

PROCESO N°17.762-2016- SCS.-
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.-
SANTIAGO, Diez de Junio del año Dos Mil Diecisiete.-

VISTOS:

A fs.7 rola n° de Caso R2016M743783
Sernac;
A fs.8 rola formulario único de atención de
público;
A fs.9 rola carta de JUAN CARLOS
LUENGO PEREZ Director Regional Metropolitano Sernac a Banco
Estado de Chile;
A fs.10 rola carta de PILAR FLORES JEREZ,
Banco Estado a JUAN CARLOS LUENGO PEREZ Director
Regional Metropolitano Sernac;
A fs.11 rola carta de PILAR FLORES JEREZ,
Banco Estado a Andrea Marileo Polanco;
A fs.13 rola comprobante de presentación de
reclamo N°41.406;
A fs.14 rola carta de UR GESTION DE
RECLAMOS BancoEstado a Andrea Marileo Polanco de fecha
19 de Enero de 2016;
A fs.15 rola comprobante de presentación
de reclamo N°47.029;
A fs.16 rola carta de UR GESTION DE
RECLAMOS BancoEstado a Andrea Marileo Polanco de fecha
05 de febrero de 2016;
A fs.17 rola Copia Informativa PDI Policía
de Investigaciones de Chile;
A fs.22 rola estado de movimientos cuenta
rut Andrea Marileo Polanco;
A fs.26 rola cuenta rut consulta resumen;
A fs.27 rola Declaración Jurada de Andrea
Marileo Polanco;
De fs.28 a fs.38 rola contrato de apertura de
cuenta rut, Banco Estado;
A fs.39 y ss. rola denuncia formulada ante
el Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia por don JUAN
CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, en representación del
Servicio Nacional del Consumidor en contra de BANCOESTADO
DE CHILE representado legalmente por doña JESSICA LOPEZ
SAFFIE, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección al
Consumidor; Denunciada notificada a fs.81 y 87;
A fs.58 el Tercer Juzgado de Policía Local de
Providencia se declara incompetente y ordena remitir los
antecedentes al Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago ;



Rol:

16-

A fs.61 el Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago se declara incompetente y ordena remitir los antecedentes al Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago;

A fs. 62 vta. el Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago acepta la competencia;

A fs.72 rola demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña ANDREA ALEJANDRA MARILEO POLANCO en contra de BANCOESTADO DE CHILE, representado legalmente por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, solicitando el pago de los perjuicios que valora en la suma de \$477.900.- por daño emergente, \$120.000.- por lucro cesante y \$500.000.- por daño moral más reajustes, intereses y costas, demanda notificada a fs.76;

A fs.82 rola contesta denuncia infraccional y demanda civil;

A fs.96 rola consulta cliente cuenta rut;

De fs.97 a fs.99 rola Huincha cajero ATM, Banco Santander;

A fs.99 rola Huincha cajero BCI;

A fs.105 y 106 rola Cartola histórica N°000001, chequera electrónica;

A fs.107 rola acta de comparendo de contestación y prueba, donde se rindió prueba testimonial;

A fs.111 rola Objeta y observa documentos;

A fs.126 rola respuesta oficio Banco Santander -Chile;

A fs.127 rola respuesta Banco de Crédito e Inversiones, Fiscalía;

A fs.131 rola audiencia para revisión de video y con lo relacionado y,

CONSIDERANDO:

1º.-Que don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación denunció a BANCOESTADO DE CHILE representado legalmente por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, por haber este último infringido la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor;

2º.- Que la infracción se hace consistir en la falta de seguridad y profesionalidad de la empresa en la prestación de sus servicios, afectando de paso, los derechos de los consumidores que operan bajo esta modalidad, confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada, infringiendo lo

WDP-2017
diembre de
dispuesto en el Art. 3, 12 y 23 inciso 1º de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor;

3º.- Que la parte denunciada del Banco Estado de Chile a fs.82, manifiesta en suma que:

La supuesta infracción en que habría incurrido el Banco es haber permitido cuatro transacciones en la cuenta rut N°15426597, de la cliente Andrea Alejandra Marileo Polanco;

El 31 de Diciembre de 2015 doña Andrea Marileo concurrió a pagar unas cuentas y se percató que el saldo era insuficiente debido a dos giros y dos compras que ella desconoce;

Revisado el sistema por el Banco, no se registra error en su ejecución, ni dispensación;

Todas las transacciones fueron ejecutadas con normalidad, en la ciudad de residencia de la denunciante, utilizando la respectiva clave secreta y tarjeta, ambas vigentes y activas a la fecha y hora de las transacciones;

La tarjeta de plástico para efectuar giros y la clave secreta se encuentra en poder del consumidor bajo su esfera de protección y resguardo, tal como se encuentra consagrado en la sección tercera numeral seis del contrato de apertura de cuenta rut.

