

Fs Cuentas Circulares Jooito - 108

**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO**

ROL 5.352-6-2017

-Santiago, a veinticuatro de octubre de dos mil diecisiete.

Vistos:

A fojas 40 y siguientes, rola denuncia formulada por don por JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, Abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, ambos con domicilio en calle Teatinos N° 333, piso 2, de la comuna de Santiago, atendido lo dispuesto por el artículo 58 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante también LPC; en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, cuyo nombre comercial corresponde a **BANCO ESTADO**, RUT: 97.030.000-7, representada por **JESSICA LOPEZ SAFFIE**, ignora profesión u oficio, cédula de identidad N° 7.060.733-6, ambos con domicilio para estos efectos en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1111, piso 4, de la comuna de Santiago, a partir del reclamo efectuado por don Oscar Andrés Ahumada Olmedo, con fecha 28 de noviembre de 2016, tal como consta en el Formulario Único de Atención de Público N° R2016M1178598, mediante el cual el consumidor manifiesta que en el mes de agosto de 2016, viajó a Rio de Janeiro, el día 29 de agosto de 2016, quiso utilizar su tarjeta de crédito Mastercard de Banco Estado, lo que no fue posible por una supuesta falta de cupo, lo que le pareció extraño puesto que estaba seguro que no lo había sobrepasado, por lo que revisó inmediatamente el detalle de la cuenta para esclarecer qué había ocurrido, percatándose que existían 6 compras en un supermercado del lugar que no reconoce, por lo que procedió a bloquear de inmediato su tarjeta y poner la denuncia correspondiente antes las autoridades locales y, una vez que regresó al país, hizo lo propio ante las autoridades locales y el mismo banco dejando constancia del desconocimiento de las compras efectuadas por terceros con su tarjeta MasterCard por la suma total de US\$1.192, 84 (\$766.156 pesos chilenos aproximadamente) suma que se desglosa en 6 operaciones de similares características hechas desde los días 27, 28 y 29 de agosto de 2016. Agrega, que efectuado el reclamo el día 25 de noviembre el Banco respondió e informó al Sr. Ahumada que en el análisis se pudo determinar que no se reflejan problemas en la autorización al momento de la transacción, que la compra se realizó con tarjeta de crédito física presente y lectura de la banda magnética y que existió ingreso válido de clave Pin Pass (clave secreta); por lo que no acogieron su reclamo, así ante la insatisfactoria respuesta del proveedor es que el consumidor decidió ingresar el reclamo en las dependencias del servicio denunciante, el cual con fecha 28 de noviembre de 2016 dirigió el respectivo traslado a Banco Estado, la que con fecha 9 de diciembre de 2016, reiteró la respuesta dada con anterioridad al consumidor, misma que no resulta satisfactoria y es totalmente insuficiente, toda vez que se limita a delegar la responsabilidad en el consumidor, sobre la base que la administración de la tarjeta y su respectiva clave secreta, correspondiendo, en cambio, que la seguridad del Banco, sea apta para prevenir este tipo de fraudes, siendo las medidas de seguridad adoptadas por la institución abiertamente vulnerables e ineficaces, todos hechos que importarían infracción a lo dispuesto en los artículos 3° inciso primero letras a) y d), 12° y 23° de la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, dado el incumplimiento del cual da cuenta el reclamo presentado por el consumidor que consiste en la falta de la seguridad esperable para un proveedor profesional que permitió que terceros desconocidos, sin el plástico ni la clave secreta del consumidor, pudieran realizar transacciones cargadas a la cuenta del tarjetahabiente, que es ésta y no otra, la que se alega como incumplida y que corresponde al Banco acreditar cómo prestó la seguridad debida en el caso concreto, es decir probar fehacientemente que las compras que cobra en la línea de crédito del consumidor han sido efectuadas por él, finalmente, en mérito de lo dispuesto en las normas escritas, en la especie, solicita tener por interpuesta la denuncia infraccional contra Banco Estado, acogerla en todas sus partes y condenar a la denunciada por cada una de las infracciones, al máximo de

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

las multas contempladas en la Ley N° 19.496, esto es 50 UTM por cada infracción, con expresa y ejemplar condena en costas. Rinde prueba documental.

