

ROL 17620-2020/WDP

SANTIAGO, 21 de abril del año dos mil veinte.

V I S T O S:

Vistos la querrela infraccional y demanda civil de indemnización interpuestas a fojas 19 y siguientes, por Sebastián Arturo Cuadra Ramírez, cédula nacional de identidad N° 17.272.285-7, abogado, en representación de Nicole Macarena López Gajardo, cédula nacional de identidad N° 17.623.575-6, ambos con domicilio para estos efectos en Huérfanos N° 1160, of. 708, de la comuna de Santiago, en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE o BANCO ESTADO, Rut N° 97.030.000-7, representado legalmente por Juan Cooper Alvarez, cédula nacional de identidad N° 9.096.866-1, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O' Higgins N° 1111, piso 4, de la comuna de Santiago, por la que solicita al Tribunal se le condene al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496.-, por haber infringido lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la norma citada y, al pago de las indemnizaciones que en su libelo señala, con expresa condenación en costas.

A fojas 33 rola resolución que tiene por interpuestas las acciones.

A fojas 34, rola estampado receptorial de notificación de las acciones a Banco Estado.

A fojas 43 y siguientes, rola el escrito de contestación de las acciones.

A fojas 117 y siguientes, rola el acta de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, celebrada con la asistencia de Nicole Macarena López Gajardo asistida por sus apoderados Sebastián Cuadra Ramírez y Felipe Pérez Muñoz, y de Francisco Ignacio Ferrer Madariaga en representación de Banco Estado.

Y la resolución de fojas 135 vuelta, que ordena traer los autos para dictar sentencia.

Y C O N S I D E R A N D O:

A) EN CUANTO AL ASPECTO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que Sebastián Arturo Cuadra Ramírez, abogado, en representación de Nicole Macarena López Gajardo, interpuso querrela infraccional en contra de Banco estado, representado por Juan Cooper Alvarez, por haber infringido lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor;

SEGUNDO: Que los hechos fundantes de la denuncia se hacen consistir en:

- Que a principios de marzo de 2019, al revisar los movimientos de su cuenta bancaria, se percató que existía un cargo a su cuenta de crédito por compra internacional realizada el día 13 de febrero de 2019, por un monto de \$ 894.205 equivalente a US 1.353,75.-, el que aparentemente se hizo en Inglaterra para realizar un reserva o compra en la aplicación Airbnb.

- Que el 9 de marzo concurrió al Banco a fin de buscar solución, donde se le solicitó iniciar el proceso requerido para solucionar el cobro fraudulento, llenando el Formulario de Fraude de Tarjeta y acompañando en ese acto toda la documentación solicitada.
 - Que el 24 de abril de 2019 Banco Estado le informó mediante correo electrónico desconoció responsabilidad en el giro sufrido en la tarjeta, aludiendo que es de "exclusiva responsabilidad del cliente" percatarse y prevenir dichos movimientos, traspasándole toda la responsabilidad.
 - Que teniendo conocimiento el Banco sobre la situación sufrida, el área de cobranza de la entidad comenzó a llamarla reiteradamente a partir del mes de abril, a fin que pagara la suma de dinero extraída desde su cuenta, llamados repetitivos cada semana, además del envío de cartas a su domicilio y correos electrónicos, generándole gran presión.
 - Que el trato con la aseguradora no fue diferente, proceso en el que queda constancia del actuar negligente por parte del Banco, ya que en reiteradas ocasiones la aseguradora solicitó documentos a ambas partes, sin que el Banco los entregara, dilatando la sustanciación del problema.
 - Que producto del cargo sufrido, el no pago de dicha operación y ante el insistente hostigamiento por parte del área de cobranza del Banco, éste decidió bloquearla financieramente, restringiéndole la posibilidad de ser sujeto de crédito, dejándola informada en los registros de Dicom.
 - Que en septiembre de 2019, tomó conocimiento que el Banco decidió iniciar acciones legales en su contra, a fin de cobrar mediante un juicio el pago del giro sufrido en su cuenta.
- TERCERO: Que al contestar, Banco Estado solicitó el rechazo de las acciones en virtud de los siguientes fundamentos:
- Desde que tomó conocimiento de la existencia de los hechos acontecidos, procedió a enviar los antecedentes a su Departamento de análisis Técnico a fin de que informara sobre los hechos denunciados.
 - Que tras un acabado análisis, determinó realizar el reembolso del monto cobrado en la cuenta de la Sra. Nicole Macarena López Gajardo por el monto reclamado de \$ 954.037.-, más los cargos legales por \$ 202.958.
 - Que no ha desplegado ninguna conducta ni tampoco ha actuado con negligencia en lo que respecta al deber de seguridad en relación con la transacción desconocida por la denunciante. Es más, ante el reclamo respondió oportunamente y realizó la investigación de rigor, respondiendo por el total del monto defraudado incluyendo los gastos asociados.
 - Que el Banco se encuentra constantemente instruyendo y educando financieramente a sus clientes para evitar fraudes de cualquier tipo.
 - Que en atención a la reparación efectuada al consumidor, corresponde que se rechace la denuncia infraccional.
 - Que Banco Estado no cometió ninguna infracción por los hechos denunciados, toda vez que a la fecha, y tras la investigación de rigor, ya realizó el abono de los montos reclamados junto con los gastos asociados a las operaciones que se desconocen.

