

**CHILLAN, veinte de Noviembre de dos mil dieciocho
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

PRIMERO.- Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 14 y siguientes, **GUIDO ALFONSO JARA QUIROGA**, cédula de identidad N° 16.010.806-1, abogado, domiciliado en calle Bulnes N° 630, comuna de Chillán, en representación convencional de **SEBASTIAN ANTONIO LAGOS PRADENAS**, cédula de identidad N° 15.876.142-4, con domicilio en Villa Los Leones Pasaje 1 casa N° 30, comuna de Chillán, deduce querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del **BANCO DE CHILE S.A.**, rol único tributario N° 97.004.000-5, representado al tenor de lo dispuesto en los artículos 50-C inciso tercero y 50-D del cuerpo legal citado, por **RODRIGO ANDRES SAEZ SCHANAKE**, cédula de identidad N° 10.339.261-6, en su calidad de agente de sucursal, ambos con domicilio para estos efectos en calle Constitución N° 580, comuna de Chillán, acciones fundadas en el hecho, que siendo su mandante cliente del Banco querrellado, como consumidor de varios productos que este ofrece y que entrega a sus clientes, entre ellos la tarjeta de crédito Visa MasterCard N° 4468676300301037, con fecha 01 de septiembre de 2017, por medio de correo electrónico, el Banco le comunica que su tarjeta de crédito, había sido utilizada en Estados Unidos por una persona distinta a su titular, para obtener un avance en efectivo de 300 dólares, operación que su mandante desconoce, y quien en forma inmediata de recibido el mensaje efectúa el reclamo al call center del Banco 600 637 37 37 registrado con el número 4468676300301037, y además a sugerencia de la ejecutiva de dicho call

center, efectuó una denuncia en la 43° Comisaría de Carabineros de la comuna de Peñalolén y con fecha 11 de septiembre de 2017 en forma escrita denunció el hecho en las oficinas del Banco, el que en definitiva fue rechazado con fecha 29 de noviembre de 2017 a través de las oficinas del Servicio Nacional del Consumidor. Por lo que en razón de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 3° letras d) y e), 12, 23 y 24 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, y artículo 1545 del Código Civil, solicita tener por interpuestas querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO DE CHILE S.A.**, acogerlas a tramitación y en definitiva, condenar a la infractora, al máximo de las multas señaladas en el cuerpo legal citado y al pago de las sumas de 300 dólares que corresponde a la transacción negligentemente autorizada por la demandada, como concepto de daño emergente o patrimonial; y a la suma de \$ 2.000.000.-, por el daño moral sufrido, con expresa condenación en costas.-

SEGUNDO.- Que, a fs. 56, notificadas las partes se lleva a efecto la audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada por el Tribunal, con la asistencia del querellante y demandante civil de **SEBASTIAN ANTONIO LAGOS PRADENAS**, asistido por su apoderado, abogado, **GUIDO ALFONSO JARA QUIROGA**, y del apoderado de la parte querellada y demandada civil de **BANCO DE CHILE**, y en el que, el primero ratifica en todas sus partes tanto la querrela infraccional como, asimismo, la demanda civil deducidas a fs. 14 y siguientes, solicitando sean acogidas, con costas.-

Por su parte, el apoderado de la querellada y demandada civil, contesta tanto la acción infraccional como la civil, por medio de minuta escrita que se agrega a fs. 30 y siguientes, en la que solicita desde ya el completo y total rechazo de las acciones incoadas, al tenor de los antecedentes de

hecho y fundamentos de derecho en ella contenidos, con expresa condenación en costas, oponiendo como alegación la excepción de prescripción de acción al tenor de lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley N° 19.496.-

