

Santiago, a veintidós de mayo de dos mil dieciocho.

Vistos:

La querrela infraccional, interpuesta a fojas 1 y siguientes por **Sebastián Andrés Carvajal Díaz**, chileno, soltero, geógrafo, cédula de identidad N° 15.345.361-6, domiciliado en calle Libertad N° 1270, Depto. 843, de la comuna de Santiago, en contra de **Banco del Estado de Chile**, RUT: 97.030.000-7, representada por doña Jessica López Saffie, en su calidad de Gerente General Ejecutivo, chilena, cédula de identidad N° 7.060.733-6, divorciada, ingeniero comercial, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1111, de la comuna de Santiago, fundada, en suma, en que la querrellada ha realizado cobros indebidos y autorizó pago de al menos 44 transacciones asociadas al uso de su tarjeta de crédito en moneda internacional y con cargo a la misma, sin comprobar su identidad, pues estos fueron realizados en Brasil por otra persona, no obstante encontrarse él en territorio nacional y habiendo dado aviso de su viaje a la institución y la duración de este; a su vez no otorgar una respuesta formal a sus requerimientos de reclamo dentro de plazo, cancelando de forma unilateral y abusiva los productos señalados, manifestando que entre los días 20 y 27 de marzo del año 2017, realizó un viaje a Brasil con motivo de sus vacaciones laborales, y que a pesar de dar aviso de ello a la querrellada y estando ya de vuelta en Chile, entre los días 28 de marzo y 04 de mayo de 2017, su tarjeta de crédito fue utilizada por una persona distinta en el país indicado, sin ser autorizado, tal y como consta en los formularios de reclamo de Tarjeta de Crédito presentados por esa parte ante la misma institución, basados en estados proporcionados por el Banco de marras, y que dan cuenta de al menos 44 transacciones realizadas en el extranjero, agrega, que actuando diligentemente; y como se ha indicado, el día 15 de marzo, es decir, con anterioridad a efectuar el viaje, dio aviso telefónico a la querrellada, con el fin a su vez de solicitar la habilitación del uso de la tarjeta de crédito en el extranjero por el periodo que durase el viaje, que como se acreditará, la querrellada recibió oportunamente el aviso señalado, dándole a su vez el código comprobatorio de recepción del mismo con el N° 523720390, generado ese mismo día, que no obstante el uso de la Tarjeta de Crédito por una persona distinta en el periodo expuesto, la institución bancaria aludida, sólo advierte a esa parte de su realización el día 20 de junio de 2017, vía mensaje de texto a su celular, por haber detectado "compras no habituales en su Tarjeta de Crédito, Recuerda revisar y ante sospechas comunícate al 6002007000", es decir tres meses después de verificada la primera transacción de compra realizada con su tarjeta de crédito en Brasil, por lo que al recibir el mensaje se comunicó de inmediato con el Banco, pues la situación le sorprendió, ya que él había dado aviso de su viaje al extranjero, y su duración, consta en el Certificado emitido por el Departamento de Control de Fronteras de la Policía de Investigaciones de Chile de fecha 24 de agosto de 2017, el que indica que la fecha de salida del país fue el 20 de marzo y la fecha de entrada el 27 del mismo mes, que al recibir los mensajes el día 20 de junio, procedió el mismo día a realizar los reclamos respectivos ante la institución bancaria, que no obstante lo expuesto esa parte reconoce que adeudaba a la institución reclamada una suma máxima aproximada de \$1.500.000, que el total de transacciones realizadas en el extranjero en el periodo indicado es de 44 ascendiendo todas a la suma de \$2.265,93 (dos mil doscientos sesenta y cinco dólares y noventa y tres centavos), que la Institución mediante respuesta al reclamo N° 1912411, el día 21 de junio de 2017, procede a abonar provisoriamente en su tarjeta de crédito el monto de \$ 2.262,25 (dos mil doscientos sesenta y dos dólares y veinticinco centavos), agrega que se le informó que ese abono era provisorio, mientras durase la investigación interna realizada por la querrellada, resultado de la misma que no fue informado dentro del plazo establecido por aquella para su conocimiento, no obstante lo expuesto, es decir no existir una respuesta formal del Banco Estado a la reclamación, el querrellante infiere que el resultado de la misma fue negativo, pues el Banco procedió a cerrar sus productos bancarios, no sin antes reversar los abonos provisorios, realizando los recargos respectivos por mora, luego de hacer la conversión en pesos, ascendiendo la totalidad de la deuda a \$3.268.293.-, al 12 de agosto de 2017, señala, además, que no obstante no haber dado respuesta formal a su reclamo y haber procedido al cierre de los productos contratados, la institución bancaria traspasó su deuda a cobranza, con

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo, 16 NOV. 2018
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

Stgo, a de 16 NOV 2018 2.....
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC

llamados reiterados y molestos, dando como única solución al problema, renegociar la deuda por su totalidad con los recargos e intereses pertinentes. Con el objeto de encontrar algún tipo de solución, presentó el 7 de septiembre, reclamo en contra del Banco Estado, ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, no existiendo hasta la interposición de las acciones respuesta satisfactoria de tal procedimiento, por lo que a su juicio la querellada cometió infracción a lo dispuesto por los artículos 3 inciso 1° letra d), inciso 2° letras b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre los Derechos de los Consumidores, solicitando finalmente se condene a aquélla por cada una de las infracciones cometidas al máximo de las multas establecidas.

En el primer otrosí de su presentación interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Banco del Estado de Chile, en virtud de los mismos antecedentes de hecho y derecho que aquellos esgrimidos respecto a la querrela infraccional, los que, en virtud del principio de economía procesal, da por enteramente reproducidos; afirma que tales hechos le han causado los siguientes perjuicios: Daño emergente, que hace consistir en el tiempo perdido, permisos laborales, llamados telefónicos a ejecutivos, etc., los que avalúa en la suma de \$250.000.-, además de la deuda por uso de la tarjeta de crédito que se le está cobrando, descontando el monto que reconoce adeudar a la institución bancaria, ascendiente a \$1.500.000, existiendo un diferencial que hasta el momento que esa parte tuvo noticias del total del cobro la deuda por un monto de al menos \$ 1.769.293, teniendo como referencia que el último estado de cuentas al que tuvo acceso antes de que la querellada y demandada cerrara sus productos la deuda total ascendía a \$3.268.293; Lucro cesante, que hace consistir en la imposibilidad de acceder a créditos que le permitan participar de proyectos relativos a su profesión, el que avalúa en la cantidad de \$3.000.000.-, y Daño Moral, que fundamenta en los innumerables inconvenientes a nivel personal, laboral y social, además de una situación de estrés, pérdida de tiempo y una gran afección por verse expuesto al constante asedio y hostigamiento del sistema de cobranza de la institución querellada, que le ha obligado inclusive a bloquear su número telefónico, pues los llamados son incesantes, reiterados y le hacen revivir de forma gratuita un episodio respecto del cual no tiene responsabilidad alguna, lo que se manifiesta en la angustia, el nerviosismo y la alteración de su vida diaria, dicho daño lo avalúa en la suma de \$6.000.000.-. Concluye solicitando que el Tribunal acoja la demanda entablada en todas sus partes y en definitiva condene a la demandada al pago de la cantidad de \$11.019.293, o la suma que esta Jueza estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización con expresa condenación en costas.

Acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba de fjs. 23 que se celebra con la asistencia del habilitado de derecho, don Diego Yáñez Pérez en representación del querellante y demandante, don Sebastián Carvajal Díaz, y la del abogado, don Ignacio Neumann Mebus por la querellada y demandada Banco del Estado; las partes son llamadas a conciliación, la que no se produce, no obstante, las partes de común acuerdo solicitan la suspensión de la audiencia por encontrarse en vías de avenimiento, a lo que el Tribunal accede.

Escrito de fjs. 24, en lo principal del cual el abogado Ignacio Neumann Mebus, en representación de Banco del Estado de Chile, contesta la querrela infraccional interpuestas en contra de su representada, solicitando su total rechazo, con costas en atención a que desde el momento en que Banco Estado tomó conocimiento de la existencia de los hechos acontecidos, procedió a enviar los antecedentes al Departamento de Análisis Técnico del Banco a fin de que éste informara sobre los hechos querrellados; que con fecha 20 de julio de 2017, Banco Estado abonó provisionalmente casi el total del monto impugnado, para confirmar el mismo o reversarlo de acuerdo con los resultados de la investigación de los hechos; que el Banco por medio de su producto tarjeta de crédito actúa como intermediario, siendo dicho producto un medio de pago para las transacciones que sus clientes realicen con los distintos comercios y que en virtud del análisis de la procesadora se pudo determinar que las transacciones fueron realizadas con lectura de banda magnética,

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 16 NOV 2018

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

16 NOV 2018
Stgo, a de 2.....
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC

sin derecho a contra cargo ni a solicitud de comprobante, por tanto con fecha 26 de julio de 2016 se reversan los abonos provisorios, los cuales están correctamente contabilizados y el cliente los debe cancelar, que debido a ello y en virtud de la morosidad en que se encontraba la tarjeta de crédito, ésta fue cerrada con fecha 26 de julio de 2017 y la deuda traspasada a cartera vencida bajo la operación N° 19185861, cuyo monto a liquidar es de \$3.413.107, destaca que el último pago realizado por el cliente respecto de dicha tarjeta de crédito fue con fecha 3 de abril de 2017, de esta forma Banco Estado no habría infringido ninguna de las normas de la Ley del Consumidor, toda vez que autorizó transacciones que se ejecutaron sin condición de error y siguiendo el procedimiento establecido para ello -utilización de tarjeta e ingreso de clave secreta-, señala que además actuó de buena fe al realizar los abonos provisorios para cubrir momentáneamente los movimientos impugnados y respondió oportunamente a los reclamos del consumidor entregando la información real, correcta, precisa y documentada acerca de lo que ocurrió en el caso de autos; la querellada niega absolutamente la efectividad y su participación en los hechos denunciados, sostiene que recae en el querellante y demandante la carga de acreditar la veracidad de los mismos y que mientras lo anterior no suceda esta juez debería estimar que la querrela carece de todo fundamento plausible para ser acogida; en el evento que el querellante efectivamente hubiese sido víctima de un fraude, es él y no Banco Estado quien debe soportar las consecuencias que ello conlleva, toda vez que el resguardo de las claves de seguridad es de exclusiva responsabilidad del consumidor, afirmación que se vería reafirmada por lo establecido en el art. 4° de la Ley N° 20.009; al no recibir ningún pago durante 3 facturaciones consecutivas, la deuda fue traspasada a cartera vencida en forma automática, finalmente señala que las tarjetas de crédito internacionales, emitidas por Banco Estado, siempre están habilitadas para ser usadas en el extranjero, sin que sea necesario activarlas para viajar y que en virtud de que el querellante afirma que su viaje finalizó el día 27 de marzo de 2017, no garantiza la restricción del usos de la tarjeta de crédito en el extranjero.

En el primer otrosí del mismo libelo de fs. 24 y siguientes, el abogado del Banco demandado, contesta la demanda civil solicitando que sea rechazada en virtud de los mismos argumentos de hecho y derecho que se indican en lo principal, los que por economía procesal da por reproducidos, agregando que la demanda debe ser rechazada por cuanto no cumple con los requisitos exigidos para este tipo de acciones, por cuanto no sería posible concluir que Banco Estado tenga responsabilidad en los hechos, además que no existió en ningún caso un detrimento real y efectivo en el patrimonio del consumidor, que no se dan los presupuestos de la responsabilidad civil, por cuanto no hay incumplimiento de ningún tipo por parte del Banco y malamente podría existir dolo o culpa de parte de su representada, en relación al daño emergente; en las pruebas que se acompaña no se advierte el empobrecimiento real y efectivo del patrimonio del actor, toda vez que los giros impugnados se realizaron dando cumplimiento al protocolo establecido para ello, sobre el lucro cesante, y de acuerdo a lo definido por la doctrina, resulta imposible entender cuál es la ganancia esperada, puesto que el desglose realizado por el demandante alude a un ítem indemnizatorio que no dice relación alguna con una especie de remuneración esperada, y, respecto al daño moral, éste tiene una naturaleza meramente indemnizatoria, que implica una compensación para el demandante y que jamás podría entenderse como una fuente de enriquecimiento para quien lo solicita, no se advierte indicios del daño moral que expresa haber sufrido el actor, toda vez que los hechos que supuestamente configurarían los perjuicios demandados no se condicen con la realidad y resulta imposible a la vez concordarlos con el alto monto que solicita de \$6.000.0000, impidiéndole a su parte tomar un cabal conocimiento del sustento jurídico en que funda su alegación, solicita finalmente que la demanda civil sea rechazada en todas sus partes, con costas

Acta de continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba de fs. 152, celebrado con la asistencia del habilitado de derecho don Diego Yáñez Pérez, por el querellante y demandante Sebastián Carvajal Díaz, y del abogado don Ignacio Neumann Mebus, por la querellada y demandada Banco del Estado de Chile, quienes son llamados a conciliación, la que no se produce. La parte de Banco Estado contesta las acciones mediante minuta de fs. 24, la que se expuso precedentemente.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 16 NOV 2018

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Stgo, a de 16 NOV 2018 2.....