- Que no se configura en la especie un incumplimiento que le sea imputable, toda vez que no existe en modo alguno incumplimiento alguno en la prestación de sus servicios y, en consecuencia, no existe falla en la prestación del servicio ni negligencia alguna;

CUARTO: Que para acreditar sus dichos, el querellante acompañó en la oportunidad procesal que corresponde, prueba documental rolante de fojas 4 a 18 y de fojas 50 a 116, no objetada por la contraria en tiempo y forma, consistente en:

- Copia de contrato suscrito entre las partes el 09.02.2016 (fojas 4 a 18),
- Informe Platinum Equifax (fojas 50 a 57),
- Carta respuesta de Banco estado del 17.04.2019 (fojas 58),
- Carta respuesta de Banco estado del 24.04.2019 (fojas 59),
- Formulario de reclamos de tarjeta de crédito del 09.03.2019 (fojas 60 y 61),
- Respuesta aseguradora SeguRed del 24.04.2019 (fojas 62),
- Respuesta aseguradora SeguRed del 08.05.2019 (fojas 63),
- Respuesta aseguradora SeguRed del 24.05.2019 (fojas 64),
- Respuesta aseguradora SeguRed del 03.08.2019 (fojas 65 y 66),
- Carta respuesta de Banco Estado del 04.10.2019 por reclamo ante Comisión para el Mercado Financiero (fojas 67),
- Parte denuncia del 22.04.2019 por uso fraudulento de tarjeta de crédito (fojas 68 a 73),
- Correo electrónico enviado por Danilo Andrés Ahumada Silva, que informa la deuda asociada a la tarjeta de crédito, y la respuesta al mismo informando los hechos denunciados (fojas 74),
- Cadena de correos electrónicos enviados entre el 09.03.2019 y el 13.08.2019 ofreciendo alternativas para renegociar la deuda (fojas 75 a 91) y,
- Copia simple de demanda ejecutiva por cobro de pagaré (fojas 92 a 94).

QUINTO: Que en su defensa, Banco Estado acompañó en la oportunidad procesal que corresponde, prueba documental no objetada en tiempo y forma por la contraria, consistente en:

- Carta respuesta de Banco Estado, por reclamo efectuado por Nicole Macarena López Gajardo, ante la Comisión para el Mercado Financiero (fojas 41) y,
- Información obtenida desde el portal web del Poder Judicial, en que se da cuenta que la demanda que señala la querellante y demandante fue retirada una semana después de su ingreso, sin que haya sido proveída por el tribunal (fojas 42).

SEXTO: Que a su vez, y a fin de acreditar los hechos que motivan estos autos, la querellante y demandante, en la oportunidad procesal correspondiente, rindió prueba testimonial, consistente en la declaración de los testigos Kris Valery Aguilera Pozo y angélica María Reyes Lillo, legalmente examinadas, cuyas declaraciones se encuentran contestes en los

hechos esenciales de cómo ocurrieron los hechos que son causa de la querrela, esto es, que la parte que las presente fue víctima de un fraude por la reserva de un hotel en el extranjero, así como que el Banco no se hacía cargo de la compra y que debía pagarla ella.

