

-Santiago, a cinco de diciembre de dos mil diecisiete.

Vistos:

A fojas 25 y siguientes, rola denuncia formulada por doña **MARÍA GABRIEL MILLAQUEN URIBE**, abogada, en representación 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 Ramón Jara Cifuentes, con fecha 23 de septiembre de 2016, tal como consta en el Formulario Único de Atención de Público N° R2016M1077462, mediante el cual el consumidor manifiesta que en el día 28 de agosto de 2016, aproximadamente a las 19:00 horas, al intentar pagar con su tarjeta de Cuenta Rut N° 6385390, asociada a la Chequera Electrónica N° 37171111090 luego de una carga de combustible, se percató que ésta no contaba con fondos suficientes, lo que le pareció extraño, ante lo cual, al regresar a su domicilio, consultó el saldo de su cuenta, notando que existía giros y compras cargadas a su cuenta que él no ha autorizado ni realizado, procediendo a transferir el saldo restante a la cuenta de su hija; agregando que no ha extraviado su tarjeta de débito y que interpuso denuncia ante Carabineros de Chile. Señala, que efectuado el reclamo ante la entidad bancaria el día 30 de agosto de 2016 a través del "formulario de reclamos para transacciones no reconocidas", fueron señaladas 5 transacciones desconocidas que suman un total de \$700.000.-, reclamo que fue respondido por el Banco con fecha 12 de septiembre de 2016, e informó al Sr. Jara que los giros practicados a la cuenta no presentan condición de error y que para concretarlos se utilizó el plástico y la respectiva 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 dirigió el respectivo traslado a Banco Estado, entidad que con fecha 4 de octubre 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 su cuenta, 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, teniendo presente en especial lo dispuesto en el Decreto N° 222 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública del año 2013 que regula las "medidas mínimas de seguridad aplicables a la instalación y operación de cajeros automáticos, dispensadores o contenedores de dinero de cualquier especie" en cuanto a que las entidades obligadas deberán implementar un plan de revisiones de seguridad a los cajeros automáticos que contemple la verificación física de la inexistencia de dispositivos destinados a capturar la información de las tarjetas de crédito o débito y/o las claves personales de los usuarios o a alterar de cualquier forma el normal funcionamiento del mismo, tales como cámaras ocultas, skimmers u otros; obligación que es parte del deber de seguridad que deben

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

Minuta de fs. 54, presentada por don Francisco Javier Campos Ramos, abogado por la parte denunciada y demandada en la que contesta por escrito la denuncia infraccional, solicitando, desde ya, su absoluto rechazo, señalando, en suma, 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 existió ingreso válido de clave secreta personal e intransferible del consumidor, y 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, sin embargo 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, pretendiendo atribuir responsabilidad a su representada con la sola negación de las operaciones, rechazando esa parte 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 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, siendo, conforme a lo pactado en el contrato de apertura de cuenta, el titular del producto el responsable del uso de la tarjeta y la respectiva clave de seguridad, misma que es personal e intransferible; finalmente, solicita tener por contestada la denuncia infraccional de autos, rechazarla en definitiva con costas.

Acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba que rola a fs. 59, celebrada con la asistencia de la habilitada de derecho, doña Catalina Ramírez Aliste, en representación del denunciante Servicio Nacional del Consumidor, 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 54, que se tiene como parte integrante del comparendo, expuesta más arriba.

La parte denunciante de Sernac rinde en prueba los siguientes documentos, que se tuvo acompañados con citación y fueron objetados ni observados por su contraria:

1.- A fojas 7, fotocopia de carta remitida por Sernac a Banco Estado con fecha 23 de septiembre de 2016, confiriendo traslado del reclamo interpuesto por don Ramón Ángel Jara Flores.

2.- A fojas 8, fotocopia de carta de fecha 12 de septiembre de 2016 remitida por Banco Estado a don Ramón Ángel Jara Flores, en respuesta a reclamo efectuado por éste ante el mismo Banco.

3.- A fojas 9 y 10, fotocopia de carta de fecha 04 de octubre de 2016 remitida por Banco Estado a don Ramón Ángel Jara Flores, en respuesta a reclamo efectuado por éste ante Sernac.