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC

La parte querellante y demandante rinde prueba documental, adjuntando los siguientes documentos, con citación, los que no fueron objetados por su contraria:

1.- A fjs. 32 y 33, impresión de correo electrónico remito por Banco del Estado al querellante, con copia de comprobante de habilitación de tarjeta de crédito para el extranjero realizada con fecha 15 de marzo de 2017.

2.- A fjs. 34 a 36, carta de fecha 27 de septiembre de 2017 remitida por Banco del Estado a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras en respuesta al reclamo efectuado por don Sebastián Andrés Carvajal Díaz.

3.- A fjs. 37, impresión de correo electrónico de fecha 19 de noviembre de 2017 remitido por el área de cobranza del Banco del Estado al querellante, informándole que está en proceso de cobranza.

4.- A fjs. 38, carta de fecha 26 de septiembre de 2017, remitida por Banco del Estado a don Sebastián Carvajal Díaz, informando respuesta a su reclamo presentado ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

5.- A fjs. 39 a 42, set de correos electrónicos de fecha 22 de junio de 2017 entre don Sebastián Carvajal Díaz y Banco del Estado por reclamo efectuado por el primero ante el Banco.

6.- A fjs. 43 a 46, fotocopia de reclamo presentado por don Sebastián Carvajal Díaz en contra de Banco del Estado de Chile ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras con fecha 07 de septiembre de 2017.

7.- A fjs. 47 a 49, fotocopia de informe de deudas N° 3902456 emitido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, respecto a don Sebastián Carvajal Díaz.

8.- A fjs. 50 a 56, impresión de informe de deudas Platinum 360° emitido por Dicom Equifax, respecto a don Sebastián Carvajal Díaz.

9.- A fjs. 57 a 58 y 60 a 61, fotocopia de "Solicitud de Plan de Productos Banca de Personas" de fecha 06 de mayo de 2013.

10.- A fjs. 59, fotocopia de "Comprobante de Tarjeta de Crédito" a nombre de don Sebastián Andrés Carvajal Díaz.

11.- A fjs. 62, fotocopia de "Anexo de Aceptación de Productos" de fecha 06 de mayo de 2013.

12.- A fjs. 63 a 80, fotocopia de "Contrato Plan de Productos y Servicios Persona Natural en Cuenta Corriente" V4.0 de fecha 06 de mayo de 2013.

13.- A fjs. 81, fotocopia de "Anexo a contrato comprobante de entrega y suscripción del contrato de apertura de crédito en moneda nacional y de afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito - persona natural y contrato de prestación de servicios 24 horas - persona natural".

14.- A fjs. 82 a 109, fotocopia de formularios de reclamos de tarjeta de crédito, de fecha 20 de junio de 2017, correspondiente a 44 transacciones.

15.- A fjs. 110 a 113, fotocopia de Estados de Cuenta Internacional de Tarjeta de Crédito, correspondiente a los meses de abril y mayo de 2017.

16.- A fjs. 114 a 116, fotocopia de carta de fecha 22 de junio de 2017 remitida por Banco Estado a don Sebastián Carvajal señalando haber tomado conocimiento de los reclamos efectuados por éste.

17.- A fjs. 117, liquidación de deuda de Tarjeta de Crédito emitida con fecha 12 de agosto de 2017.

18.- A fjs. 118 y 119, fotocopia de carta de fecha 21 de julio de 2017 remitida por Banco Estado a don Sebastián Carvajal Díaz informando el abono provisorio de los fondos correspondientes a las transacciones impugnadas.

19.- A fjs. 120, impresión de mensaje de texto de fecha 20 de junio de 2017 mediante el que se le avisa de la existencia de compras no habituales con su tarjeta de crédito.

20.- A fjs. 121, fotocopia de Certificado de Viajes de fecha 24 de agosto de 2017 emitido por Policía de Investigaciones de Chile, Departamento Control Fronteras.

21.- A fjs. 122, impresión de informe médico de fecha 21 de noviembre de 2017 emitido por el Dr. Diego Antonio Gutiérrez Vásquez.

22.- A fjs. 123 a 138, fotocopia de Contrato de Apertura de Crédito en moneda nacional y de afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito persona natural.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo,

16 NOV 2018

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Stgo, a de 16 NOV 2018 2.....

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA

A SERNAC

23.- A fjs. 139 a 142, impresión de sentencia de fecha 02 de febrero de 2017, Rol C-149-2014 del Juzgado de Letras de Quirihue.

La parte querellada y demandada rinde prueba documental, adjuntando los siguientes documentos con citación, los que no fueron objetados por la contraria:

a.- A fjs. 143 a 145, fotocopia de carta de fecha 27 de septiembre de 2017 remitida por Banco del Estado a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras en respuesta al reclamo efectuado por don Sebastián Andrés Carvajal Díaz.

b.- A fjs. 146, impresión de Estado de Situación de Tarjeta de Crédito cuyo titular es don Sebastián Carvajal Díaz.

c.- A fjs. 147 a 151, impresión de planilla Excel con detalle de las transacciones.

La parte querellada solicita se cite a absolver posiciones a la representante de Banco Estado, dona Jessica López Saffie, de la cual se desiste a fs. 157.

Resolución de fjs. 163 que decreta autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1°) Que los autos se iniciaron por querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas por don Sebastián Carvajal Díaz en contra de Banco del Estado, fundada, en suma, en que la Tarjeta Mastercard de éste último habría sido utilizada por terceros en Brasil, para hacer compras que el consumidor desconoce, durante un período en el que él ya no se encontraba en ese país, hecho del que tomó conocimiento debido a un mensaje de texto enviado por la querellada advirtiéndole de la existencia de una compra no autorizada, ante lo cual procedió a efectuar el reclamo correspondiente, producto del cual el banco realizó un abono provisorio de los fondos correspondientes a las compras impugnadas, luego de ello no obtuvo respuesta formal de su reclamo, asumiendo que éste había sido rechazado, dado que Banco Estado procedió al cierre de su tarjeta, a la reversa de lo abonado y al cobro de la cantidad total de \$3.268.293.-; de este monto él reconoce una deuda de \$1.500.000.- por el uso que si efectuó de la tarjeta de crédito, siendo lo demás un exceso; por todo ello imputa a la querellada infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra d), inciso 2° letras b) y e), 12 y 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

2°) Que la defensa de la querellada se centra en afirmar que las operaciones cuestionadas se llevaron a cabo en forma presencial, con uso de banda magnética, sin condición de error y siguiendo el procedimiento establecido para ello, es decir, utilizando la tarjeta e ingresando la clave secreta que es de exclusivo resguardo del consumidor, por lo que no ha existido negligencia, incumplimiento ni infracción legal de su parte.

