

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CHILLAN
Avda. Ecuador N° 395 Fono: 433336
Casilla N° 87 Chillán

Oficio N° 75-JME

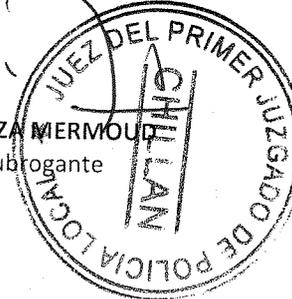
Chillán, 21 de febrero de 2020

Por resolución de este tribunal, recaída en causa rol N° 4756/2019, por **INFRACCION LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**, caratulada "MAURICIOP PARRA ESPINOZA/BANCO DEL ESTADO DE CHILE", se ha ordenado oficiar a Ud., a fin de remitir copia autorizada de la sentencia de primera instancia y ejecutoriada, en conformidad a lo dispuesto en el art. 58 bis, del citado cuerpo legal.-

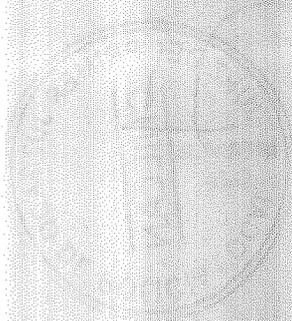
Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.-


NILSA FERNANDEZ SEPULVEDA
Secretaría ad-hoc


MARIELA DAZA MERMOUD
Juez subrogante



SEÑOR:
MANUEL MUÑOZ GARCIA
DIRECTOR REGIONAL (S) SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
CALLE BULNES N° 739
CHILLAN



**CHILLAN, diez de Enero de dos mil veinte
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

PRIMERO.- Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 1 y siguientes, **MAURICIO ANDRES PARRA ESPINOZA**, cédula de identidad N° 17.761.792-K, empleado público, domiciliado en calle Eleuterio Ramírez N° 1372, comuna de Coihueco, 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 DEL ESTADO DE CHILE**, rol único tributario N° 97.030.000-7, representado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50-C inciso tercero y 50-D del cuerpo legal citado, por **CLAUDIO MAURICIO AGUILERA ACUÑA**, cédula de identidad N° 10.970.839-9, agente bancario, ambos con domicilio para estos efectos en calle Constitución N° 500, comuna de Chillán, acciones fundadas en que, siendo el actor cuenta correntista del Banco querrellado, con fecha 11 de abril de 2019, al proceder ingresar a través de la plataforma del Banco para revisar su cuenta corriente N° 52200009444, se percató que en su tarjeta de crédito Visa, la que nunca había activado, registraba una compra o un cargo por pago internacional, por la suma de US 1.009,00 a AIRBNB, realizado con fecha 17 de febrero de 2019, transacción que en moneda nacional asciende a la suma de \$ 726.939.-, la que fue descontada en días posteriores automáticamente desde su cuenta corriente, específicamente el día 25 de abril de 2019, a pesar de que cuando se dio cuenta de la situación, es decir, el día 11 de abril de 2019, impugnó en forma inmediata dicha transacción, en las oficinas del Banco

querellado, la que hasta ese minuto, sólo se reflejaba en su tarjeta de crédito Visa. Agrega que claramente la entidad Bancaria ha actuado en forma desproporcionada, toda vez, que encontrándose aún pendiente la respuesta a su reclamo, en supuesta investigación por el mismo Banco, y antes de llegar a un resultado, simplemente le retiran sus fondos, para pagar algo que sencillamente él no autorizó, causándole evidentemente un menoscabo y perjuicio económico, del más del 100 % de su ingreso mensual familiar, ya que éstos fondos que el Banco debía resguardar, corresponden al pago de su sueldo mensual, como empleado público en la institución de Carabineros de Chile. Señala, que el Banco infractor, se escuda o justifica, para evadir su responsabilidad de cuidado y seguridad que le impone la ley, en que el comercio relacionado, le informa que la transacción se realizó en comercio seguro, y de acuerdo a lo protocolos establecidos, traspasando así su responsabilidad a un tercero, y lo hace a él, como cliente del Banco, responsable del pago de una deuda que él nunca ha contraído, y que claramente se han vulnerado sus protocolos de seguridad, ya que fue dicha institución quien autorizó el pago y/o la compra que se impugna, situación que evidentemente lo ha perjudicado enormemente en su patrimonio, perjuicios que deben ser resarcidos por el Banco, que ha actuado con negligencia en la prestación de su servicio de cuenta corriente, pues su falta de seguridad en los sistemas que utiliza ha provocado la pérdida de su dinero que éste tenía la obligación de custodiar y proteger. Por lo que en virtud de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 3° letra e), d), 23, 24 y 50 y siguientes y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicita tener por interpuestas querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE,**