Presentación de fs. 80, mediante la cual don Oscar Andrés Ahumada Olmedo, vendedor, domiciliado en calle Franklin N° 1056, de la comuna de Santiago, se hace parte en los autos por infracción a la Ley N° 19.496, caratulada SERNAC con Banco Estado, asimismo en el primer otrosí del mismo documento y en virtud de lo dispuesto en los artículos 3° e), 50 a), b) y c) de la Ley N° 19.496, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de Banco Estado de Chile, representado por doña Jessica López Saffie, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, piso 4, Santiago, fundada en los mismos hechos que aquellos esgrimidos en la denuncia infraccional, los que hace propios y que en virtud del principio de economía procesal da por enteramente reproducidos y solicita al Tribunal se condene al demandado al pago de la cantidad de \$808.000 por concepto de, daño emergente, consistente en presiones del Banco Estado, por llamados y correos, además de haber repactado la deuda, la que aumentó a \$2.442.192. Concluye pidiendo se condene a la demandada a pagarle la cantidad total de \$2.500.000.- o la suma que esta juez estime conforme a derecho, más reajustes, intereses y costas; acción civil que no se acoge a tramitación por haber sido presentada fuera de plazo, conforme se resuelve a fjs. 84 de autos.

Minuta de fs. 89, presentada por don Francisco Javier Campos Ramos, Abogado, por la parte denunciada y demandada que en lo principal opone excepción dilatoria de Litis en Pendencia en atención a los argumentos de hecho y derecho que expone, los que fueron abordados en resolución de fs. 100; asimismo y en el otrosí, contesta por escrito la denuncia infraccional, solicitando su absoluto rechazo, fundado en que, de acuerdo a la investigación practicada por su parte, así como de los respaldos obtenidos, se pudo determinar que las transacciones impugnadas en autos se efectuaron sin problemas en la autorización al momento de la transacción, que la compra se realizó con tarjeta de crédito física y presenta lectura de la banda magnética, además se determinó que existió ingreso válido de clave Pin Pass para el día y horario señalado y como en estas transacciones existió ingreso de clave no se exigió firmar voucher, que todas las transacciones se realizaron sin inconveniente alguno; precisa que el producto Tarjeta de Crédito opera como medio de pago de las transacciones realizadas por el cliente, por tanto, de acuerdo a los protocolos establecidos, son los distintos comercios los que deben reportar la validez de cada transacción, entregando los comprobantes respectivos, que a su vez, es importante señalar que los usuarios de su representada son responsables, en forma exclusiva del uso y custodia de sus tarjetas, así como también de las claves personales destinadas a la utilización de los distintos canales y medio automatizados, la administración y resguardo de la tarjeta de crédito y las claves de la misma. Agrega que su representada realiza su mejor esfuerzo para que los clientes hagan buen uso de la tarjeta, pudiendo en su calidad de mandatario, solamente impedir aquellas operaciones en que exista un motivo para ello y no en las que aparecen en el sistema como correctamente efectuadas y que por ese mismo motivo su representada siempre actúa y actuará otorgando un servicio para que sus clientes actúen con seguridad en el consumo y resguardo de sus derechos; señala que Sernac pretende en su presentación que con su mera alegación de que un giro no fue realizado por el titular de una cuenta baste para atribuir responsabilidad al prestador del servicio, el SERNAC no puede pretender desconocer el art. 1.698 del Código Civil, aplicable y decisorio al tiempo de comprender de quien es realmente la carga de prueba en estos autos, rechaza la defensa absolutamente que baste acreditar la existencia de uno o más giros y alegar desconocimiento para de ello resultar una infracción de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, continúa señalado que en el caso que las tarjetas sean operadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo

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

**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO**

ROL 5.352-6-2017

corresponderá al emisor probar que las operaciones fueron realizadas por el tarjetahabiente titular o los adicionales autorizados por este, por lo que, a contrario sensu, no asiste dicha obligación para el emisor cuando los giros se efectúan encontrándose sin bloqueo la tarjeta, finalmente, solicita tener por contestada la denuncia infraccional e autos, rechazarla en definitiva con costas.

Acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba que rola a fs. 95, celebrada con la asistencia del abogado Sinaí Tosso Vásquez, en representación del denunciante Servicio Nacional del Consumidor, del denunciante particular, don Oscar Ahumada Olmedo, y de la denunciada Banco Estado, representada por su apoderado el abogado Francisco Campos Ramos. Las partes son llamadas a conciliación, la que no se produce. La parte denunciante de Banco Estado contesta las acciones interpuestas mediante minuta de fojas 89, en cuyo primer otrosí opone excepción dilatoria de litis pendencia, la cual fue rechazada por resolución de fojas 100, en la cual se citó a las partes a continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba.

Acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba que rola a fs. 146, celebrada con la asistencia del denunciante Servicio Nacional del Consumidor, representada por la habilitada de derecho, doña Catalina Ramírez Aliste, del denunciante particular, don Oscar Ahumada Olmedo, y de la denunciada Banco Estado, representada por su apoderado el abogado Francisco Campos Ramos. La parte de Banco Estado, contesta por escrito denuncia de fs. 40 y siguientes, mediante minuta escrita que rola a fojas 89, expuesta más arriba, la que se tiene como parte integrante del comparendo.

La parte denunciante de Sernac rinde en dicha audiencia prueba documental, acompañando los siguientes antecedentes, que no fueron objetados ni observados por su contraria:

1.- A fojas 1 a 5, copia de escritura público y decretos en los que consta la personería de don Juan Carlos Luengo Pérez para actuar en representación de Sernac.

2.- A fojas 6 y 7, fotocopia de reclamo Caso N° R2016M1178598 efectuado por don Oscar Ahumada Olmedo ante Sernac con fecha 28/11/2016.

3.- A fojas 8 a 10, fotocopia de respuesta remitida por Banco Estado al reclamo efectuado por don Oscar Ahumada Olmedo.

4.- A fojas 11, fotocopia de carta remitida por Sernac a don Oscar Ahumada Olmedo informando el rechazo de su solicitud por parte del Banco.

5.- A fojas 12 y 13, fotocopia de denuncia efectuada por don Oscar Ahumada Olmedo con fecha 29 de agosto de 2016 ante la Policía de Río de Janeiro.

6.- A fojas 14 y 15, fotocopia de comprobante de presentación de reclamo N° 149543 efectuado por don Oscar Ahumada Olmedo ante Banco Estado con fecha 05/09/2016.

7.- A fojas 16 a 19, fotocopia de denuncia N° de parte 5427, de fecha 01/09/2016, efectuada por don Oscar Ahumada Olmedo ante Carabineros.

8.- A fojas 20 a 24, fotocopia de carta remitida por Banco Estado a don Oscar Ahumada Olmedo con fecha 25/11/2016.

9.- A fojas 25, fotocopia de solicitud efectuada por don Oscar Ahumada Olmedo con fecha 26/09/2016 ante el Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile, solicitando asistencia consular por la clonación de su tarjeta bancaria Banco Estado.

10.- A fojas 26, fotocopia de la cédula de identidad de don Oscar Ahumada Olmedo.

11.- A fojas 27 a 36, set de correos electrónicos remitidos por don Oscar Ahumada Olmedo a Banco Estado y a la policía brasilera solicitando el comprobante de denuncia.

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.

12.- A fojas 37 y 38, estado de situación tarjetas de crédito Banco Estado de don Oscar Ahumada Olmedo.

13.- A fojas 39, fotocopia de testigos del hecho señalados por el consumidor en su reclamo ante Sernac.

14.- A fojas 102 a 119, fotocopias de sentencias judiciales.

15.- A fojas 120 a 125, fotocopias de correos electrónicos remitidos por don Oscar Ahumada Olmedo a la policía de Río de Janeiro.

16.- A fojas 126 a 128, fotocopia de correos y formulario remitido por don Oscar Ahumada Olmedo al consulado de Chile en Brasil solicitando ayuda por lo ocurrido con su tarjeta.

17.- A fojas 129, fotocopia de últimos movimientos Tarjeta Mastercard, correspondiente al mes de agosto de 2016.

18.- A fojas 130, fotocopia de comprobante de bloqueo de tarjeta de crédito Mastercard efectuado con fecha 29/08/2016.

19.- A fojas 131, fotocopia de correo electrónico remitido por la Policía de Río de Janeiro adjuntando copia de la denuncia efectuada.

20.- A fojas 132 a 138, fotocopia de correos electrónicos remitidos por Banco Estado a don Oscar Ahumada Olmedo para regularizar deuda existente en su tarjeta de crédito Mastercard.