3°) Que de lo dicho por ambas partes en sus respectivos libelos de querrela y contestación, se deduce que ellas están contestes en que el consumidor afectado don Sebastián Díaz Carvajal, era titular de una tarjeta de crédito Mastercard N° 5426632000460506, que se encontraba habilitada y que permitía realizar avances y transacciones mediante una clave secreta o código PIN de 4 dígitos, por lo que el tribunal dará por establecido la existencia de dicha tarjeta de crédito y que ella permitía realizar avances en efectivo y compras en comercios.

4°) Que de los dichos de ambas partes y la sana crítica de los documentos acompañados por éstas, en particular certificado de viajes emitido por la policía de investigaciones de fs. 121, cartola con movimientos de tarjeta de crédito correspondientes a los meses de abril y mayo de 2017 de fs. 110, y cartas de respuesta remitidas por Banco Estado a la Superintendencia de Bancos e

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

16 NOV 2017

Stgo,

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Stgo, a de

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC

Instituciones Financieras que rolan a fojas 34 y 143, por su concordancia entre sí y la pertinencia que guardan con los hechos querellados, se establece que el querellante viajó a Brasil saliendo de Chile el día 20 de marzo de 2017 y regresando el día 27 de los mismos mes y año; y que luego de su regreso a Chile, fueron cargadas a la tarjeta de crédito Mastercard de don Sebastián Carvajal Díaz 44 compras correspondientes a :

Fecha cargo	Comercio	Monto (USD)
28/03/2017	Linketel telecomunicaciones	2,23
10/04/2017	Restaurante Petisqueir	1,45
17/04/2017	Gargalo Choperia	4,82
13/04/2017	Parada Obrigatoria DOS	75,5
17/04/2017	PagSeguroouol VanessaMA	59,94
17/04/2017	Magb Representacoes E	38,78
17/04/2017	Centro Auto Abraao De	32,32
17/04/2017	Pagseguroul CasaDoSeu	48,48
17/04/2017	Araujo e Guedes Comerc	63,62
17/04/2017	Poo Nelson Poo	14,78
17/04/2017	Lanc Pizz Nova Kenned	5,3
17/04/2017	Na Barca Sushi	111,64
20/04/2017	Auto Posto Festa	16,31
24/04/2017	Postos Zenith Guilherm	39,3
24/04/2017	Peixe Na Brasa	60,7
24/04/2017	Assai Atacadista	128,33
24/04/2017	Na Barca Sushi	40,94
24/04/2017	Assai Atacadista	49,79
24/04/2017	Mc Donald S Bras	29,77
24/04/2017	Cydcon	29,49
24/04/2017	Forever 21 Top Center	105,88

24/04/2017	Centro AutomotivoPSx58	37,01
24/04/2017	Lanc Pizz Nova Kenned	4,49
26/04/2017	Outback BZ 78 Playa S	72,64
27/04/2017	Cor Tintas	94,67
27/04/2017	Gotas de Nanquim Bouti	38,44
02/05/2017	Schultz Grill	56,41
02/05/2017	A P S	126,61
02/05/2017	Primos Pizzaria	22,19
02/05/2017	Sacolao E Merc Pam	36,56
02/05/2017	Gaicho Grill	83,7
02/05/2017	Mini Mercado e Hortifr	88,42
02/05/2017	Auto Posto Dimonaco	50,87
02/05/2017	Hokkaido Sushi Bar	98,38
02/05/2017	Dois Amigos M Eletrico	17,12
02/05/2017	Augfer Comercial De Fe	76,09
02/05/2017	Nabarca Sushi	49,77
02/05/2017	Lars Empreendimentos	19,08
03/05/2017	Posto de Servicios Auto	61,45
03/05/2017	Supermercado Mano S	90,89
03/05/2017	Minimercado Noeli	69,66
04/05/2017	Serra Da Graciosa	36,63
04/05/2017	Roks Restaurante	23,85
04/05/2017	Posto Tulio FL1	56,63

Stgo, a de 16 NOV 2018 2.....
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC

COPIA FIEL DE SU ORIGINA
76 NOV 2018
Stgo,
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policia Local Stgo

Todas estas transacciones fueron reclamadas por el querellante con fecha 22 de junio de 2017, como consta de formularios llenados y presentados al efecto ante el proveedor querrellado y que se acompañan a fs. 82 a 109.

Asimismo, de lo dicho por el actor y de carta de la querellada a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, acompañada por ambas partes (fs. 34 y siguientes, repetida a fs.143 y siguientes), se infiere que la querellada cerró el producto bancario "Tarjeta de Crédito" al actor a consecuencia de deuda morosa en su tarjeta de crédito tras el cargo definitivo de las operaciones antes señaladas, cargo y cierre cursados el 26 de julio de 2017.

5º) Que, de lo expuesto por las partes, se infiere que la controversia del juicio estriba en determinar si las transacciones cargadas a la tarjeta aludida fueron hechas o no por terceras personas, y, si lo fueron, si esta circunstancia es imputable al proveedor querrellado.

Pues bien, en la especie no obran pruebas directas sobre la forma en que se habrían efectuado las transacciones cuestionadas, por lo que debe establecerse la efectividad de que haya pruebas que permitan inferir con claridad suficiente cómo se produjeron tales operaciones, de cuya existencia dan cuenta las cartolas con movimientos de tarjeta de crédito correspondientes a los meses de abril y mayo de 2017, acompañadas por el querellante a fs.110 y que no fueron objetadas por la querellada. Ante la negativa del consumidor afectado del hecho de haber efectuado él las transacciones impugnadas, el certificado de viajes acompañado a fs. 121 donde consta que en la época en que éstas se efectuaron, es decir, entre los días 28 de marzo y 04 de mayo de 2017 el querellante se encontraba en Chile y la falta de pruebas de cómo se concretaron las operaciones y por qué se cargaron a su tarjeta, atendiendo la ausencia del consumidor en el país donde se efectuaron las compras, el tribunal debe analizar a quién afecta la falta de esa prueba y, por consiguiente, las conclusiones jurídicas que emanan de la falta de prueba de tales hechos.

En este razonamiento el tribunal debe ineludiblemente considerar el carácter cautelar del Derecho del Consumidor, en cuanto está dirigido a proteger a la parte más débil de la relación de consumo, que es el usuario frente al proveedor profesional, lo que de ninguna manera implica quebrantar el principio de igualdad jurídica en el proceso, sino que es un factor que lleva al juez, por voluntad del legislador, a considerar la equidad como criterio iluminador en la aplicación de la ley a una relación jurídica asimétrica, como es la de consumo.