A mayor abundamiento en la cláusula undécima del mismo anexo su representada recomienda una serie de medidas a los usuarios.

Estas medidas también se encuentran en http://www.bancoestado.cl/imagenes/seguridad/Recomendaciones_Seguridad_feb2013.pdf

Que sin perjuicio de lo expuesto en el art.3 inc 1 de la ley 19.496 dispone que " Son derechos y deberes básicos del consumidor..." esto es, el legislador también impone al consumidor el deber u obligación de actuar con seguridad en el consumo.

Sernac pretende en su presentación, que con su mera alegación de que uno o más giros no fueron realizados por el titular de una cuenta, baste para atribuir responsabilidad al prestador del servicio, sin embargo, este no puede desconocer lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil;

La ley 20.009 en su art.3 dispone 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. A contrario sensu, el banco no está obligado a probar

que un giro realizado con la tarjeta plástico y la clave secreta fue hecho físicamente por el titular de la cuenta, sino que debe hacer lo que la ley del Consumidor le obliga, esto es, otorgar las garantías suficientes para que haya seguridad en el consumo.

El Banco realiza sus mejores esfuerzos para que los clientes hagan buen uso de su tarjeta y clave, y en su calidad de mandatario



23 Novie

del consumidor puede sólo impedir aquellas operaciones en que exista un motivo para ello, y no en las que parecen como correctamente efectuadas, como es el caso de las impugnadas por la denunciante;

No existe responsabilidad infraccional para el Banco ya que este actuó acorde a las circunstancias de normalidad con que ocurrieron los hechos alegados por la denunciante, con la utilización correcta de la tarjeta y clave secreta vigentes y sin código de error, en perfecto cumplimiento del contrato suscrito con el cliente;

4°.- Que la parte denunciante del SERNAC, para acreditar los hechos en que funda su presentación rindió prueba documental consistente en documentos de fs.1 a fs.38;

5°.-Que la parte de Banco Estado de Chile para desvirtuar los cargos formulados en su contra acompañó documentos de fs.95 a fs.106;

6°.-Que además, la demandante presentó a declarar a la testigo doña MARGARITA ELENA CONTRERAS CEA quien manifiesta que sabe que Andrea perdió dinero desde su cuenta RUT y que se dio cuenta el día 31 de Diciembre cuando fue a pagar unas cuentas y le rebotaba la tarjeta alrededor de \$500.000.- Como era fin de año, fue hacer el reclamo pero debía esperar días hábiles para revisar la situación.

A la fecha, el Banco no le ha devuelto el dinero, y si hubiesen seguros comprometidos, se lo hubieran devuelto;

Le afecto mucho esta situación ya que debía pagar créditos y también debido a que no pudo viajar a ver a su familia en el sur.

Repreguntada señala que el bloqueo de la tarjeta se realizó el 31 de Diciembre;

7°.-Que además el SERNAC solicitó que se oficiará al Banco Santander a fin de que remitiera las grabaciones del día 30 de Diciembre de 2015 entre las 20:00 y 20:30 en el cajero automático N°767 ubicado en Avda. Andrés Bello N°2465, Providencia;

8°.-Que a fs.131 se realizó la diligencia de revisión de video consignándose los siguientes hechos: Se ve el interior de un recinto con dos cajeros automáticos del Banco Santander y en el video N° 3 y 4° desde distintas cámaras se ve ingresar a las 20:04 hrs del día 30 de Diciembre de 2015 a tres mujeres para usar los cajeros automáticos y una de ellas de pelo largo oscuro y ondulado retira la suma de \$200.000.-vestida con

blusa blanca con flores y pantalones rojos. En el video N°4 se ve su cara claramente no siendo la parte de Marileo;

9°.- Que no existen otros antecedentes acompañados al proceso;

10°.- Que en el proceso se debe dar por establecidos los siguientes hechos:

Que el día 30 de Diciembre de 2015 se realizó a las 20:04 hrs un giro en cajero automático N°767 ubicado en Avda. Andrés Bello N°2465, Providencia, del Banco Santander por la suma de \$200.000.-;

Que el día 30 de Diciembre de 2015 se realizó a las 20:04 hrs un giro en cajero automático N°767, que no fue realizado por doña Andrea Marileo;

Que el día 30 de Diciembre entre las 20:33 y 21:14 hrs se realizaron compras en un sector de Providencia por la suma de \$48.00 y \$29.000;

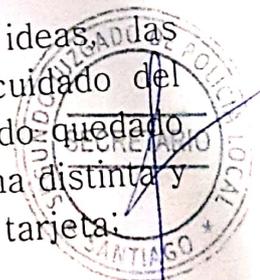
Que día 31 de Diciembre de 2015 se realizó a las 7:41 hrs un giro en cajero automático N°302 ubicado en calle Huérfanos N°1134, Santiago por la suma de \$200.000.-;