La parte denunciada de Banco Estado, por su parte, rindió en la misma audiencia prueba documental, acompañando los siguientes antecedentes que no fueron objetados ni observados por su contraria:

a.- A fojas 139 a 143, fotocopia de carta remitida por Banco Estado a don Oscar Ahumada Olmedo con fecha 25/11/2016.

b.- A fojas 144 y 145, impresión de carta de fecha 09 de diciembre de 2016 remitida por Banco Estado a don Oscar Ahumada Olmedo en respuesta a su reclamo efectuado ante Sernac.

Libelo de fs. 148 y siguientes, por el cual la denunciante expone "consideraciones" para ser tenidas presente por el tribunal al momento de citar sentencia.

Resolución de fs.157, que decreta autos para fallo.

Considerando:

1°) Que los autos se iniciaron por denuncia infraccional interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor a fojas 40 y siguientes en contra de Banco Estado, haciéndose parte de los mismos el consumidor afectado, don Oscar Ahumada Olmedo, en lo principal de fojas 80, fundada, en suma, en que la Tarjeta Mastercard de éste último habría sido utilizada por terceros en la ciudad de Río de Janeiro, Brasil, para hacer compras que el consumidor desconoce, encontrándose el plástico en su poder, mismas que reclamó ante el Banco denunciado, el cual se negó a acoger su solicitud por estimar que la responsabilidad en el uso de la tarjeta y custodia de clave secreta PIN es del propio tarjetahabiente; el consumidor afectado al momento de percatarse de tales hechos, habría realizado inmediatamente la correspondiente denuncia ante la Policía de Río de Janeiro y habría procedido de inmediato al bloqueo de su tarjeta Mastercard ante el Banco Estado; se imputa a la denunciada infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra a) y d), 12 y 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

2°) Que la defensa de la denunciada se centra en afirmar que las operaciones cuestionadas se llevaron a cabo en forma "limpia", utilizando las claves de acceso a ellas, que son 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 denuncia y contestación, se deduce que ellas están contestes en que el consumidor afectado

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 16 NOV 2018

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

Stgo, a de16 NOV 2018 2.....

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA

A SERNAC

**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO**

ROL 5.352-6-2017

don Oscar Ahumada Olmedo, era titular de una tarjeta de crédito Mastercard N° 5426632000535018, 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 ambas, en particular cartola con movimientos de tarjeta de crédito correspondientes al mes de agosto de 2016 de fs.38; cartas de respuesta remitidas por Banco Estado a don Oscar Ahumada Olmedo que rolan a fojas 9 y 144, por su concordancia entre sí y la pertinencia que guardan con los hechos denunciados, se establece que fueron cargadas a la tarjeta de crédito Mastercard de don Oscar Ahumada Olmedo, una compra efectuada en Lidel Supermercados el día 27 de agosto de 2016, por la cantidad de USD 220,03, una compra efectuada en 240 Norte Shopping con fecha 28 de agosto de 2016, por la cantidad de USD 235,36, tres compras realizadas en Supermercado Guanabara, la primera de ellas el día 28 de agosto de 2016, por la cantidad de USD 198,74 y las otras dos el día 29 de agosto de 2016 por las cantidades de USD 152,26 y USD 204,45, y una compra efectuada en Lidel Supermercados el día 29 de agosto de 2016, por la cantidad de USD 182,00.

5°) 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 esta circunstancia es imputable al proveedor denunciado.

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 da cuenta la cartola con movimientos de tarjeta de crédito correspondientes al mes de agosto de 2016, acompañada por la denunciante a fs.38 y que no fue objetada por la denunciada. Ante la negativa del consumidor afectado del hecho de haber efectuado él las transacciones impugnadas y la falta de pruebas de cómo se concretaron las operaciones y se logró que se cargaran ellas a su tarjeta, 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 Oscar Ahumada Olmedo, correspondientes a una compra efectuada en Lidel Supermercados el día 27 de agosto de 2016, por la cantidad de USD 220,03, una compra efectuada en 240 Norte Shopping con fecha 28 de agosto de 2016, por la cantidad de USD 235,36, tres compras realizadas en Supermercado Guanabara, la primera de ellas el día 28 de agosto de 2016, por la cantidad de USD 198,74 y las otras dos el día 29 de agosto de 2016 por las cantidades de USD 152,26 y USD 204,45, y una compra efectuada en Lidel Supermercados el día 29 de agosto de 2016, por la cantidad de USD 182,00; incumbe al proveedor acreditar el cumplimiento de sus obligaciones respecto de esa operación, criterio concordante con una antigua norma de responsabilidad contractual, que recoge el inciso 3° 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".

