

*Costa Rosina Mardeliny Hernandez
notifico a ud. lo sigte*

1/11/19

La Florida, veintitres de Septiembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

La denuncia de fojas 22, que mediante denuncia de fecha 14 de Diciembre de 2015, formula ante el tribunal, JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado en calle Teatinos N° 333, Piso 2°, Comuna de Santiago Centro, en contra del BANCOESTADO, representado legalmente por JESSICA LOPEZ SAFFIE, ambos con domicilio para estos efectos en calle Libertador Bernardo O'higgins N° 1111, Piso 4°, Comuna de Santiago Centro, por infracción a la Ley del Consumidor, que dice relación con que el proveedor BANCOESTADO, permitió que un tercero realizara un giro desde la cuenta rut del consumidor EDUARDO ANDRES NAVARRETE HIDALGO, sin su consentimiento.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que, a fojas 37 declara EDUARDO ANDRES NAVARRETE HIDALGO, cédula de identidad 13.226.879-7, domiciliado en calle Los Cancilleres N° 1828-B, Torre 7, Dpto. 22, Comuna de Maipú, señalando que el día 1° de Agosto del 2015, en circunstancias que no pudo pagar una cuenta de consumo, con débito, porque el sistema le indicaba que no tenía saldo suficiente en su cuenta, se percata, que el día anterior, esto es, el día 30 de Julio, a las 19.53 horas, le habían realizado un giro desde su cuenta Rut perteneciente al BANCOESTADO, desde un cajero automático que se encuentra al interior de una Farmacia Ahumada ubicada en Avenida La Florida N° 9497, sin haber extraviado su tarjeta magnética o que se la hayan robado. De esta manera, el mismo día dejó plasmada una denuncia ante Carabineros por el delito de clonación de tarjeta. El día lunes 3 de Agosto, concurre al BANCOESTADO, en la sucursal ubicada en la Comuna de Vitacura, a fin de dar cuenta de lo sucedido, quienes le informaron que no existía problemas con su tarjeta, pero que sin perjuicio de ello, realizarían un estudio de sus movimientos bancarios, teniendo para ello un plazo de 10 días hábiles. Hace presente que hasta la fecha no le han solucionado su problema, haciendo hincapié que en ningún momento retiró el dinero de dicho cajero automático, ya que al momento de la ocurrencia

del delito denunciado, se encontraba en su domicilio en compañía de su pareja y, que él no concurre a la Comuna de La Florida.

2.- Que, a fojas 48 declara por escrito VICTOR URQUETA SALAS, abogado, en representación del BANCOESTADO, señalando que desde el momento en que BANCOESTADO 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 investigara e informara sobre los hechos denunciados y, a partir del referido análisis, tal Departamento fue concluyente al señalar que la operación impugnada se realizó con la tarjeta N° 621996233326229016, de la cuenta Rut del cliente y previa introducción de su clave secreta, de modo que el procedimiento bancario que se debía observar para este tipo de operación, se cumplió a cabalidad. Así, en mérito de lo informado y no constándole a su representada siquiera la existencia de indicios que hagan plausible suponer la ocurrencia de una situación irregular, BANCOESTADO niega absolutamente la efectividad y su participación en los hechos denunciados, recayendo en el SERNAC la carga de acreditar la veracidad de los mismos. En consecuencia, mientras el SERNAC no pruebe que los hechos denunciados son efectivos, la denuncia carece de todo fundamento plausible para ser acogida, ya que el simple hecho de sostener que no se realizó un determinado giro, sin ningún respaldo instrumental, no es argumento suficiente para dar lugar a la denuncia infraccional de autos.