Que el día 04 de enero de 2016 se realizó una denuncia ante la Policía de Investigaciones por falsificación o uso maliciosos de documentos privados

Que doña Andrea Marileo realizó dos reclamos ante BancoEstado los días 5 y 25 de Enero de 2016, con respuesta negativa de parte del Banco;

11°.- Que de los antecedentes que obran en el proceso, esto es giro realizado en cajero N°767 del Banco Santander por una persona distinta a la titular de la tarjeta, informe del Banco Estado y a la conducta de la consumidora reflejada en Estado de Movimientos de fs.22 en que se aprecia una constante consulta de su saldo, el Tribunal debe concluir que las operaciones de que da cuenta el documento de fs.11, no fueron realizadas por la afectada quien, en estas circunstancias, se vio obligada a denunciar el hecho a la Policía de Investigaciones, lo que otorga aún más verosimilitud a su versión de lo sucedido, sin que pueda imputársele negligencia en el cuidado de su tarjeta;

12°.- Que en este orden de ideas, las alegaciones del Banco en cuanto al deber de cuidado del tarjetahabiente deberán ser desestimadas habiendo quedado demostrado que quien utilizó la tarjeta era una persona distinta y que a la titular no le fue sustraída, ni ella extravió su tarjeta;



13°.- Que junto con lo anterior, fallos de los Tribunales Superiores de Justicia han resuelto en el sentido indicado señalando que: "Es evidente que el banco -en cuanto proveedor del servicio- debe también otorgar al titular de la tarjeta las seguridades necesarias, en términos que pueda operar con ella en forma regular, sin menoscabos ni tropiezos, porque se trata de un producto que ofrece al cliente y por la sencilla razón que ese es su negocio".

14°.- Que el Banco denunciado debe responder y para ello, debe contar con mecanismos asociados a los medios de pago que tengan prevención anti-fraudes y sobretodo, considerar que ante la creciente situación de denuncias por clonación de tarjetas, hecho público y notorio, la entidad financiera debe mantener dichos medios de pago de manera segura y como prestador de servicio, debe poseer los mecanismos de resguardo necesarios tales como patrones de compra de sus clientes para ver si existe algún movimiento anormal en estos y así detener la transacción;

15°.-Que la denunciada al prestar el servicio, por el cual cobra la respectiva comisión, tiene la obligación de tomar todas las medidas para que los consumidores no sean víctimas de fraudes, sin que pueda eludir su responsabilidad al respecto;

16°.-Que el Tribunal apreciando el mérito de la prueba rendida en autos, debe dar por establecido que BANCOESTADO DE CHILE infringió la ley sobre protección a los derechos del consumidor, al actuar con negligencia en la prestación del servicio al cliente, infringiendo con su conducta lo dispuesto en el artículo 23 haciéndose acreedor de una multa de hasta 50 UTM según lo señalado en el artículo 24 de la ley 19.496;

17°.-Que a fs.72 doña ANDREA ALEJANDRA MARILEO POLANCO dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BANCOESTADO DE CHILE representado legalmente por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, solicitando el pago de los perjuicios que valora en su demanda;

18°.- Que el Banco Estado solicitó el rechazo de la demanda civil de indemnización de perjuicios pero tal alegación deberá ser desestimada en mérito de lo concluido en el considerando 16° del presente fallo;

19°.- Que la actora para acreditar los perjuicios sufridos como consecuencia de LA utilización de su tarjeta por terceros, acompañó documentos de fs.1 a fs.38 y declaración de testigo de fs.108;

20°.-Que en cuanto al monto de la indemnización solicitada por concepto de daño emergente, esto es, la disminución efectiva de su patrimonio no deseada, la que se constituyó por un poder de disposición efectivo sobre el dinero habido en su cuenta rut y que no dependió de su voluntad y que tuvo su origen en el uso de una tarjeta clonada, el Tribunal considerara el documento agregado a fs.11 para determinar la suma de dinero que el Banco deberá entregar a la consumidora;

21°.- Que el Tribunal apreciando el mérito de los antecedentes referidos en el considerando precedente, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, regula prudencialmente los perjuicios por daño emergente en la suma de \$477.900.-;

22°.- Que la demandante no rindió prueba suficiente para acreditar el lucro cesante y daño moral que cobra en su libelo;

23°.- Que la indemnización debe ser completa por lo que debe accederse al reajuste solicitado de acuerdo al alza experimentada por el índice de precios al consumidor que determina mensualmente el Instituto Nacional de Estadística;

24°.- Que la actora solicitó que se condene al demandado al pago de los intereses;