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

Respecto de la prueba de la diligencia debida, el tribunal debe considerar que la denunciada no ha acreditado en autos haber obrado con tal diligencia, en relación a este punto dicha parte aportó documento de fojas 144 y siguiente, mismo acompañado por la denunciante a fojas 9 y siguientes, consistente en carta respuesta dada al denunciante de 9 de diciembre de 2016, 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 ni los elementos que fueron tenidos a la vista para sus conclusiones.

Dicho lo anterior, corresponde a la denunciada, como parte obligada y como proveedor profesional, acreditar que ha empleado la diligencia debida en el cumplimiento de sus obligaciones, tanto contractuales como legales, razonamiento que obliga a determinar, en un primer paso, cuáles eran las obligaciones que pesaban sobre la denunciada 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”*.

Sobre el tenor de las obligaciones propiamente contractuales del denunciado, no obra en autos algún antecedente que contenga los términos del contrato en virtud del cual Banco Estado emitió la tarjeta de crédito MasterCard de la que era titular don Oscar Ahumada Olmedo.

Por otra parte, en cuanto a las obligaciones legales de la denunciada, resultan pertinentes las que establecen las normas citadas en la denuncia, 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 norma dictada por el primero como parte del Compendio de Normas Financieras, correspondiente al CAPÍTULO III.J.1 titulado EMISIÓN U OPERACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO, que dice en el inciso 2° de su N° 6. *“Asimismo, los contratos que se celebren entre el Emisor y los Titulares o Usuarios referentes a la utilización de la Tarjeta en su carácter de medio de pago, deberán contemplar, en carácter de contenidos mínimos, los siguientes: el plazo o condiciones de vigencia del contrato; el límite de crédito autorizado; la fecha de emisión de estados de cuenta y de vencimiento de la respectiva obligación de pago del Titular o Usuario; las modalidades y condiciones aplicables al cobro de comisiones e intereses; el costo de mantención de la Tarjeta; las medidas de seguridad relacionadas con el uso de la Tarjeta y los procedimientos y responsabilidades en caso de robo, hurto, pérdida, adulteración o falsificación de la misma; la resolución de controversias; como asimismo, los requisitos y condiciones aplicables respecto del término del contrato, incluidas las causales de término unilateral del mismo.”*

De lo antes razonado, queda claramente establecido que pesaba sobre el denunciado 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 denunciante- y, por último, que en los servicios financieros entregados al denunciado 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.

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

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; circunstancia que ha previsto el legislador y que ha plasmado 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 cual establece 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.”*

Respecto a lo que manifiesta la denunciada en el sentido que lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1° de la Ley 20.009, que señala que *“En el caso que las tarjetas sean operadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo, corresponderá al emisor probar que las operaciones fueron realizadas por el tarjetahabiente titular o los adicionales autorizados por éste”*, lleva a inferir, a contrario sensu, que no corresponde al emisor de la tarjeta acreditar quien habría efectuado los giros antes del bloqueo informado por el consumidor, cabe precisar que no es exacta tal conclusión, por cuanto dicha norma establece una presunción legal en favor del consumidor respecto de operaciones posteriores al aviso de bloqueo, sin decir nada sobre las opera de modo que respecto de aquellos casos de transacciones ocurridas con anterioridad al bloqueo del plástico, rigen las normas probatorias generales que establece la Ley, correspondiendo, en consecuencia, al proveedor acreditar que ha empleado la debida diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones y la prestación de los servicios ofrecidos, hecho que no consta de modo alguno de la documentación allegada por el requerido al proceso.

6º) Que los antecedentes que ha aportado en la especie la denunciada consistentes únicamente en cartas de respuesta remitidas al cliente afectado con fecha 25 de noviembre y 09 de diciembre de 2016, acompañadas a fojas 139 y 146 no constituyen prueba de la existencia de todos los elementos de las obligaciones que ha exigido a su cliente, en particular que el consentimiento de ellas haya emanado efectivamente del consumidor Sr. Ahumana, que se hayan efectuado conforme a las condiciones de contratación del servicio financiero que tales tarjetas representan ni que por su parte ha dado cumplimiento a sus obligaciones sobre consumo seguro o que ha hecho lo razonablemente posible por cumplirlas y que por razones ajenas a su voluntad no ha podido, en particular no consta en autos que dicho producto financiero haya contado con los mecanismos de control que le eran exigibles en materia de riesgos tecnológicos y de fraude informático, como tampoco, que de existir algún mecanismo de seguridad tecnológico, se haya ajustado a los criterios normados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y que los haya informado oportunamente a esta entidad. 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 denunciado de su obligación de entregar un consumo seguro, libre de riesgos y de menoscabo a su cliente.

