 9, 14, 17 y 23 de la Ley N° 18.287 y Art. 5 de la Ley N° 20.009.-,

SE RESUELVE:

PRIMERO: Que por infringir lo dispuesto en los artículos 3, 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496.- se condena al Banco del Estado de Chile al pago de una multa ascendente a 50 U.T.M.

SEGUNDO: Que se hace lugar a la demanda interpuesta por doña VILMA CECILIA ALBURQUERQUE, y se condena al Banco del Estado de Chile, representada por don Juan Cooper Alvarez a pagarle dentro de quinto día de ejecutoriado el fallo la suma única y total de \$ 960.535.-

Si no pagare la multa despáchese la correspondiente orden de arresto

TERCERO: Que se condena en costas a la parte denunciada.

Dictada por doña Gabriela del Pilar Figueroa Pantoja, Juez titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, doña María Soledad Cooper Izikson, Secretaria abogado(S)



Santiago, 11 de Enero de 2019.-

tsd/
Cicero
Clemente,
muo

certifico que revisado el expediente han transcurrido los plazos que la ley concede para la interposición de recursos contra la sentencia definitiva de autos y esta se encuentra ejecutoriada

SECRETARIA ABOGADO

Prod.Nro Operacion
0300 00.969.686.021

VALE A LA VISTA - 03
0310 - 00.969.686.021

*****130.000

N°7711196

012 - 320
001

FECHA DE EMISION
08/03/2019

QUEDA DEPOSITADO EN ESTA OFICINA A NOMBRE DE SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
A LA ORDEN DE

LA CANTIDAD DE CIENTO TREINTA MIL *****

PAGADERA A LA VISTA
ESTE DOCUMENTO NO DEVENGARA INTERESES
TOMADO POR: BANCO DEL ESTADO DE CHILE

R.U.T.: 097030000-7

BancoEstado

AV.L.B.O'HIGGINS 1111

p.p. BANCO DEL ESTADO DE CHILE

CONDICIONES GENERALES PARA CAPTACIONES

DEPOSITOS A PLAZO FIJO

Devengarán intereses y reajustes sólo hasta el día del vencimiento prefijado en el documento.

DEPOSITOS A PLAZO RENOVABLE

Para efectuar el cobro de estos documentos, se dispone de 3 días hábiles bancarios contados desde el vencimiento del plazo a que se hubieren pactado; en caso contrario, se renovarán automáticamente desde la fecha de vencimiento y por un plazo igual al original, con las condiciones y tasas de interés vigentes a la fecha de vencimiento.

RETIRO ANTICIPADO DE DEPOSITOS A PLAZO

Para solicitar el retiro anticipado de un depósito a plazo fijo o renovable, el titular deberá hacerlo por escrito al Banco, con al menos 3 días hábiles bancarios de antelación a la fecha en que desea hacerlo efectivo. En cualquier caso, el Banco tiene la facultad de aceptar o rechazar la Solicitud de Retiro Anticipado de Depósito a Plazo. Si el Banco acepta la Solicitud, podrá pagar intereses y/o reajustes sin necesidad de cumplimiento de plazos mínimos de permanencia del depósito. Para calcular el valor a liquidar, los montos devengados serán determinados de acuerdo a las tasas de mercado vigentes.

EXTRAVIO O DETERIORO DE DOCUMENTOS

En casos de extravío, hurto o deterioro parcial del documento, el portador deberá solicitar judicialmente que se declare el extravío ante el Juez de Letras en lo Civil que le corresponda, para que una vez cumplidas las formalidades legales, pueda ejercer sus derechos como portador del documento; asimismo, podrá solicitar al Juzgado de Letras la suspensión provisional del pago.

Para realizar estas gestiones, deberá previamente obtener del Banco un certificado de vigencia del documento en cuestión, conteniendo los datos necesarios para individualizar el depósito.



512365 7711196

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO

INGRESO N° 1900157599

BANCO ESTADO DE CHILE NOMBRE	97030000-7 RUT
ALAMEDA 1111 PISO 04 0 SANTIAGO DIRECCION	
MULTAS LEY CONSUMIDOR 2 JUZ TRIBUTO O MULTA POR INFRACCION	PERIODO
2M009507/18	12-02-2019 FECHA EMISION

Infraccion : INF. PERJUICIO CONSUMIDOR
CONCUSA 2018-M-9507-2

Fecha Infrac. : 23/05/2018 Nro.Parte:-
Actuario: PASTENE BARROS KAREN

TESORERIA	N° 3398208		PLAZO PARA PAGAR	19-02-2019
	CUENTAS	VALORES		Pagado 12-02-2019 10:17 6PMM58L6QL 1900157599  V.V 2.415.250
	1150802001001002	2.415.250		
	SUBTOTAL	2.415.250		
	IPC	0		
	INTERES	0		
	TOTAL	2.415.250		
SEGUNDO JUZGADO DE	12376870-1	kpastene		
UNIDAD	LIQUIDADOR	EMISOR		

CHEQUES A NOMBRE DE TESORERO MUNICIPAL DE SANTIAGO