SÉPTIMO: Que así las cosas, la resolución de la presente causa pasa por determinar si existen infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, y para ello el sentenciador deberá ponderar el cumplimiento a las normas de dicha ley, y su efecto en cuanto a las obligaciones de seguridad que debe adoptar una empresa como la querellada, en especial, si antes de efectuarse el cargo reclamado se cercioró que quien los efectuaba era efectivamente el cliente.

OCTAVO: Que en opinión de esta sentenciadora, al momento de la venta o avance desde una tarjeta de crédito, cuenta corriente, de ahorro o cuenta rut, el Banco debe cumplir con sus obligaciones mínimas de certeza en el uso correcto de los instrumentos de pago por ella emitidos. En efecto, ella debe cerciorarse que quien usa el instrumento es el titular de la tarjeta, en especial, si dicho pago no se cuenta dentro de la conducta habitual del cliente.

NOVENO: Que corresponde al Banco querellado acreditar la circunstancia de haber actuado en forma diligente en la prestación del servicio y, por tanto, no haberle causado menoscabo al actor o a quien representa y, a su vez, acreditar también que la transacción que ella desconoce y por la cual acciona, fue realizada por el titular de la tarjeta, cuestión que en autos no ha sucedido, atendido que el Banco querellado no efectuó defensa alguna tendiente a desvirtuar las imputaciones de responsabilidad que la querellante efectúa.

Es más, se limita a acompañar una de las varias respuestas que le entregó a la querellada, en la que le señala con fecha 04 de octubre de 2019 que "se le realizará el abono en moneda nacional por \$ 964.034, más los cargos legales por \$ 202.958.-", sin que haya acreditado haber realizado dicho abono, cuestión que en la especie, la parte querellante y demandante desconoce expresamente en su presentación de fojas 131.

DÉCIMO: Que con el mérito de la querrela de fojas 19 y siguientes, y de los demás antecedentes que obran en autos, apreciados de acuerdo a las normas de la sana crítica, en especial, el certificado de viajes rolante a fojas 133, emitido por la Policía de Investigaciones de Chile, se encuentran suficientemente acreditados los siguientes hechos:

- El 12 de febrero de 2019 se cargó a la tarjeta de crédito Visa terminada en los dígitos N° 5491 la suma de US\$ 1.353,75, equivalente a \$ 894.205.-, por una reserva o compra al comercio AIRBNB en Inglaterra.
- La querellante no estuvo en Inglaterra ni efectuó dicho cargo.
- Banco Estado desconoció su responsabilidad en el fraude y cargo reclamado con fecha 17.04.2019 y 24.04.2019 al señalar "la compra se realizó bajo un ambiente seguro con los datos de su tarjeta de

crédito como número de esta, fecha de vencimiento y código de seguridad, elementos que son de su exclusiva responsabilidad” .

- Banco Estado efectuó cobranza reiterada por el monto defraudado.
- Con fecha 04.10.2019, y con ocasión de la denuncia efectuada por la querellante ante la Comisión del Mercado Financiero, Banco Estado le informa que abonará el monto reclamado más los cargos legales.
- La querellante desconoce haber recibido dicho abono.

UNDÉCIMO: Que por todo lo precedentemente considerado, esta sentenciadora dará lugar a la querella.

B) EN CUANTO AL ASPECTO CIVIL:

DÉCIMO SEGUNDO: Que a fojas 19 y siguientes, Sebastián Arturo Cuadra Ramírez, abogado, en representación de Nicole Macarena López Gajardo, interpuso demanda civil de indemnización en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE o BANCO ESTADO, representado legalmente por Juan Cooper Alvarez, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O' Higgins N° 1111, piso 4, de la comuna de Santiago, solicitando al Tribunal que se la condene a pagarle la suma de \$ 10.894.205.-, más intereses, reajustes y costas, por concepto de daño emergente y daño moral que sostiene haber experimentado a raíz de los hechos denunciados.