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 la suma de \$ 726.939.-, por concepto del daño emergente ocasionado y que corresponde a la suma efectivamente transferida para el pago de la deuda reclamada; y a la suma de \$ 750.000.-, por el daño moral sufrido, más intereses y reajustes que éstas cantidades devenguen, desde el día en que fue cometida la infracción dañosa, acogiéndola en todas sus partes, con expresa condenación en costas.-

SEGUNDO.- Que, a fs. 101 y siguientes, notificadas las partes se lleva a efecto la audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada por el Tribunal, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil de **MAURICIO ANDRES PARRA ESPINOZA**, asistido por sus apoderadas, abogadas, **MARTA GARCIA GRAU** y **ANDREA DEL PILAR MARTINEZ CERDA**, y del apoderado de la parte querellada y demandada civil del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, abogado, **EDUARDO ALEJANDRO PAÑAFIEL PEÑA**, y en el que, la primera ratifica en todas sus partes tanto la querrela infraccional como asimismo la demanda civil deducidas a fs. 1 y siguientes, solicitando sean acogidas, con costas.-

Por su parte, el apoderado de la querellada y demandada, contesta tanto la acción infraccional como la civil, por medio de minuta escrita que se agrega a fs. 19 y siguientes, solicitando que ésta, forme parte integrante del acta de comparendo y en definitiva del expediente, se provea como en derecho corresponda, y por medio de la cual solicita desde ya el completo y total rechazo de ambas acciones al tenor de los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho en ella esgrimidos, con costas.-

TERCERO.- Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, procediéndose a recibir las pruebas ofrecidas, rindiendo la querellante y demandante, **INSTRUMENTAL**, acompañado con citación y bajo apercibimiento legal los que se agregan de fs. 35 a fs. 52; **OFICIOS: 1)** A la Fiscalía local de Chillán, para que se remita copia íntegra de los antecedentes de la investigación por la denuncia realizada por el actor, carpeta investigativa Ruc número 1900460152-4 antecedentes que se agregan de fs. 109 a fs. 118; **2)** Al Banco del Estado de Chile, para que remita copia íntegra del contrato de apertura de cuenta corriente celebrado entre Mauricio Parra Espinoza y dicha institución financiera, informe que rolan de fs. 119 a fs. 144; y **PRUEBA TESTIMONIAL**, mediante la declaración de un testigo Jobita Loredana Parra Pincheira, quien declara de fs. 104 a fs. 105.-

Por su parte, la querellada y demandada civil rinde **PRUEBA INSTRUMENTAL**, acompaña con citación y bajo apercibimiento legal los documentos que se agregan de fs. 53 a fs. 76; **OFICIO**, a la Empresa Nexus S.A., para que informe si dicha entidad cumple o no funciones como operadora de las Tarjetas de Crédito que emite Banco Estado, que haga llegar la información asociada a sus políticas de prevención de fraude, y si validaron como compra segura la transacción cuestionada por el actor, las razones que se tuvieron para validarla, con quien se realizó la transacción, su monto y si fue realizada con cupo nacional o internacional, informe que pese haber sido requerido en dos oportunidades, no fue evacuado por la Empresa requerida; y **TESTIMONIAL**, mediante la declaración de un testigo Verónica Soledad Fuentealba Macaya, quien depone de fs. 104 a fs. 106.-