Así, teniendo presente el principio esgrimido y estando acreditada la existencia de las transacciones realizadas con cargo a la tarjeta MasterCard Banco Estado cuyo titular es don Sebastián Carvajal Díaz, conforme al listado pormenorizado en el considerando cuarto precedente, incumbe al proveedor acreditar el cumplimiento de sus obligaciones respecto de esas operaciones, criterio concordante con una antigua norma de responsabilidad contractual, que recoge el inciso 3º del art. 1547 del Código Civil, que dispone que "*La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega*".

Respecto de la prueba de la diligencia debida, el tribunal debe considerar que la querellada no ha acreditado en autos haber obrado con tal diligencia, puesto que en relación a este punto dicha parte únicamente aportó el documento de fojas 143 y siguientes, mismo acompañado por la querellante a fojas 34 y siguientes, consistente en carta respuesta dada a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras con motivo del reclamo presentado por el querellante ante dicho ente fiscalizador, de fecha 27 de septiembre de 2017, en la que se señala que realizó un estudio y análisis de lo ocurrido a aquél, pero no se aporta antecedente alguno sobre la forma en que se llevó a cabo dicho análisis, los elementos que fueron tenidos a la vista para sus conclusiones ni qué expertos analistas lo realizaron, documento que además carece de relevancia probatoria por emanar de la propia querellada.

Stgo, a de ...16. NOV. 2018..... 2.....

**SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC**

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 16 NOV 2018

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policia Local Stgo

Dicho lo anterior, corresponde a la querellada, como parte obligada y como proveedor profesional, acreditar que ha empleado la diligencia debida en el cumplimiento de sus obligaciones, tanto contractuales como legales, respecto de los servicios bancarios prestados al actor en materia de compras con tarjeta de crédito, razonamiento que obliga a determinar, en un primer paso, cuáles eran las obligaciones que pesaban sobre la querellada en su relación de consumo con el consumidor reclamante, las que no son otras que las que disponían el contrato y la ley, al efecto, como se adelantó en el párrafo precedente, cobra relevancia la norma común en materia de contratos contenida en el art. 1546 del Código Civil, que dispone que *“Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por ley o la costumbre pertenecen a ella”*.

En este sentido, consta de la copia del Contrato de Apertura de Crédito en moneda nacional y de afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito persona natural acompañado a fs. 123 y siguientes, al que, a su vez, hace referencia el Párrafo IV del Contrato Plan de Productos y Servicios Persona Natural en Cuenta Corriente acompañado a fs. 63 y siguientes, que en su párrafo 28 señala que *“Para hacer uso de las tarjetas, el titular y su(s) adicional(es) deberán identificarse en la forma que les sea requerida de acuerdo al medio en el que se pretenda operar, presencial o remoto, sea con su(s) respectivas cédulas de identidad y entrega de su(s) tarjeta(s) al establecimiento afiliado para su verificación, confrontación de datos, autorización y firma de los comprobantes o vales de venta o servicios, sea ingresando las claves o códigos personales que permitan su identificación y acreditación en calidad de usuarios u otro cualquiera que se defina en lo sucesivo con este mismo objeto”*, y en el párrafo 40 dispone que *“El titular es el responsable del uso de la(s) tarjeta(s) y se obliga a pagar las obligaciones que de aquél resulte. Esta responsabilidad cesará a partir del momento en que el Banco y/o la Operadora reciba el correspondiente aviso de pérdida, hurto, robo, falsificación o adulteración de la tarjeta y comunique al usuario el código comprobatorio de recepción de este aviso, oportunidad en la que comenzará a operar automáticamente el seguro que cubre los consumos ilícitos realizados con la tarjeta.”*, es decir, que el Banco reconoce que para realizar una transacción con cargo a la Tarjeta de Crédito, es necesario que el usuario se identifique, entregando para ello distintas alternativas las cuales requieren de la presencia física del consumidor en el momento de la transacción, situación que, en el caso de marras, no es posible en atención a que conforme consta del documento acompañado por el querellante a fs. 121, con posterioridad al día 27 de marzo de 2017 éste se encontraba ya en territorio nacional, por lo que malamente podría haberse identificado personalmente para operar con su tarjeta de crédito en Brasil, circunstancia que podría haber sido fácilmente considerada por el Banco querellado de haber efectuado una verdadera investigación de las transacciones reclamadas, no limitándose únicamente a establecer cuales son y cómo se llevaron a cabo electrónicamente, según da cuenta la planilla Excel acompañada por la querellada a fs. 147. De igual forma, conforme consta del párrafo 40 del contrato de uso de tarjeta de crédito transcrito precedentemente, la responsabilidad del titular por el uso de las tarjetas cesará una vez se haya dado aviso de la pérdida, robo, hurto, falsificación o adulteración de la tarjeta, lo que tratándose de una falsificación, sólo es posible luego de constatar la existencia de transacciones no reconocidas por el consumidor, mismas que éste puede reclamar dentro del plazo legal de prescripción establecido en el artículo 26 de la Ley 19.496, conforme lo señala el párrafo 30 del mismo contrato de uso de tarjeta de crédito al indicar que el estado de cuenta contendrá *“...vii) indicación de los mecanismos y procedimientos para efectuar reclamos relativos a la información entregada en el estado de cuenta. Los plazos que se señalen a tales efectos se considerarán una mera recomendación, que en caso alguno constituirán una modificación de los plazos legales de prescripción”*, gestión que fue realizada por el querellante dentro del plazo de 6 meses que dispone la ley, conforme dan cuenta los comprobantes de reclamo acompañados a fs. 82 y siguientes, razón por la cual, tras el bloqueo de la tarjeta efectuado el 20 de junio de 2017, conforme consta de estado de situación de la misma acompañado por la querellada a fs. 146, debió haberse hecho efectivo el

Stgo, a de 16 NOV 2018 2.....
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 16 NOV 2018

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

seguro que cubre los consumos ilícitos efectuados con la tarjeta durante el período reclamado, mismo que, de la lectura del contrato acompañado a fs. 123, se encuentra incorporado al Contrato de Apertura de Crédito en moneda nacional y de afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito persona natural, como parte del servicio ofrecido por el Banco, por lo que no es posible encontrar razones para justificar que el Banco se haya negado a dejar sin efecto los cobros efectuados por las transacciones impugnadas, todo lo cual importa un claro incumplimiento contractual derivado de un actuar negligente al no investigar adecuadamente los hechos puestos en su conocimiento, hechos que importan infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.