Que haciéndose cargo el tribunal de la alegación de la denunciada en cuanto a que lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1° de la Ley N° 20.009 lleva a inferir, a contrario sensu, que no corresponde al emisor de la tarjeta acreditar que el titular habría efectuado los giros antes del bloqueo informado por el consumidor, cabe precisar que no es exacta tal conclusión, en efecto, el texto

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

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
16 NOV 2018

Stgo,
SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policia Local

aludido señala "En el caso que las tarjetas sean operadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo, corresponderá al emisor probar que las operaciones fueron realizadas por el tarjetahabiente titular o los adicionales autorizados por éste", lo que implica establecer una presunción legal en favor del consumidor respecto de operaciones posteriores al aviso de bloqueo, sin decir nada la norma sobre las operaciones ocurridas con anterioridad al bloqueo del plástico, por lo que sobre ellas rigen las normas probatorias generales que establece la Ley, de modo alguno el precepto dispone, como pretende la defensa, que cualquier operación efectuada antes del bloqueo del producto se presuma efectuada por el consumidor, correspondiendo aplicar las normas de la Teoría General de la Obligaciones y las del contrato de servicios financieros de que se trata para determinar la existencia de ellas. En consecuencia, las normas citadas no liberan al proveedor acreditar que ha empleado la debida diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones y la prestación de los servicios ofrecidos, y que para exigir el pago o cumplimiento de obligaciones para con él, debe acreditar que éstas se encuentra válidamente constituidas.

7º) Que conforme a lo razonado en los numerales precedentes, debe concluirse que el denunciado no ha acreditado los elementos para justificar la existencia de las obligaciones que ha cobrado al denunciante por cada una de las supuestas compras efectuadas en comercios Río de Janeiro antes aludidas, ni que ha cumplido con la obligación de prestar el servicio de tarjeta de crédito entregado al consumidor, don Oscar Ahumada Olmedo, 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 no cumplió con tales obligaciones y que ello se debe a su propia falta de diligencia, incumplimiento que ha causado menoscabo patrimonial 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 3° inciso 1° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, debiendo desestimar el tribunal la defensa de la denunciada en orden a que no le son imputables los hechos de la causa y a que la carga de la prueba de su negligencia correspondía al consumidor denunciante, razón por la cual será sancionada de la forma que se señala más adelante.

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 y 17 de la Ley 18.287, y en la Ley 15.231,

RESUELVO:

I.- Que **SE ACOGE** la denuncia deducida en autos por el Servicio Nacional del Consumidor, a la que se hizo parte el afectado, don Oscar Ahumada Olmedo, y se condena a BANCO ESTADO, representado por doña Jessica López Saffie, ambos ya individualizados, al pago de multa equivalente al día de su pago a QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (15 UTM), como infractor a los arts. 3° inciso 1° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496,

II.- Que se condena a la denunciada al pago de las costas del juicio.

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

Anótese, Notifíquese y Archívese.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez

Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández, secretaria abogado

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

16 NOV 2018

Stgo.

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Stgo, a de 2.....

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA

A SERNAC

NOTIFICACION CERTIFICADA N° 6744319 NOTIFICACION
DISTRIBUCION DE FOLIOS 10 A Juan Luongo
FECHA DE EMISION DE 27 MAR 2018 DE

NOTIFICACION CERTIFICADA N° 6744320 NOTIFICACION
DISTRIBUCION DE FOLIOS 10 A Oscar Ahumada
FECHA DE EMISION DE 27 MAR 2018 DE

NOTIFICACION CERTIFICADA N° 6744321 NOTIFICACION
DISTRIBUCION DE FOLIOS 10 A Francisco Lopez
FECHA DE EMISION DE 27 MAR 2018 DE

Santiago a diez de abril de dos mil dieciocho

Certifico que la parte no ha deducido recursos alguno contra la sentencia definitiva de autos dentro de los plazos legales, lo que se encuentran vencidos.

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

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