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, la acción infraccional se interpone, basada en que, siendo el actor titular de cuenta corriente N° 52200009444 en el Banco querellado, con fecha 11 de abril de 2019, al proceder ingresar a través de la plataforma del Banco para revisar dicha cuenta, se percató que en su tarjeta de crédito Visa, la que nunca había activado, registraba una compra o un cargo por pago internacional, por la suma de US 1.009,00 a AIRBNB, realizado con fecha 17 de febrero de 2019, transacción que en moneda nacional asciende a la suma de \$ 726.939.-, la que fue descontada en días posteriores automáticamente desde su cuenta corriente, específicamente el día 25 de abril de 2019, a pesar de que, cuando se dio cuenta la situación, es decir, el día 11 de abril de 2019, impugnó en forma inmediata dicha transacción, en las oficinas del Banco querellado, la que hasta ese minuto, sólo se reflejaba en su tarjeta de crédito Visa. Agrega que claramente la entidad Bancaria ha actuado de manera negligente, toda vez, que encontrándose aún pendiente la respuesta de su reclamo, en supuesta investigación por el mismo Banco, antes de llegar a un resultado, simplemente le retiran sus fondos, para pagar algo que sencillamente él no autorizó, causándole evidentemente un menoscabo y perjuicio económico, del más del 100 % de su ingreso mensual familiar, ya que éstos fondos que el Banco debía resguardar, corresponden al pago de su sueldo mensual, como empleado público en la institución de Carabineros de Chile. Señala, que el Banco infractor, se escuda o justifica, para evadir su responsabilidad de cuidado y seguridad que le impone la ley, en que el comercio relacionado, dado que le informa que la transacción se realizó en comercio

seguro, y de acuerdo a lo protocolos establecidos, traspasando así su responsabilidad a un tercero, y por tanto a él, debiendo asumir el pago de una deuda que nunca ha contraído, y con ello claramente se han vulnerado sus protocolos de seguridad, ya que fue dicha institución quien autorizó el pago y/o la compra que se imponga, situación que evidentemente la ha perjudicado en su patrimonio, perjuicios que deben ser resarcidos por el Banco, que ha actuado con negligencia en la prestación de su servicio de cuenta corriente, pues su falta de seguridad en los sistemas que utiliza ha provocado la pérdida de su dinero que éste tenía la obligación de custodiar y proteger. Solicita tener por interpuestas querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, y condenarlo al máximo de las multas señaladas en el cuerpo legal citado y al pago de las sumas de \$ 726.939.-, por concepto de daño emergente, y la suma de \$ \$ 750.000.- por el daño moral sufrido, con costas.-

SEGUNDO.- Que, el Banco, al contestar las acciones interpuestas, sostiene que la responsabilidad que se le imputa no es objetiva sino subjetiva, dado que para realizar una transferencia electrónica o compraventa con tarjeta de crédito, se le entrega al titular una clave secreta, personal e intransferible. Además, indica que el cupo de la tarjeta, está constituido por fondos entregados vía crédito al usuario, quién tiene la obligación de restituirlos, celebrando entre el cliente y el Banco varios contratos, por lo existe plena legalidad del cobro de la deuda generada por el uso de dicha tarjeta de crédito. Finalmente, sostiene hay una falta de legitimación pasiva de su parte, toda vez es la Empres Nexus, la operadora de la misma, y quién es la encargada de determinar la seguridad en la transacción, por lo que se debió accionar en su contra. Por último, recalca que no ha

actuado con negligencia o culpa, dado que la responsabilidad en los hechos materia de esta causa, es del propio titular de la tarjeta de crédito, por lo que solicita se rechacen las acciones interpuestas por los hechos denunciados.-

TERCERO.- Que, la calidad de cliente del querellante como titular de una cuenta corriente N° 52200009444 y el cargo de la compra o un cargo por pago internacional, por la suma de US 1.009,00 a AIRBNB, realizado con fecha 17 de febrero de 2019, no han sido contradichas por el Banco querellado, compra que el actor niega haber realizado, la que fue descontada en días posteriores, automáticamente, desde su cuenta corriente, específicamente el día 25 de abril de 2019, por la suma equivalente en moneda nacional de \$ 726.939.-, a pesar de que, el día 11 de abril de 2019, impugnó en forma inmediata dicha transacción, en las oficinas del Banco querellado, sosteniendo que se ha vulnerado el sistema informático del propio Banco, al permitir una compra internacional que él no ha realizado por 1.008,00 dólares americanos, la que fue descontada posteriormente por el propio Banco de su cuenta corriente, lo que consta del reclamo de la parte querellante de fs. 82 a fs. 83, y de la carpeta investigativa N° 1900460152-4 remitido por la Fiscalía de Chillán, iniciada con la denuncia ante Carabineros por el querellante.-