6°) Que, en cuanto a las obligaciones legales de la querellada, resultan pertinentes las que establecen las normas citadas en la querella, esto es, en la letra d) del art. 3° de la Ley N° 19.496 y en el art. 23 de esta misma ley, como son, el deber de respetar el derecho a la seguridad en el consumo y la obligación de no actuar con negligencia en perjuicio del consumidor. Además de ello, debe atenderse lo dispuesto en la normativa que regula la emisión y uso de tarjetas de crédito por operadores bancarios y no bancarios, siendo especialmente pertinente en la especie la dictada por el Banco Central de Chile y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, particularmente la CIRCULAR N° 3013-788 de fecha 30 de junio de 2017, en plena vigencia al momento de ocurridos los hechos de autos, en especial lo referido al cierre de la tarjeta de crédito del querellante y posterior cobro del total de las transacciones impugnadas, normativa dictada por la primera de dichas entidades como parte del Compendio de Normas Financieras, correspondiente al CAPÍTULO III.J.1 titulado EMISIÓN DE TARJETAS DE PAGO, que dice en el inciso 2° de su N° 3. *“Los Emisores deberán disponer de resguardos operacionales y de seguridad adecuados en función de las Tarjetas que emitan, conforme a los estándares y mejores prácticas internacionales sobre medios de pago. Como mínimo, deberán contar con una tecnología de seguridad que permita proteger apropiadamente la información contenida en las Tarjetas, implementar mecanismos robustos de autenticación y prevención de fraudes, así como facilitar la verificación oportuna de la disponibilidad de cupos y saldos de éstas, y su bloqueo, según corresponda.”*

De lo antes razonado, queda claramente establecido que pesaba sobre el querellado acreditar que las operaciones impugnadas por el consumidor afectado fueron efectuadas ajustándose a las normas del contrato respectivo y a lo dispuesto por la autoridad reguladora -lo que determina la validez de la obligación que ha querido cobrar al querellante- y, por último, que en los servicios financieros entregados al querellado tomó las medidas de resguardo para permitir un uso seguro de la tarjeta por el consumidor, cumpliendo las normas sobre riesgos operacionales y tecnológicos del producto de que se trata.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe agregar que el carácter profesional de los proveedores de bienes y servicios financieros y tecnológicos, les obliga a asumir los riesgos de origen tecnológico que puedan afectar a unos y otros, por ser aquéllos los creadores o distribuidores de los mismos; el consumidor es un lego en ese tipo de productos, quedando obligado, en los hechos, a confiar en la buena fe y el profesionalismo con que el proveedor realiza su actividad, el consumidor no está en situación de conocer el funcionamiento ni precaver o solucionar las fallas que tales bienes y servicios presenten; en concordancia con ello, el legislador ha dispuesto en el artículo 4 de la Ley 20.009, que Limita La Responsabilidad De Los Usuarios De Tarjetas De Crédito Por Operaciones Realizadas Con Tarjetas Extraviadas, Hurtadas O Robadas, que *“El tarjetahabiente no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso o noticia entregada al emisor, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.”*, de modo que se establece una presunción legal en favor del consumidor, liberándolo de la carga probatoria, respecto de operaciones posteriores al aviso de bloqueo, manteniéndose respecto de las transacciones ocurridas con anterioridad al bloqueo del plástico las normas

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
16 NOV 2018

Stgo.

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Stgo, a de 2018..... 2.....

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC

probatorias generales que establece la Ley, siendo errada la afirmación del querellado en cuanto a que la norma establecería que serían de responsabilidad del tarjetahabiente las operaciones anteriores, siendo lo correcto que en esos casos -los anteriores al bloqueo- el proveedor acredite que ha empleado la debida diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones y la prestación de los servicios ofrecidos, diligencia que en autos no ha sido acreditada, es más, no consta siquiera que el querellado haya adoptado alguna clase de medidas de seguridad tecnológicas para operaciones por Internet que podía realizar la actora. Por lo anterior, no cabe más que concluir que la falta de seguridad en el uso de tarjeta de crédito que reclama el usuario afectado, es consecuencia del incumplimiento por parte del proveedor querellado de su obligación de entregar un consumo seguro, libre de riesgos y de menoscabo a su cliente.

7º) Que, los antecedentes que ha aportado en la especie la querellada, consistentes en cartas de respuesta remitidas a la Superintendencia del ramo en virtud del reclamo presentado por el consumidor afectado, de fecha 27 de septiembre de 2017 acompañada a fojas 143 y siguientes, estado de situación de tarjeta de crédito adjunta a fs. 146 e impresión de planilla Excel con detalle de las transacciones impugnadas de fs. 147 y siguientes, se trata de documentos emanados de la misma parte, de los que no se extraen hechos que permitan configurar prueba de la existencia de todos los elementos de las obligaciones que ha exigido a su cliente, conforme a los arts. 1437 del Código Civil, en particular, que el consentimiento de ellas haya emanado efectivamente del consumidor Sr. Carvajal y que se haya manifestado conforme a las condiciones de contratación del servicio financiero que tales tarjetas representan.

8º) Que, de acuerdo a lo razonado en los numerales precedentes, debe concluirse que el querellado no ha acreditado los elementos para justificar la existencia de las obligaciones que ha cobrado al querellante por cada una de las supuestas compras efectuadas en comercios de Brasil antes aludidas, ni que ha cumplido con la obligación de prestar el servicio de tarjeta de crédito entregado al consumidor don Sebastián Carvajal Díaz, de acuerdo con la buena fe y a las exigencias de seguridad que la ley y las normas reglamentarias le imponen, por lo que el tribunal concluye que la querellada ha cobrado al actor obligaciones jurídicamente no justificadas y que ha prestado servicios incumpliendo el contrato con el actor y los deberes de seguridad en el consumo a los cuales estaba obligado, causando con ello menoscabo patrimonial y extrapatrimonial al consumidor afectado en los términos que señala el art. 23 de la Ley N° 19.496; de modo que en la especie se configuran infracciones a los artículos 3º inciso 1º letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, debiendo desestimar el tribunal la defensa de la querellada en orden a que no le son imputables los hechos de la causa y a que la carga de la prueba de su negligencia como proveedor profesional correspondía al consumidor afectado y querellante, razón por la cual será sancionada de la forma que se señala más adelante.