TERCERO.- Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, procediendo el tribunal a recibir las pruebas ofrecidas, rindiendo la querellante y demandante civil, **PRUEBA INSTRUMENTAL**, ratificando bajo el apercibimiento legal que corresponda en su caso los documentos ya agregados a la causa rolantes de fs. 1 a 13 e incorpora, además, los que se agregan a fs. 41 y 42; **OFICIOS**, a la Policía de Investigaciones unidad de Emigraciones y Extranjería, con el objeto de que se indique las fechas de entrada y salida del país de Sebastián Lagos Pradenas durante el año 2017; y al Banco querellado y demandado, a fin de que remita grabación de denuncia efectuada por el actor con fecha 1 de septiembre de 2017 al call center de la querellada N° 600637373, y además se informe por dicha institución bancaria si el querellante solicitó activación internacional de su tarjeta de crédito N° 4468676300301037 durante los meses de agosto y septiembre de 2017 y en caso afirmativo se indique el país de destino respecto del cual se realizó dicha solicitud, informes evacuados a fs. 62 y 89 respectivamente.-

Por su parte, la querellada y demandada civil ofrece **PRUEBA INSTRUMENTAL**, acompañando bajo apercibimiento legal, los documentos que se agregan a fs. 43 a 55; **OFICIOS**, a la Policía de Investigaciones unidad de Emigraciones y Extranjería, con el objeto de que se indique las fechas de entrada y salida del país de Sebastián Lagos Pradenas durante el año 2017, y al Banco de Chile a fin de que se remita estados de cuenta nacional e internacional de la tarjeta de crédito visa N°

4468676300301037 correspondientes a los meses de mayo a septiembre de 2017, informes que rolan a fs. 62 y de fs. 65 a 88.-

CUARTO.- Que, encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los antecedentes para sentencia.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, de los antecedentes acompañados por la parte querellante, es un hecho no controvertido, que el actor, mantiene una cuenta corriente en el Banco de Chile, oficina Chillán, N° 00-800-18563-03 y una tarjeta de crédito Visa N° 4468676300300301037, asociada a la cuenta referida, según da cuenta el comprobante de entrega de fs. 43 a 46, y del estado de cuenta internacional de dicha tarjeta, de fs. 41, en la que figura una compra el 01 de Septiembre de 2017, por 300 dólares americanos, que no es reconocida por su titular. Además, de acuerdo al informe del Jefe del Departamento de Extranjería y Policía Internacional-Chillán de la Policía de Investigaciones de Chile de fs. 62, el querellante salió de Chile con destino a México el 17 de Mayo de 2017 e ingresa a nuestro país el 25 del mismo mes y año.-

SEGUNDO.- Que, el Banco querellado, opone la excepción de prescripción extintiva de la acción contravencional, considerando que ésta se interpone el día 05 de Marzo de 2017, en circunstancia que la infracción se habría cometido el 01 de Septiembre de 2018, siendo notificado el Banco el 27 de Marzo de mismo año, por lo que dicha acción infraccional, se encuentra prescrita, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley N° 19.496, que dispone que, las acciones que persigan la responsabilidad que se sanciona por esta Ley, prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.-

TERCERO.- Que, de acuerdo a los antecedentes acompañados por el querellante, la compra objetada es del 01 de Septiembre de 2017, por 300

dólares americanos, presentado el reclamo el 11 de Septiembre de 2017, como consta a fs. 6 a 8, y también a Sernac el 09 de Noviembre de 2017, según consta a fs. 50, siendo respondidos ambos requerimientos por el Banco el 24 de Noviembre de 2017. Como consecuencia de dicho reclamos, la acción infraccional se suspendió desde el 11 de Septiembre de 2017, hasta el 24 de Noviembre de 2017, por lo que el plazo legal para interponer la querrela en contra del querrellado se encontraba vigente al 05 de Marzo del 2018.-

CUARTO.- Que, el Banco denunciado solicita el rechazo de la querrela, en base a que el uso por terceros de la supuesta clonación de la tarjeta de crédito, habría sido realizada tres meses después de la estadía del querellante en el extranjero, y que además éste tiene una clave secreta llamada Pin Pass, la que sólo puede ser usada por el cliente que es su único dueño, asegurando el demandado que la seguridad de dicha tarjeta no ha sido vulnerada y que la protección de ella le corresponde al actor, y que por lo demás el avance de 300 dólares americanos, fue efectuado en dinero mediante un cajero automático. Agrega el demandado, que no existiendo responsabilidad infraccional, no puede reclamarse daño alguno a su parte.-