CUARTO.- Que, la parte querellante acompaña los siguientes documentos para fundar sus acciones: estado de cuenta nacional de Tarjeta de Crédito, período del 12 de Febrero de 2019 al 12 de Marzo de 2019, con un cupo total de \$ 600.000.-, monto facturado a pagar \$ 13.524.- que rola de fs. 35 a fs. 36; estado de cuenta nacional de Tarjeta de Crédito, período del 13 de Marzo de 2019 al 09 de Abril de 2019, con un cupo total de \$ 600.000.-, monto facturado a pagar \$ 726.939.-, por traspaso de deuda internacional

el 27 de Marzo de 2019, que rola de fs. 37 a fs. 38; estado de cuenta nacional de Tarjeta de Crédito, período del 10 de Abril de 2019 al 13 de Mayo de 2019, con un cupo total e \$ 600.000.-, monto facturado a pagar \$ 0.- que rola de fs. 39 a fs. 40; Contrato de Tarjeta Visa Internacional de fs. 41 a fs. 42; comprobante de entrega de Tarjeta de Crédito Visa, de fs. 43 a fs. 47; estado de cuenta internacional de Tarjeta de Crédito período del 12 de Febrero de 2019 al 12 de Marzo de 2019, que registra una compra internacional a AIRBNB por 1.009,00 dólares americanos, el 17 de Febrero de 2019, que rola de fs. 48 a fs. 49; carta del Banco querellado al actor de fs. 50 a fs. 51; carta del Banco querellado a Sernac de fs. 52; saldos y últimos movimiento de la cuenta corriente, en los cuales figura el 25 de Abril de 2019, el pago automático Visa por \$ 726.939.- de fs. 78 a fs. 81; presentación de reclamo al Banco de fs. 82 a fs. 83; estado de cuenta internacional de Tarjeta de Crédito de fs. 84 y fs. 85; estado de cuenta nacional de Tarjeta de Crédito de fs. 86 a fs. 89; reclamo ante Sernac de fs. 90 a fs. 92; constancia de denuncia interpuestas ante Carabineros el 29 de Abril de 2019, remitido a la Fiscalía de Chillán en causa RUC 1900460152-4 de fs. 93 a fs. 97. El Banco querellado acompaña, de fs. 53 a fs. 76, Contrato de apertura de Crédito; comprobante de entrega de tarjeta de crédito; estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito de fecha 12 de marzo, 09 de Abril y 13 de mayo de 2019; estado de de cuenta internacional de tarjeta de crédito de fecha de 12 de Marzo y 09 de Abril de 2019; copia de carta enviada al querellante.-

QUINTO.- Que, la declaración de la testigo Jobita Loredana Parra Pincheira, presentada por el querellante a fs. 103 a fs. 104, ratifica los hechos expuestos en la acción legal, en especial, que no se utilizó por el actor la Tarjeta Visa para efectuar una compra internacional, por la suma 1.009,00

dólares americanos, lo que es imposible para él, dado que su sueldo como funcionario de Carabineros es menor a esa cantidad, y al descontársele de la cuenta corriente, le trajo muchos inconvenientes, incluso debió solicitar un préstamo a un colega. A su vez, la testigo Verónica Soledad Fuentealba Macaya, presentada por el Banco querellado, quienes deponen de fs. 105 a fs. 106, señala que, como Agente del Banco en la sucursal de Coihueco, conoce al querellante y el reclamo presentado por la compra internacional y que luego fue descontada de su cuenta corriente. Agrega que la operación internacional fue validada por la Empresa Nexus S.A., quién asesora al Banco en dichas operaciones, y por esta razón se rechazó el reclamo del actor.-