Observa en este punto esta sentenciadora que la querellada, como señala en su carta en respuesta a la Superintendencia del ramo de fs. 34 y siguientes, misma acompañada por querellada a fs. 143 y siguientes; cerró unilateralmente la tarjeta de crédito del actor el 26 de julio de 2017 por no pago efectuado por éste a la deuda de capital de \$2.986.638.-, señalando que ese mismo día cargó en forma definitiva la deuda por las compras cuestionadas, ascendente a US\$ 2.230 .-, cifra no precisada en pesos, pero que formaba parte de esa deuda total castigada; en el mismo documento se señaló que el actor hizo último abono a su tarjeta el 3 de abril de 2017. Si bien la deuda por las referidas compras no era la única que mantenía el actor con la querellada, es evidente que su valor representaba una cifra importante que cambió las posibilidades económicas y de pago del querellado, lo que se extrae de los dichos de éste en su libelo de querrela y demanda, al afirmar que mantiene una "deuda controlada" con el Banco de

16 NOV 2018
Stgo, a de 2.....
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo, 16 NOV 2018
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

\$1.500.000.-, siendo lógico presumir que pudo continuar manteniendo el control de esa deuda de no habersele adicionado el valor de las operaciones aludidas.

Conforme a lo antes dicho, constituye un hecho especialmente grave que la querellada haya puesto fin a un contrato con el actor, el cual constituía una ley para las partes, conforme al art. 1545 del Código Civil, sin acreditar debidamente en la causa los hechos que lo justificaban, dando lugar a una nueva infracción al art. 12 de la Ley N° 19.496, distintas de la referida más arriba en relación al incumplimiento de las condiciones pactadas al dar curso a operaciones no efectuadas conforme a ellas y a la Ley.

9º) Que, respecto a la acción civil entablada en el primer otrosí del libelo de fs. 1 y siguientes, el consumidor precisa sus pretensiones por daño emergente en \$1.769.293.-, por lucro cesante en \$3.000.000.- y por daño moral en \$6.000.000.-

10º) Que consta en autos de los estados de cuenta acompañados por el denunciante a fojas 110 y siguientes y del correo electrónico remitido por el área de cobranza de Banco del Estado con fecha 19 de noviembre de 2017, acompañado a fs. 37, que las transacciones impugnadas están siendo cobradas, pero no consta que le demandante haya efectuado pago efectivo de ellas, motivo por el cual, no estando suficientemente acreditado mediante antecedentes probatorios múltiples y concordantes que el demandante hubiere hecho algún desembolso para el pago total o parcial de la deuda de las transacciones objeto de autos, el tribunal deberá rechazar su pretensión por daño emergente; no obstante, se ordena al demandado que, atendida la existencia de responsabilidad de su parte en las transacciones impugnadas conforme a lo razonado en los considerandos precedentes y lo establecido en la Ley 20.009, deberá dejar sin efecto el cobro del total de las transacciones impugnadas, singularizadas en el considerando cuarto precedente de esta sentencia.

11º) Que, en cuanto al monto demandado por concepto de lucro cesante, entendiéndose por tal la privación de la legítima ganancia que el acreedor habría obtenido con el cumplimiento oportuno por parte del deudor; no consta de la prueba rendida que el demandante haya experimentado la pérdida de alguna legítima ganancia o que se haya visto privado de ejercer su profesión o negocio a raíz de los hechos objeto de las acciones interpuestas; motivo por el cual, no se dará lugar a lo demandado por este concepto.

12º) Que, en cuanto al daño moral demandado, para los efectos de la determinación de la existencia de este tipo de daño sufrido por el demandante derivado de los hechos de autos y de la cuantificación del mismo, el tribunal precisa que el actor no rindió pruebas directas sobre el menoscabo y las afecciones que hubiere padecido a consecuencia del actuar de la demandada, pero si obran antecedentes que permiten a esta sentenciadora presumir fundadamente y analizando la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, que existió dicho daño. En efecto, en primer lugar, esta sentenciadora no puede sustraerse a situaciones que evidentemente afectan el curso normal de la vida que las personas se han determinado a sí mismas, situaciones que son obvias en el contexto de la vida contemporánea, que forman parte del acervo cultural de un ciudadano medio y que se circunscriben en la línea del desarrollo normal y lógico de los acontecimientos humanos, lo que no puede ser ignorado por un juez en tiempos de la sociedad de la información. Este conocimiento apriorístico del juez no es contrario a las normas que rigen el *onus probandi* en el proceso ni al principio *facta sunt probanda*, sino que es una expresión del principio de que los hechos notorios *probatione non egent*, en concordancia con la racionalidad que debe existir en todo proceso. En esa perspectiva, esta sentenciadora concluye que la frustración sufrida por el demandante de la legítima expectativa de que la

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
16 NOV 2018

Stgo,

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Stgo, a de 16. NOV. 2018. 2.....
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC

operación de su tarjeta de crédito MasterCard tuviere una seguridad estable en el tiempo, y que, en caso de presentarse alguna falla o situación dudosa, recibiría en forma oportuna y veraz la información de la operación que necesitara aclarar, son situaciones que afectaron el curso normal de su vida, conforme habrían sido si la denunciada hubiera cumplido sus obligaciones; asimismo, las acciones judiciales y extrajudiciales que ha debido ejercer la demandante para hacer valer derechos que la ley le reconoce respecto de la demandada, conllevan molestias intrínsecas para la preparación y ejecución de los actos en que se han expresado tales acciones.

Sobre este punto esta sentenciadora estima pertinente señalar que la responsabilidad de un proveedor por incumplimiento de obligaciones contractuales y extracontractuales frente al daño que causa a un consumidor, tiene razones y alcances que van más allá de la teoría clásica de la responsabilidad civil, tanto en su vertiente contractual como extracontractual, derivadas de las características propias de la *relación jurídica de consumo* en un mundo con productos y servicios complejos, de alto contenido tecnológico, normativo y distribuidos masivamente, entre tales características resulta pertinente mencionar *la confianza* que se tienen en el proveedor como factor determinante en la formación del consentimiento del acto; en un mundo globalizado de grandes y complejos mercados, el consumidor se ve compelido a "confiar" en el proceder de la empresa proveedora, ya que él carece de los conocimientos y del tiempo suficiente para informarse detalladamente de las condiciones económicas y técnicas que aquélla atribuye a sus productos y de la forma en cómo los ofrece, confianza que crece significativamente en el consumidor cuando, como en el caso que nos ocupa, el productor corresponde a un mercado regulado por la autoridad y el consumidor ha sido por largo tiempo un cliente satisfecho del proveedor. *"De ello se deduce que la confianza tiene un valor de lealtad para el consumidor, y es también la explicación del porqué de la necesidad de proteger la confianza que un contratante deposita en la lealtad del otro (sin que se sirva de ella y luego la defrauda) y de establecer la reparación del daño... Vemos, así, que el consumidor deposita su confianza en la empresa contratando en función de esa confianza y lealtad y, al verse ésta vulnerada, genera un daño moral autónomo con relación al contrato específicamente suscripto y que, en consecuencia, está más intensamente relacionado con su calidad de cliente que con su calidad de contratante en particular.*

Cuando un consumidor comprueba que el contrato contiene cláusulas abusivas, se siente defraudado y afectado en sus sentimientos, lo que merece ser reparado.