25°.- Que los intereses tienen en nuestra legislación, el carácter de frutos civiles sobre capitales exigibles, según se desprende de lo dispuesto en los artículos 647 y 2.204 al 2.209 del Código Civil, constituyendo además, una forma de indemnización de perjuicios que se deben desde que el deudor se constituye en mora según lo prescribe el Art. 1559 del mismo cuerpo legal;

26°.- Que en mérito de lo expuesto en el considerando precedente, a juicio del Tribunal es impropio otorgar intereses en esta materia, ya que ello constituiría una doble indemnización, todo sin perjuicio de los que sean aplicables en caso de mora, una vez que se haga exigible la obligación de pagar la indemnización que en definitiva se determine en autos;



27°.- Que con respecto a las costas solicitadas, el Tribunal debe considerar lo dispuesto en el Art. 50 de la Ley 15.231 que faculta al Juez de Policía Local, para condenar en costas a la parte vencida, sin que sea preciso, que lo sea totalmente como lo exige el Art. 144 del Código de Procedimiento Civil en las causas que conocen los Tribunales Ordinarios de Justicia;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13 y 14 de la Ley N°15.231 y Arts. 1, 9, 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 y Arts. 3, 12, 23 y 24 de la Ley 19.496 y arts. 647 y 1559 del Código Civil

SE DECLARA:

EN MATERIA INFRACCIONAL:

Que se acoge la denuncia formulada por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor en contra de BANCOESTADO DE CHILE representado legalmente por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, y se le condena a pagar una multa de 20 UTM por infracción a la ley 19.496 ;

EN MATERIA CIVIL:

Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida por doña ANDREA ALEJANDRA MARILEO POLANCO en contra de BANCOESTADO DE CHILE representado legalmente por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE sólo en cuanto que se condena al demandado a pagar a la demandante, la cantidad de \$477.900.-, por concepto de daño emergente, dentro del quinto día de ejecutoriado el fallo, reajustada de acuerdo al alza experimentada por el índice de precios al consumidor, a contar de la fecha de la notificación de la demanda y hasta el pago efectivo, considerándose como primer índice el del mes calendario anterior al mes en que se notificó la demanda y como último índice, el del mes calendario anterior al mes en que se efectúe el pago, sin intereses y con costas;

Si la multa no fuere pagada dentro del plazo legal cúmplase con lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287.-

ANÓTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,
en su oportunidad.

DICTADO POR EL JUEZ TITULAR: DON MANUEL NAVARRETE
POBLETE.-
SECRETARIA ABOGADO: SRA. ISABEL OGALDE RODRIGUEZ



INGRESO N° **1701016356**

BANCO DEL ESTADO DE CHILE

97030000-7

AVDA. LIB. BDO. O'HIGGINS 1111 0 SANTIAGO

MULTAS LEY CONSUMIDOR 2 JUZ

PERÍODO

2M017762/16

FECHA EMISION **13-12-2017**

CONCEPTO:

Causa : 2016-M-17762-2
 Infraccion : INF. PERJUICIO CONSUMIDOR
 Fecha Infrac. : 08/07/2016
 Nro. Parte : . .

Actuario: COOPER IZIKSON SOLEDAD

N° 2284950

PLAZO PARA PAGAR

20-12-2017

CUENTAS

VALORES

1150802001001002

939.440

SUBTOTAL

IPC

INTERESES

TOTAL

939.440

0

0

939.440

UNIDAD

SEGUNDO JUZGADO DE

LIQUIDADOR

JVIVANCO

EMISOR

cbecerra

Pagado

13-12-2017 10:3
 NN9744K4ME
 1701016356

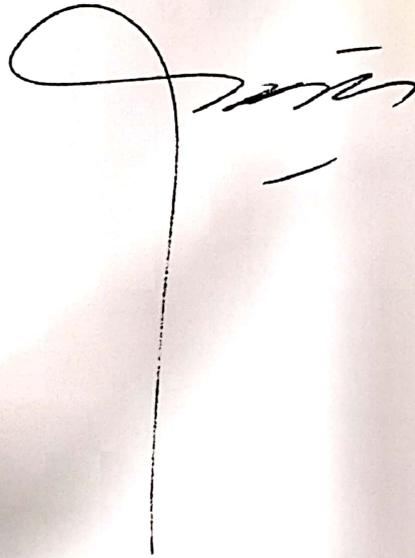


V.V

939.44

CERTIFICO: que según consta de lo obrado en los autos Rol 17.762/2016/SCS, se dictó sentencia definitiva con fecha 10 de junio del año 2017, la que esta escrita a fs. 134 y siguientes encontrándose esta firme o ejecutoriada, habiéndose vencido los plazos establecidos por la ley para la interposición de recursos en su contra.-

Santiago, 20 de Noviembre de 2017.-

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'J' followed by several cursive letters, likely 'García'.

Scanned by CamScanner