SEXTO.- Que, de acuerdo a lo antecedentes de la investigación, está acreditado que, con fecha 17 de febrero de 2019, con la Tarjeta Visa del querellante, se realizó una compra internacional, por la suma de US 1.009,00 a una entidad denominada AIRBNB, compra que el actor niega haber realizado, la que fue descontada en días posteriores, automáticamente, desde su cuenta corriente, específicamente el día 25 de abril de 2019, por la suma equivalente en moneda nacional de \$ 726.939.- Dicha compra resulta completamente injustificada, toda vez que, el Banco querellado se excusa indicando que si bien emite la respectiva Tarjeta de crédito Visa, sin embargo, es la Empresa Nexus S.A., la operadora de la misma, y quién es la encargada de determinar la seguridad en la transacción. Habiendo oficiado a dicha Empresa, como consta del oficio de fs. 148, no respondió el requerimiento del Tribunal, con lo cual se desestima absolutamente la defensa planteada por el querellado. Es más, el Banco no ha aportado prueba alguna que identifique el destinatario de la compra a la que sólo se conoce con el nombre de AIRBNB, la que, de

acuerdo a las redes sociales corresponde a una Empresa que ofrece una plataforma de software dedicada a las ofertas de alojamientos a particulares y turísticos mediante la cual los anfitriones pueden publicitar y contratar el arriendo de sus propiedades. El Banco tampoco indica en qué país fue realizada la compra internacional, con lo cual de manera evidente, se ha detectado una vulneración de su sistema de seguridad informático, al no evitar que con la tarjeta del actor, se hubiere efectuado dicha compra, considerando que con ella además, se cubría el total del monto que mantenía en cuenta corriente el demandante, suma que correspondía a su sueldo como funcionario público, lo que revela necesariamente conducta negligente o falta de servicio por parte del Banco querellado.-

SEPTIMO.- 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 a la Ley N° 19.496, del Banco querellado, atendido los términos del hecho investigado.-

OCTAVO.- Que, existiendo la falta de servicio, conducta negligente o descuidada del Banco querellado, en relación a la seguridad de la tarjeta Visa, asociada a la cuenta corriente que mantiene en el Banco, corresponde en consecuencia acoger la demanda civil indemnizatoria, respecto del daño emergente causando, y respecto del daño moral demandado, dado que además de la pérdida económica sufrida por el actor, también ha tenido una afectación psicológica, atendido que se trata de un funcionario de Carabineros de Chile, que mientras ocurrieron los hechos denunciados, se encontraba en una avanzada cordillerana, por lo

que naturalmente éstos le causaron una mayor angustia y aflicción, además de solicitar un préstamo para cumplir con sus obligaciones, dado que se cobró una cantidad mayor al de su sueldo, se acogerá regulándolo el Tribunal prudencialmente de acuerdo al mérito de los antecedentes expuestos.-

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, se hace lugar a la querrela de lo principal de fs. 1 y siguientes, por **MAURICIO ANDRES PARRA ESPINOZA**, cédula de identidad N° 17.761.792-K, empleado público, domiciliado en calle Eleuterio Ramírez N° 1372, comuna de Coihueco, en contra del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, rol único tributario N° 97.030.000-7, representado por **CLAUDIO MAURICIO AGUILERA ACUÑA**, cédula de identidad N° 10.970.839-9, agente bancario, ambos con domicilio para estos efectos en calle Constitución N° 500, comuna de Chillán, por infracción a los artículos 3 letra d) y 23 la Ley N° 19.496, y se le condena al pago de una multa de **TRES U.T.M.**, en su equivalente al valor que esta tenga al día del pago efectivo, a beneficio municipal, o en su defecto a cumplir su representante legal quince días de reclusión nocturna, con costas.-

2.- Que, **ha lugar** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fs. 1 y siguientes, por **MAURICIO ANDRES PARRA ESPINOZA**, cédula de identidad N° 17.761.792-K, empleado público, domiciliado en calle Eleuterio Ramírez N° 1372, de Coihueco, en contra del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, rol único tributario N° 97.030.000-7, representado por **CLAUDIO MAURICIO AGUILERA ACUÑA**, agente bancario, con domicilio en calle Constitución N° 500,

comuna de Chillán, sólo en cuanto se le condena al pago de \$ 726.939.- por el daño emergente causado al demandante, y al pago de \$ 300.000.- por daño moral, es decir un total de \$ 1.026.939.-, cantidad que debe ser reajustada de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha de la demanda hasta su pago efectivo, con costas.-
Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-


MARIELA DAZA MERMOUD
Secretaría Abogado

IGNACIO MARÍN CORREA,

Juez