3.- Que, a fojas 61 IGNACIO NEUMANN MEBUS, egresado de derecho habilitado, en representación del BANCOESTADO, señala que respecto al reclamo presentado por el denunciante, solicita que se rechace la denuncia con expresa condenación en costas, por no ser efectivos los hechos en que se funda, dejando en claro, en todo caso que en el evento que el señor NAVARRETE efectivamente hubiese sido víctima de fraude, es él y no BANCOESTADO quien debe soportar las consecuencias que de ello derivan, toda vez que el resguardo de su tarjeta y clave de seguridad, son de exclusiva responsabilidad del cliente, quedando eximido BANCOESTADO de cualquier tipo de responsabilidad, que en este sentido pueda surgir. De hecho, la responsabilidad por los giros realizados sin aviso de bloqueo corresponden al consumidor, quien deberá acreditar que efectivamente no realizó los giros, ya que la tarjeta fue bloqueada el día 3 de Agosto de 2015, posteriormente al giro impugnado. A mayor abundamiento, el giro de \$190.000

impugnado, se realizó en el cajero automático N° 7818, no operado por su representada, sino por el BANCO BBVA, el que se encuentra al interior de una Farmacia Ahumada ubicada en Avenida La Florida N° 9497.

4.- Que, a fojas 109 objeta y observa documentos, JUAN CARLOS VIDAL SERRANO, abogado, en representación del SERNAC, señalando que respecto del comprobante de presentación de reclamo N° 11.261 del Señor Navarrete ante BANCOESTADO de fecha 3 de Agosto de 2015, la carta dirigida al señor Navarrete en respuesta al precedente reclamo, de fecha 14 de Agosto de 2015 y la carta dirigida al señor Navarrete en relación con su reclamo ante el SERNAC de fecha 9 de Septiembre de 2015, considera que la respuesta de la denunciada ante estos documentos no es satisfactoria ya que de ninguna manera se puede acreditar la eficacia e infabilidad del sistema de seguridad con que cuenta, ya que BANCOESTADO solo se limita a desplazar completamente la responsabilidad en el consumidor y se limita a señalar que no ha existido ningún indicio de vulneración a sus sistemas de seguridad, argumento que no excluye la posibilidad de que se haya clonado la tarjeta del señor Navarrete para proceder posteriormente a efectuar el giro de dinero cuestionado. También observa, la carta de la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras dirigida a BANCOESTADO, de fecha 3 de Septiembre de 2015 con copia de la presentación que realizó el señor Navarrete ante dicha institución el primer día del mismo mes y año y, el Requerimiento de la Superintendencia de fecha 3 de Septiembre de 2015 con respuesta de BANCOESTADO de fecha 10 de Septiembre de 2015, indicando que son copias simples y que en nada reflejan cuales son los protocolos establecidos por BANCOESTADO para verificar la efectividad de sus sistemas de seguridad, evidenciando la pasividad y falta de diligencia de la infractora ante ese tipo de situaciones, ya que el hecho de que no se haya presentado un error en el giro, en nada desvirtúa lo denunciado por el Servicio Nacional del Consumidor, pues es sabido que para clonar una tarjeta es necesario averiguar la clave secreta mediante medios tecnológicos para su obtención, por lo que estos documentos no pueden probar que la tarjeta fue efectivamente operada por el consumidor. Observa también la Impresión de pantalla que da cuenta que la tarjeta N° 621996233326229016 de propiedad del señor Navarrete no presenta puntos de compromiso que den indicios de la existencia de fraude, ya que no da fe de