DÉCIMO TERCERO: Que con el mérito de lo considerado precedentemente, corresponde en consecuencia determinar y regular prudencialmente, según la prueba rendida, el daño directo sufrido por la actora, quien acompañó los documentos que rolan de fojas 4 a 18 y de fojas 50 a 116, por lo que se tendrá por acreditado el uso indebido de la tarjeta por la suma de 894.205.-, por lo que se condenará a la parte demandada a pagar la suma ascendente a \$ 894.205.- (ochocientos noventa y cuatro mil doscientos cinco pesos).

DÉCIMO CUARTO: Que la ley ha señalado, a propósito de las obligaciones, que estas nacen, entre otras fuentes, de un derecho que ha inferido injuria o daño a otra persona, como en los delitos y cuasidelitos y la jurisprudencia ha establecido los principios que rigen la determinación del daño señalando que la indemnización debe ser completa y cierta.

Que se entiende que el daño moral el dolor, pesar o molestia que sufre una persona en su sensibilidad física o en sus sentimientos, creencias o afectos, es éste un daño de índole subjetiva y que abarca la esfera extra patrimonial o espiritual del individuo, siendo su estimación una facultad del juez, el cual regulará prudencialmente atendido el mérito de los antecedentes del proceso y teniendo en cuenta los principios de equidad.

DECIMO QUINTO: Al respecto y atendido el monto demandado por concepto de daño moral, que la demandante fija en \$ 10.000.000, esta sentenciadora analizando la prueba, y considerando que tuvo una pérdida patrimonial, ascendente a \$ 894.205.-, que corresponde al cargo en su tarjeta de crédito por cargo efectuado en el extranjero con una tarjeta clonada, y que lo obligaron a demandar a través de su mandatario, lo que le debe haber provocado sensaciones de molestia, aflicción, desamparo y temor.

cento sesenta y uno
141

Más aún, no debe perderse de vista que, a pesar de haber tenido el titular la tarjeta en su esfera de resguardo, incluidas las claves, y a pesar de ello fue víctima del uso fraudulento de dicho documento, teniendo derecho a exigir de su banco medidas de seguridad, esta sentenciadora fija el daño moral en la suma de \$ 1.000.000.

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en 13, 14, 52, de la Ley N° 15.231, Arts., 1, 7, 9, 14, 17, 18, 23 y 24 de la Ley 18.287 y 20 y 23 de la Ley 19.496,

SE RESUELVE:

PRIMERO: Que por infringir lo dispuesto por los artículos 12, 23 de la Ley N° 19.496 se condena a BANCO DEL ESTADO DE CHILE o BANCO ESTADO, representado legalmente por Juan Cooper Alvarez, a pagar una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales, calculadas al día de su pago efectivo. Si no se pagare la multa impuesta dentro de 5° día, cúmplase con lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley N° 18.287.-

SEGUNDO: Que se hace lugar a la demanda civil de indemnización de daños y perjuicios interpuesta por Sebastián Arturo Cuadra Ramírez, abogado, en representación de Nicole Macarena López Gajardo, en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE o BANCO ESTADO, representado legalmente por Juan Cooper Alvarez, solo en cuanto se condena a la demandada al pago de \$ 1.894.205.- (un millón ochocientos noventa y cuatro mil doscientos cinco pesos) por concepto de daño emergente y moral, dentro de quinto día de ejecutoriado el fallo, reajustada de acuerdo al alza experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, calculada entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a la fecha efectiva del pago, sin intereses.

TERCERO: Que se condena en costas a la demandada.

Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE lo dispuesto en los Arts. 13 y 14 de la Ley N° 15.231, Arts. 1, 9, 14, 17 y 23 de la Ley N° 18.287 y normas pertinentes de la Ley N° 19.496.-,

Anótese y Notifíquese.

Dictada por doña Gabriela del Pilar Figueroa Pantoja, Juez titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, doña Cecilia Ordoñez Urbina, Secretaria Abogado (S).

ANOTADO