4.- A fojas 11, fotocopia de carta remitida por Banco Estado a Sernac con fecha 04 de octubre de 2016 en respuesta al reclamo interpuesto por don Ramón Ángel Jara Flores.

5.- A fojas 12, fotocopia de "Formulario de Reclamos para Transacciones no reconocidas" suscrito por don Ramón Ángel Jara Flores con fecha 30 de agosto de 2016.

6.- A fojas 13, fotocopia de carta de fecha 05 de octubre de 2016 remitida por Sernac a Ramón Ángel Jara Flores comunicando el cierre del caso por rechazo del proveedor.

7.- A fojas 14, fotocopia de "Consulta Resumen" de Cuenta Rut de fecha 23 de septiembre de 2016, con timbre de Banco Estado.

9.- A fojas 15, fotocopia de cartola CuentaRut N° 0006385390 correspondiente a los días 24 a 29 de agosto de 2016.

10.- A fojas 16 a 20, fotocopia de parte denuncia efectuada por don Ramón Ángel Jara Flores ante Carabineros de la 7ª Comisaría de Renca.

11.- A fojas 21, fotocopia de Declaración Jurada Notarial prestada por don Ramón Ángel Jara Flores con fecha 23 de septiembre de 2016.

12.- A fojas 22, fotocopia de página con nombres de personas.

13.- A fojas 24, fotocopia de ingreso de reclamo caso N° R2016M1077462 efectuado por don Ramón Ángel Jara Flores con fecha 23 de septiembre de 2016.

La parte denunciada de Banco Estado solicita oficio a Banco del Estado de Chile a fin que remita Cartola Histórica de Chequera Electrónica N° 37171111090 de don Ramón Jara Flores del mes de agosto de 2016, cuya respuesta se adjuntó a estos autos a fojas 67 a 72; oficio a Banco BBVA a fin que remita huincha de cajero automático N° 4634 ubicado en Casino de Juegos Av. San Martín N° 199, Viña del Mar, del día 27 de agosto de 2016; cuya respuesta fue acompañada por el propio denunciado mediante escrito que rola a fojas 116; oficio a Banco Santander a fin que remita huincha de cajero automático N° 732 ubicado en Casino de Juegos Av. San Martín N° 199, Viña del Mar, del día 28 de agosto de 2016, cuya respuesta consta a fojas 74 a 110, y oficio al Banco de Chile a fin que remita huincha de cajero automático N° 2404 ubicado en Estación de Metro Colón, comuna de Las Condes, del día 28 de agosto de 2016; cuya respuesta consta a fojas 73.

En lo principal fojas 120, la parte denunciante de Sernac objeta el documento acompañado por Banco Estado mediante escrito de fojas 116 por tratarse de una copia simple que no constituye instrumento público del que no se aprecia ningún elemento que entregue certeza sobre su autenticidad e integridad, por lo que no se le puede agregar valor probatorio alguno, y en el otrosí efectúa observaciones al documento, todo lo cual el Tribunal tiene presente, conforme a lo resuelto a fojas 122 vuelta.

Resolución de fs.123, que decreta autos para fallo.

Considerando:

1º) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor a fojas 25 y siguientes; en contra de Banco Estado; debido a que el consumidor Ramón Jara Flores se percató que terceras personas habrían realizado 5 transacciones con cargo a su CuentaRut que él desconoce haber efectuado, mismas que reclamó ante el Banco denunciado quien 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 cliente; infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1º letra a) y d), 12 y 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

2º) Que, el consumidor afectado, don Ramón Jara Flores no se hizo parte en la denuncia formulada por el Servicio Nacional del Consumidor ni concurrió en autos a presentar acción civil por los mismos hechos.

3º) Que de lo dicho por ambas partes en sus respectivos libelos de denuncia y contestación, se deduce que ambas están contestes en que el consumidor afectado don Ramón Jara Flores, es titular de la Cuenta Rut N° 6385390, asociada a la Chequera Electrónica N° 37171111090, que se encontraba habilitada y que permitía realizar transacciones utilizando para ello la tarjeta de RedBanc y 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.