absolutamente nada, que respecto a la Consulta de cuenta Rut del señor Navarrete que indica la fecha con que se bloqueó su tarjeta, el día 3 de Agosto de 2015, carece de fecha cierta al no estar autorizado por ningún ministro de fe y, por último respecto a las Huinchas de auditoría que señala el proceso del giro impugnado, sólo da cuenta que se efectuó un giro en dicho cajero automático, pero no puede dar cuenta de la originalidad de la tarjeta, pudiendo haber estado clonada. Por consiguiente, los documentos acompañados por la denunciada, únicamente sirven para acreditar la efectividad del hecho denunciado por esta parte, que es la falta de seguridad, pues correspondía al denunciado mantener los dineros entregados a su custodia bajo los debidos resguardos, obligación legal que naturalmente incumplió. Además considera dejar en claro que los hechos que hay que probar, al tratarse de hechos negativos, a quien corresponde probar el hecho positivo, esto es, que el giro de dinero fue perpetrado por el señor Navarrete es a BANCOESTADO, así lo ha entendido la 8° Sala de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, respecto de un caso similar donde basándose en que es de responsabilidad de la denunciada acreditar la efectividad de la operación financiera, en virtud de la cual hacía cobros a la denunciante, pues tenía todos los medios a su alcance, no cumplió con tal carga, en consecuencia, sólo cabía concluir que la operación financiera cuestionada no fue realizada por la consumidora, a la que se trató de darle apariencia de legítima, sirviéndose de sus antecedentes personales, que estaban en poder de la denunciada. De la misma manera, se ha pronunciado la doctrina mayoritaria en materia de la Teoría General de la Prueba, que señala que cuando se trata de una negativa absoluta de los hechos, esto es, cuando solo se niega una situación sin agregar hechos, nada hay que probar, y la carga de la prueba corresponde a la parte contraria, lo que queda de manifiesto en un fallo de la 9° Sala de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, respecto de un caso similar, donde establece que desde el momento en que el proveedor niega haber incurrido en alguna deficiencia, falla o error de cualquier tipo en la provisión del servicio, se hace cargo de la obligación de probar tal aserto, esto es, planteado en términos positivos, deberá acreditar el debido cuidado, la diligencia, la actuación del proveedor conforme a los estrictos términos del servicio inmaculado ofrecido.

5.- Que, en atención a lo señalado en los considerandos anteriores y apreciando los antecedentes que obran en el proceso, de acuerdo con las reglas de la sana crítica,

el sentenciador resolverá que la parte denunciada infringió lo dispuesto en los artículos 3 letra c) y 15 de la Ley del Consumidor, al haber prestado un servicio negligente, que se tradujo en un deficiente e ineficaz sistema de seguridad, lo que causó un menoscabo al consumidor.

Y, atendido además lo dispuesto en la Ley N° 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496 de Protección al Consumidor.

SE DECLARA:

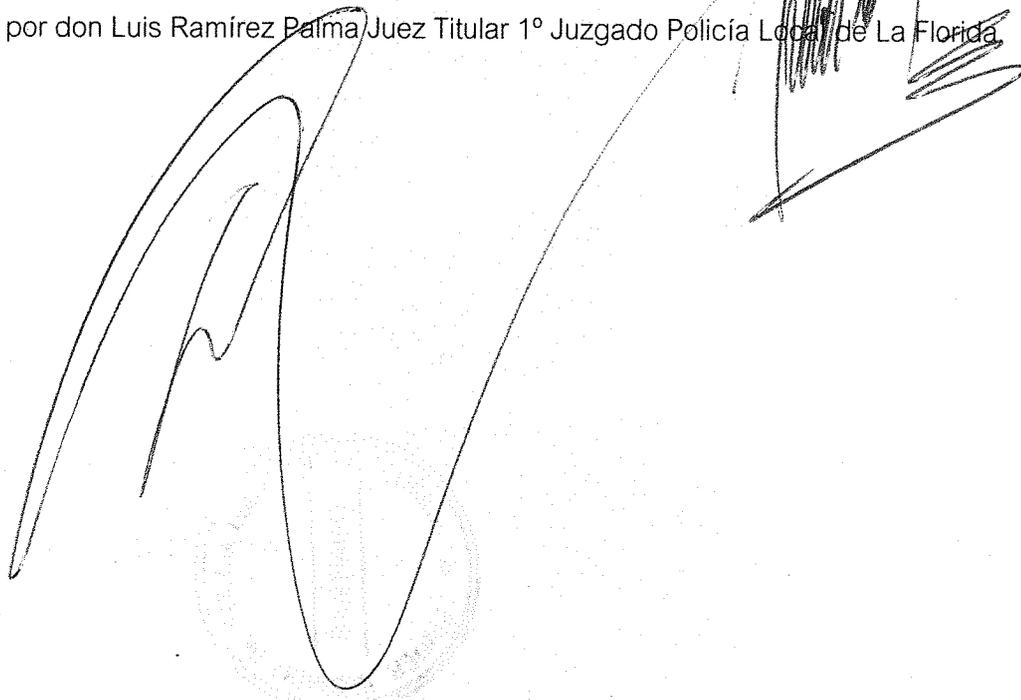
Que, se condena a BANCOESTADO, representado legalmente por JESSICA LOPEZ SAFFIE, ambos ya individualizados, a pagar una multa de 10 U.T.M. (diez unidades tributarias mensuales) a beneficio fiscal, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, causando menoscabo al consumidor.