QUINTO.- Que, sin perjuicio de lo que expone la parte querellada, es un hecho cierto y no controvertido, que el Banco otorgó una tarjeta de crédito Visa al actor, quién la utilizó durante su permanencia en México, entre el 17 de Mayo de 2017 y el 25 del mismo mes y año, fecha esta última cuando regresa a Chile, en circunstancias que un tercero maliciosamente la usó para efectuar un avance en efectivo por un total de 300 dólares americanos el 01 de Septiembre de 2017, como consta de fs. 41 y 42, sin conocimiento y autorización del demandante, a quién se le habría clonado su tarjeta mientras permaneció en el extranjero, como fue denunciado por éste ante Carabineros, según consta a fs. 11.-

SEXTO.- Que, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre atribuciones de los Juzgado de Policía Local, la prueba y antecedentes se aprecian de acuerdo a las reglas de la sana crítica, pudiendo de esta manera estimarse por quien sentencia, que ha existido responsabilidad infraccional de acuerdo al artículo 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, del Banco querellado, en los hechos denunciados, al prestar un servicio al consumidor de manera negligente, debido a fallas o deficiencias en la seguridad en el uso de su tarjeta de crédito de propiedad del actor.-

SEPTIMO.- Que, habiéndose sólo acreditado el daño emergente, correspondiente a 300 dólares americanos, equivalentes a la fecha a la suma de \$ 202.800.-, sólo se acogerá éste, no así el daño moral, por no haberse rendido prueba alguna por los medios que franquea la ley.-

Con lo relacionado, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 15.231, artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, y artículos 1, 2, 3 d) y e), 12, 23, 24 y 50 A), B), C) y D) de la Ley N° 19.496, **SE RESUELVE:**

1.- Que, no se acoge la excepción de prescripción extintiva opuesta por el Banco de Chile, sin costas.-

2.- Que, **ha lugar** a la querrela infraccional deducida en lo principal de fs. 14 y siguientes, **GUIDO ALFONSO JARA QUIROGA**, cédula de identidad N° 16.010.806-1, abogado, domiciliado en calle Bulnes N° 630, comuna de Chillán, en representación convencional de **SEBASTIAN ANTONIO LAGOS PRADENAS**, cédula de identidad N° 15.876.142-4, con domicilio en Villa Los Leones Pasaje. 1 casa N° 30, comuna de Chillán, en contra del **BANCO DE CHILE S.A.**, rol único tributario N° 97.004.000-5, representado por **RODRIGO ANDRES SAEZ SCHANAKE**, cédula de identidad N° 10.339.261-6, en su calidad de agente de sucursal, ambos con domicilio para estos efectos en calle Constitución N° 580, comuna de Chillán, por infracción a los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, y se le condena, al pago de

una multa de **UNA U.T.M.**, en su equivalente al valor que ésta tenga al día del pago efectivo, a beneficio municipal, o en su defecto a cumplir su representante legal, cinco días de reclusión nocturna, con costas.-

3.- Que, **ha lugar** a la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de fs. 14 y siguientes, **GUIDO ALFONSO JARA QUIROGA**, cédula de identidad N° 16.010.806-1, abogado, domiciliado en calle Bulnes N° 630, comuna de Chillán, en representación de **SEBASTIAN ANTONIO LAGOS PRADENAS**, cédula de identidad N° 15.876.142-4, con domicilio en Villa Los Leones Pasaje 1 casa N° 30, comuna de Chillán, en contra del **BANCO DE CHILE S.A.**, rol único tributario N° 97.004.000-5, representado por **RODRIGO ANDRES SAEZ SCHANAKE**, cédula de identidad N° 10.339.261-6, en su calidad de agente de sucursal, ambos con domicilio para estos efectos en calle Constitución N° 580, comuna de Chillán, sólo en cuanto se le condena a pagar a la demandante, la suma de **\$ 202.800.-**, por el daño emergente causado, cantidad que deberá reajustarse de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha de la demanda hasta su pago efectivo, con costas.-

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-



Dictada por don **IGNACIO MARIN CORREA**, abogado, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.-

Autorizada por la señora **Secretaria Abogado MARIELA DAZA MERMOUD**.-