4º) Que, asimismo, de los dichos de ambas partes y la apreciación conforme a las reglas de la sana crítica de los medios probatorios aportados por éstas, en particular cartola con movimientos de CuentaRut correspondientes al mes de agosto de 2016, acompañada por la denunciante a fojas 15 y remitidas por la denunciada mediante oficio que rola a fojas 116, y cartas de respuesta remitidas por Banco Estado a don Ramón Jara Flores que rolan a fojas 8 a 10, por su concordancia entre sí y la pertinencia que guardan con los hechos denunciados, es posible establecer que fueron cargadas a la CuentaRut cuyo titular es don don Ramón Jara Flores, las siguientes transacciones: 1).- Compra efectuada con fecha 27/08/2016 a las 23:29 horas en Hotel del Mar – Casino de Juegos ubicado en San Martín N° 199, Viña del Mar, por la cantidad de \$200.000.-, 2).- Giro efectuado el día 27/08/2016 a las 23:44 horas en cajero automático N° 4634 de Banco BBVA ubicado en Hotel del Mar – Casino de Juegos que se encuentra en San Martín N° 199, Viña del Mar, por la cantidad de \$100.000.-, 3).- Compra efectuada con fecha 28/08/2016 a las 00:03 horas en Hotel del Mar – Casino de Juegos ubicado en San Martín N° 199, Viña del Mar, por la cantidad de \$200.000.-, 4).-Giro efectuado el día 28/08/2016 a las 00:07 horas en cajero automático N° 732 de Banco Santander ubicado en Hotel del Mar – Casino de Juegos que se encuentra en San Martín N° 199, Viña del Mar, por la cantidad de \$100.000.-; 5).- Giro efectuado el día 28/08/2016 a las 10:32 horas en cajero automático N° 2904 de Banco de Chile ubicado en Estación de Metro Colón, comuna de Las Condes, por la cantidad de \$100.000.-

5º) Que la defensa de la denunciada se centra en el hecho que las transacciones se llevaron a cabo en forma “limpia” utilizando las claves de acceso que son de exclusivo resguardo del consumidor y no por negligencia de Banco Estado, además de no encontrarse acreditado en autos que hayan sido efectivamente terceras personas las que hayan realizado las transacciones impugnadas o que, al menos, se haya puesto en duda que haya sido el propio consumidor.

6º) Que, de lo expuesto por las partes, se infiere que la controversia del juicio estriba en determinar si las transacciones cargadas a la CuentaRut aludida fueron hechas o no por terceras personas, y, de haberlo sido, si esa circunstancia es imputable al proveedor denunciado.

Pues bien, al respecto, revisados los antecedentes probatorios recabados en el proceso y acompañados por las partes, no existen indicios suficientes que permitan inferir que, en efecto, fueron terceras personas las que utilizando la tarjeta de débito del consumidor y su clave secreta, mediante métodos de clonación o skimmer, hayan realizado las transacciones objeto de estos autos y descritas en el considerando cuarto precedente, por cuanto, el propio consumidor afectado al relatar los hechos ocurridos conforme consta de comprobante de ingreso de reclamo acompañado por la denunciante a fojas 24, señala que se habría percatado de la situación ocurrida con su CuentaRut al acudir a una estación de servicio a cargar combustible y no poder pagar por no tener saldo suficiente, posterior a lo cual habría llegado a su casa, revisado los movimientos de su cuenta, encontrado las transacciones impugnadas y, como consecuencia de ello, transferido el saldo de su cuenta a su hija; no obstante aquello, al analizar

