

Proceso N° 7.588-5-2018

Las Condes, veintiseis de Marzo de dos mil diecinueve.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fs. 6 y ss., don **Carlos Alexander Sánchez Palacios**, abogado, en representación de don **Máximo Eduardo Lira Fernández**, Ingeniero, domiciliado en La Gloria N° 30, Depto. 241, Las Condes, según consta de mandato judicial agregado a fs. 1 y ss., interpone querella infraccional en contra de **Banco Santander Chile S.A.**, representado por don **Miguel Mata Huerta**, domiciliados en calle Bandera N° 140, Santiago, solicitando se condene a la querellada por incurrir en infracción de las normas de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con los siguientes fundamentos:

1.- Que, con fecha 18 de Julio de 2017, bloqueó la tarjeta de crédito N° 5491621003750559 emitida por el Banco Santander, por pérdida, quedando ingresado, a través del servicio de asistencia telefónica del Banco, el requerimiento N° 20561494, por las transacciones no reconocidas.

2.- Que, el día 19 de Julio de 2017, el Banco ingresó un abono a la tarjeta de crédito por la suma de US\$ 7.565,63.-, cantidad equivalente a la suma sustraída, sin embargo con fecha 12 de Septiembre de 2017, terminado el proceso de investigación interna del Banco, le fue debitada dicha suma, por cuanto las transacciones reclamadas fueron realizadas con la tarjeta, con lectura Chip, sistema que no permite la clonación.

3.- Que, con fecha 27 de febrero de 2018, Banco Santander informó al Servicio Nacional del Consumidor, que no podía acceder al reclamo del Sr. Lira, por las razones expuestas precedentemente.

SEGUNDO: Que, deduce a su vez el actor en contra de la querellada, demanda civil de indemnización de perjuicios solicitando sea condenada al pago de la suma de **\$4.509.115,48.-** por concepto de daño directo y de **\$1.500.000.-** por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 23.**

TERCERO: Que, en la audiencia de estilo, celebrada a fs. 141 y ss., contestando las acciones deducidas en su contra, la parte denunciada de **Banco Santander Chile S.A.**, opone mediante presentación agregada a fs. 33 y ss, excepción de prescripción respecto de la querella infraccional interpuesta a fs. 6 y ss., la que solicita sea acogida, con costas, por cuanto se ha excedido el plazo de 6 meses que establece la Ley N° 19.496, ya que la fecha de ocurrencia de los hechos fue en el mes de Julio de 2017, cuando el querellante se percató de haber sido víctima de un fraude y solicitó el bloqueo de la tarjeta de crédito. Señala además, que las acciones deducidas fueron notificadas el día 2 de Octubre de 2018, interponiéndose el reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor con fecha 19 de Febrero de 2018, fuera del plazo indicado en la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

CUARTO: Que, por su parte, el querellante, contestando a fs. 149 y 150 la excepción opuesta, solicita su rechazo, sosteniendo que el plazo exigido por la Ley para este tipo de infracciones debe contabilizarse desde el día 27 de Febrero de 2018, fecha en que se produjo el hecho constitutivo de la infracción, esto es, la nula respuesta del Banco y su pretensión de eximirse de su obligación de custodio por ser depositario de los valores patrimoniales de su cliente. Agrega que, siendo la infracción un asunto del ámbito penal infraccional, la interposición de la querella se rige por las normas procesales penales, interrumpiendo los plazos de prescripción de las acciones.

QUINTO: Que, de conformidad con lo establecido por las disposiciones de la Ley N° 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, estos Tribunales se encuentran facultados para conocer únicamente de las materias en que expresamente se les ha conferido competencia, entre ellas, las infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Consumidores, cuyo artículo 3 letra e), los faculta además, para que, constatada la infracción, en caso de ser procedente, se regulen las indemnizaciones que pudieran corresponder, con lo cual los argumentos que invoca la querellante para solicitar el rechazo de la

excepción de prescripción opuesta, invocando la aplicación de las normas del derecho común en materia penal, deben ser desestimados.

SEXTO: Que, a su vez, el artículo 26 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, vigente a la fecha de la infracción, en sus incisos 1 y 2 establecía: *"Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de 6 meses, contado desde que haya incurrido en la infracción respectiva. El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo."*

SEPTIMO: Que, consta de la exposición de los hechos que realiza el querellante, al interponer sus acciones, lo que no ha sido controvertido de contrario, que el día **18 de Julio de 2017**, habría solicitado bloquear su tarjeta de crédito por haberla extraviado, y que el día **12 de Septiembre de 2017**, el Banco terminó el proceso de investigación que fue desfavorable para el cliente, siendo deducidas las acciones materia de autos, según consta de fs. 6 y ss., con fecha **24 de Abril de 2018**, esto es, transcurridos más de más de nueve meses desde la solicitud de bloqueo de su tarjeta y más de siete meses desde el informe negativo del Banco, no existiendo constancia de reclamo alguno en el intertanto, que produjera la interrupción del plazo, configurándose los presupuestos para acoger la excepción opuesta, por cuanto, se ha excedido el plazo de seis meses que contempla la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores para reclamar la responsabilidad contravencional que pueda proceder por esta vía.

Por estas consideraciones, y de conformidad a lo dispuesto por el artículo 26 de la ley 19.496, se declara:

a) Que, **se acoge** la excepción de prescripción opuesta por **Banco Santander Chile** en contra de la querella infraccional deducida en lo principal de la presentación de fs. 6 y ss, no emitiendo este Tribunal

pronunciamiento en relación a la demanda civil, por no ser procedente,
ordenándose el archivo de los antecedentes.

b) Que, **cada parte pagará sus costas.**

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.

Notifíquese.

Archívese en su oportunidad.

Una vez ejecutoriada remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, conforme a lo dispuesto por el artículo 58 bis de la Ley No. 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.

XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.