Despáchese orden de arresto por vía de sustitución y apremio, si la multa impuesta no fuere pagada dentro de plazo legal.

Anótese, regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

ROL N° 22.711-2016-P

Dictada por don Luis Ramírez Palma Juez Titular 1° Juzgado Policía Local de La Florida

A large, stylized handwritten signature in black ink, written over the text of the judge's name and extending upwards into the margin.

Fojas: 162
Ciento sesenta y dos

C.A. de Santiago

Santiago, siete de febrero de dos mil dieciocho.

A fojas 161: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada pero en el fundamento 5° se reemplaza la referencia “artículos 3 letra c)” por “artículo 3 letra d)”.

Y teniendo, además, presente:

Que las argumentaciones contenidas en el escrito de apelación de fojas 127 no resultan suficientes para alterar lo que viene decidido, y atendido, además, lo previsto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de veintitrés de septiembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 119 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-1105-2017.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora Dobra Lusic Nadal, conformada por la Ministra señora María Soledad Melo Labra y la Abogada Integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

DOBRA FRANCISCA LUSIC NADAL
MINISTRO
Fecha: 07/02/2018 11:41:03

MARIA SOLEDAD MELO LABRA
MINISTRO
Fecha: 07/02/2018 11:46:36

PAOLA ALICIA HERRERA
FUENZALIDA
ABOGADO
Fecha: 07/02/2018 11:43:31

CAROLINA ANDREA PAREDES
ARIZAGA
MINISTRO DE FE
Fecha: 07/02/2018 12:59:00

DKXXEIMGCE



Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Dobra Lusic N., Maria Soledad Melo L. y Abogada Integrante Paola Herrera F. Santiago, siete de febrero de dos mil dieciocho.

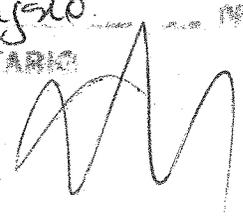
En Santiago, a siete de febrero de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

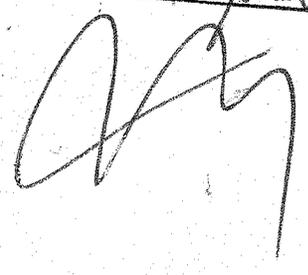
Señor Eric Dullana.
Cedulas 233, 2o mo.

LA FLORIDA 07 agosto 2018
SECRETARIO



CERTIFICO: Que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

La Florida: 8 Agosto 2018



Nº 013129

INGRESO Nº 24670

ESTADO (REPR. JESSICA LOPEZ SAFFIE) NOMBRE		97030000-7 R.U.T.
DIRECCION		
AS DE JUZGADO I RIBUTO O MULTA POR INFRACCION	2018 PERIODO	
015022711 R.O.L.	14/06/2018 FECHA DE EMISION	

E
X
P
E
D
I
E
N
T
E

	PLAZO A PAGAR	14/06/2018
IMPUESTOS Y DERECHOS	VALORES	
SUB TOTAL	475.380	
I.P.C.		
INTERES		
TOTAL	475.380	
JUZGADO UNIDAD	LIQUIDADOR	EMISOR

Di. Toda 2015022711
PAGADO \$475.380.-
04 0024670
14/06/2018 Local: 0004

www.tafiorida.ci

GRÁFIKA MARMOR / FONDO: (56-2) 857 74 47 / Céd.74808-18

asiste

Nacion

"SERV

los De

circun

según

otorg

de la