los movimientos bancarios que reflejan las cartolas de movimientos de la cuenta que rolan en autos a fojas 15 y 69, consta que con posterioridad a las transacciones desconocidas por don Ramón Jara Flores, quedó disponible en su CuentaRut un saldo de \$782.011.-, no existiendo nuevos movimientos en su cuenta, salvo una transferencia de fondos por la cantidad de \$780.000.-, misma que, de acuerdo a lo relatado por él mismo, debía corresponder a la transferencia de los fondos restantes que hizo a la cuenta de su hija una vez que se percató de la existencia de las transacciones que desconoce; no siendo entonces comprensible que el motivo por el cual se dio cuenta de esta situación haya sido porque le declinaron el pago por carga de combustible en una estación de servicio por exceder el monto disponible en su cuenta, si, conforme a lo razonado previamente, esto habría ocurrido con anterioridad a la transferencia del saldo quedado en su cuenta, mismo que ascendía a la cantidad de \$782.011.-, monto más que suficiente para pagar una carga de combustible, conclusión a la que es posible arribar no sólo utilizando las normas de la experiencia, sino que, además, analizando los movimientos reflejados en la cartola acompañada a fojas 68 y 69 donde constan cargas de combustible efectuadas en días distintos por \$28.974.-, \$25.000.-, \$20.000.-, \$17.000.- y \$29.000.-, todas sumas que podían ser cubiertas con el saldo quedado en la CuentaRut del consumidor Ramón Jara Flores con anterioridad a la transferencia del saldo de fondos que éste señala haber efectuado a la cuenta de su hija; todo lo cual se refuerza con la circunstancia que el consumidor afectado teniendo las facilidades provistas por Sernac al haber ejercido las acciones en autos derivadas de los hechos que él expuso ante el referido servicio, no se hizo parte en las acciones interpuestas, no dedujo demanda civil ni aportó prueba de sus dichos.

7°) Que en este mismo sentido, el artículo 3 inciso 1° de la Ley 20.009, 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”* norma que indica que, en los casos que exista bloqueo de la tarjeta bancaria, corresponderá al emisor aprobar que las operaciones fueron realizadas por el tarjetahabiente o por las personas autorizadas por éste, por lo que, en aquellos casos de transacciones ocurridas con anterioridad al bloqueo del plástico, rigen las normas probatorias generales que establece la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, correspondiendo en este caso al denunciante **rendir** prueba suficiente que permita establecer que, en efecto, han ocurrido las circunstancias fácticas que habrían dado origen a la comisión de la supuesta infracción que se denuncia o que, al menos, sirvan para presumir que dichas circunstancias han acontecido en la forma en que se describen en el libelo, en particular, que las operaciones contienen elementos compatibles con fraude bancario; probado lo cual surgiría la obligación del proveedor sindicado como responsable de acreditar que ha obrado con la debida diligencia en sus obligaciones de entregar un consumo seguro y cumpliendo la normativa que rige su actividad. En la especie, la prueba rendida por las partes no permite siquiera presumir que terceras personas hayan utilizado los productos bancarios del actor sin autorización de éste; enfocándose la prueba aportada por este último únicamente en el reclamo que el consumidor habría efectuado ante el proveedor y el propio servicio denunciante, lo que no tiene valor probatorio alguno contra el proveedor, de modo que al no existir claridad respecto a los hechos fundantes de la denuncia, no es posible determinar el alcance de la responsabilidad o diligencia que se puede exigir al proveedor denunciado; razones por las que esta sentenciadora no se ha podido formar convicción de la efectividad de los hechos denunciados, procediendo, en consecuencia, rechazar la denuncia interpuesta a fojas 25 y siguientes de autos.

**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO**

ROL 5537-3/2017

8°) Que no se condenará en costas al Servicio denunciante por considerar el tribunal que tuvo motivos plausibles para litigar y por ser el órgano al cual el Estado le ha impuesto el deber de velar por el cumplimiento de las normas de protección de los consumidores.

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 RECHAZA** la denuncia deducida en autos por el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de BANCO ESTADO, representado por doña Jessica López Saffie, conforme se ha razonado en los considerandos presentes.

II.- Que cada parte pagará sus costas.

Anótese, Notifíquese y Archívese.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez

Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández, secretaria abogado



800

6102385

129 1 Campos

31 ENE 2018

[Handwritten signature]

6102387

129 F. Ruiz

31 ENE 2018

[Handwritten signature]

Certifico que la Sentencia definitiva de autos esta ejecutoriada y revueltos los plazos legales para recurrir de nuevo alguno. Santiago, a 01 de febrero 2018.-

[Handwritten signature]