La confianza es, entonces, un recurso económico jurídico que se acumula como cualquier otro capital. Representa para las empresas uno de los activos más valiosos que tienen, que en muchos casos va más allá de los otros activos (p. ej., inmuebles). De hecho, muchas empresas conocidas mundialmente concentran gran parte de su inversión en la creación y mantenimiento de una marca o empresa, como valor negocial exclusivo.

El consumidor confía y suscribe el contrato, sin poder obtener toda la información (que no es de fácil acceso, ya sea porque puede ser muy costosa o porque necesita conocimientos profesionales para evaluarla).

En estas situaciones la fuerte asimetría de poder, el comprador queda obligado a confiar en la redacción contractual de la empresa. Es decir, sustituye los altos costos de información por confianza, que es su equivalente funcional.

La confianza constituye, entonces, un recurso jurídico para reducir la necesidad de información y ahorrar los costes que éste implica para el consumidor.

Si se abusa de ella mediante comportamientos oportunistas, esto es, conductas con las que alguien despierta la confianza de otro pero que luego lo defrauda y le causa un daño (p. ej. Mediante la incorporación de cláusulas abusivas), debe repararlo." (Carlos A. Gherzi, "Daño Moral y Psicológico", Editorial Astrea, Buenos Aires. 2006, págs. 120 y 121).

Stgo, a de 16 NOV 2018 2.....
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 16 NOV 2018

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Para esta sentenciadora, la denunciada y demandada, Banco de propiedad del Estado de Chile, con una notoria presencia en todo el país, propuso un contrato de uso y afiliación al sistema y uso de tarjetas de crédito al demandante, quien lo aceptó confiando en la seriedad de tan importante empresa de servicios financieros, confianza que comprendía los servicios para realizar compras en el extranjero, los que el actor a su vez confió serían entregados con criterios de seguridad apropiados, y que, en caso de inconsistencias o eventuales fraudes en algunas operaciones, recibiría información idónea veraz y oportuna, expectativas legítimas que la demandada frustró con su actuar carente de la diligencia a la que se encuentra obligado un proveedor profesional de servicios bancarios o financieros.

Especial relevancia adquiere para la determinación de los perjuicios es el hecho de que la actora unilateralmente puso término a los servicios que mantenía el actor, a causa de la morosidad de éste en el pago de deudas, si bien una parte de ellas (\$1.500.000.-) correspondía a uso de línea de sobregiro, en su mayor parte correspondía a la deuda de su tarjeta de crédito con motivo de las operaciones objeto de la querella.

13°) Que, lo razonado precedentemente lleva a presumir que el documento acompañado por el querellado a fs. 122, consistente en un informe médico de fecha 21 de noviembre de 2017 emitido por el Neurólogo, Dr. Diego Antonio Gutiérrez Vásquez efectivamente da cuenta de la existencia de un trastorno en la salud del querellado, derivado de los hechos objeto de estos autos, más aun teniendo en consideración que el actor inició su tratamiento en el mes de agosto de 2017 y el cierre y cargo total de la deuda existente en su tarjeta de crédito se produjo el día 26 de julio de 2017, siendo razonable, aplicando las normas de la experiencia, que el verse enfrentado al pago de una deuda por más del doble de su carga financiera habitual produzca en una persona un estado de angustia y ansiedad.

14°) Que, conforme a lo razonado precedentemente, esta sentenciadora estima que al haberse enfrentado el demandante injustamente a una situación como la descrita en los considerandos precedentes, derivada de omisiones y conductas en que incurrió la demandada, ello le ha causado menoscabo en el curso normal de su vida, en su integridad espiritual y dignidad personal, y por lo mismo, un daño moral reparable pecuniariamente al tenor de lo dispuesto en los arts. 3° letra e) de la Ley N° 19.496, el cual el tribunal prudencialmente avalúa en la suma un millón de pesos (\$1.000.000.-), atendido lo razonado precedentemente.

15°) Que con el objeto que el demandante reciba en su integridad la reparación que le concederá el tribunal, ésta deberá ser pagada más reajustes según variación del Índice de Precios al Consumidor desde el mes en curso hasta el mes anterior a su pago efectivo, y más intereses corrientes para operaciones reajustables desde que la demandada sea requerida y hasta el pago efectivo, y más las costas de la causa.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes, arts. 1698 y siguientes y 2314 y siguientes del Código Civil, art. 17 de la Ley 18.287, Ley 15.231 y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre Forma de las Sentencias, RESUELVO:

UNO: Que SE ACOGE la querella deducida en lo principal de fs. 1 en cuanto se condena a BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado por doña Jessica López Saffie, al pago de una multa equivalente en pesos a la fecha de su pago efectivo a QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES como infractora a los arts. 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
16 NOV 2018

Stgo,

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Stgo, a de 16 NOV. 2018... 2.....

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC

DOS: Que SE ACOGE la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de fs. 1 y siguientes en cuanto se condena a BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado por doña Jessica López Saffie, al pago de la cantidad de \$1.000.000.- (un millón de pesos) como indemnización por daño moral, cantidad que deberá ser pagada con los reajustes e intereses señalados en el considerando 14° de este fallo, ordenándosele, además, dejar sin efecto el cobro de las transacciones impugnadas, pormenorizadas en el considerando 4° de esta sentencia, rechazándose en lo demás la demanda entablada

TRES. Que la querrela y demandada deberá pagar las costas de la causa.

Si la condenada no pagare la multa establecida dentro del plazo legal, dése cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez.

Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández, secretaria abogada.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 16 NOV 2018

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Se envió CARTA CERTIFICADA No 682 930 2

....., notificando la resolución de fojas SDS a D. Jancz

Santiago, 06 JUL 2018 de

Stgo, a de 16 NOV 2018 2..

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA A SERNAC

EN SECRETARIA, a 9 de Julio de 2018

siendo las 14:50 horas notificó a Diego Jancz

Pérez 16.158917-9 la sentencia p 164 y resto

anterior y firma, entregándole copia íntegra

ROL N° 25.873.2017/4

Santiago, a 12 de NOV de 2018

CERTIFICO que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia definitiva de autos dentro de los plazos legales, los que se encuentran vencidos.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo, 16 NOV 2018
SECRETARIA
~~Cuano Juzgado Policia Local Stgo.~~

Fabiola Maldonado Hernández

Secretaria abogada

Stgo, a de 2.....
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC

Handwritten text at the top left, possibly a date or reference number.

Handwritten text in the upper middle section, partially obscured by a line.

Handwritten text in the middle right section, partially obscured by a line.

Handwritten text in the lower middle section, partially obscured by a line.

