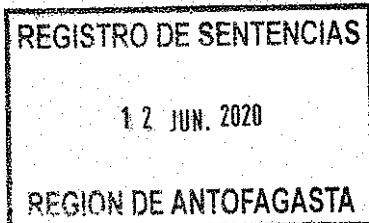


PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
ANTOFAGASTA



En Antofagasta, a ocho días del mes de Julio del año dos mil diecinueve.

VISTOS: A fojas 18 y siguientes, doña **CAROLA STEPHANIE HUERTA BALCAZAR**, RUT 17.734.314-5, domiciliada en Pasaje Ingeniero Hyatt 8760 de esta ciudad, formula denuncia infraccional e interponen demanda civil en contra del **BANCO SANTANDER CHILE**, representado legalmente por doña **CARMEN SAN MARTIN**, ambos domiciliados en San Martín 2628 de esta ciudad, por haber incurrido en infracción a los artículos 3ro. letras d, e, 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por falta de seguridad y negligencia en el servicio prestado, al serle sustraída una suma de dinero desde su línea de crédito, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 1.375.112 por daño material y \$ 2.000.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 38.-

A fojas 60 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del SERNAC, y del apoderado de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, a fojas 18 y siguientes, doña **CAROLA STEPHANIE HUERTA BALCAZAR**, formuló denuncia en contra del **BANCO SANTANDER CHILE**, representada legalmente por doña **CARMEN SAN MARTIN**, por infracción a los artículos 3ro. letras d y e, 12 y 23 de la Ley 19.496, por falta de seguridad y negligencia en la prestación del servicio al serle extraído de su línea de crédito una suma de dinero, razón por la cual solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la ley.

SEGUNDO: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos:

Que, el día 11 de Enero del presente año, al ingresar a su perfil del banco se dio cuenta que le habían sustraído desde su línea de crédito o sobregiro la suma de \$ 1.375.112. Que, en el mismo instante llamó al

fono de servicio al cliente del banco, confirmándole el ejecutivo que se había cobrado una compra internacional con pago automático, por lo que ingresó el reclamo correspondiente, que luego de llamar a su ejecutiva, ésta le indicó que la compra se realizó a través de un sitio web el día 24 de Diciembre del 2018. La tarjeta utilizada fue la American Express-Platinum la cual tenía un cupo en dólares – agrega que la tarjeta no estaba activada. Que, el banco no le envió mensajes ni correos confirmando o avisándole que se realizó tal transacción por lo que tomó conocimiento recién el 11 de Enero del 2019 al ingresar a su perfil. Que, el mismo día hizo el reclamo, teniendo como respuesta un plazo de 51 días hábiles para la investigación. Refiere que se le cobran intereses cada mes. Que, luego de ello, interpuso denuncia en la Fiscalía agregando documentación y que días después consultó el estado de la denuncia, cuyo resultado fue: “Aún se encuentra vigente en Fiscalía de Antofagasta”, reclamando finalmente ante el SERNAC. Agrega que la denunciada respondió a SERNAC señalando que el requerimiento se encuentra pendiente, el que se está investigando.

TERCERO: Que, a fojas 28 y 28 vta., comparece doña **CAROLA STEPHANIE HUERTA BALCAZAR**, quien ratifica su denuncia agregando que el 19 de Julio del 2018 contrató un crédito hipotecario con la denunciada, por una suma importante el que tenía como requisito, abrir una cuenta corriente y las tarjetas de débito, una de American Express Gold y Platinum las que guardó en su domicilio, sin activar porque su cuenta la tiene en otro banco; agrega que las recibió porque era requisito para la obtención del crédito y que pagaba el costo de mantención porque era obligatorio, pero que no hizo ninguna transacción con esas tarjetas. Refiere que ingresaba al perfil del banco sólo para revisar los montos que habían transferido de su banco a la cuenta corriente del Banco Santander, agregando que la situación le ha causado desgaste, preocupación y molestias por permisos reiterados para diligencias judiciales.

CUARTO: Que, a fojas 36 y siguientes, se hace parte SERNAC.

QUINTO: Que, la parte denunciada formuló sus descargos a fojas 52 y siguientes, en los siguientes términos:

- a) Que, la denuncia sea desestimada, por cuanto, tanto el plástico como la clave son de conocimiento personal e intransferible siendo el cliente responsable por el uso y resguardo de ésta, por lo que no se aprecia fraude alguno.
- b) En cuanto a la demanda, solicita su rechazo por no existir daño reparable por cuanto no ha sufrido la pérdida o hurto de sus productos bancarios.
- c) Que, los productos bancarios, claves o credenciales son sólo de conocimiento y de uso único de la denunciante, siendo éstas desconocidas por el banco.
- d) Improcedencia de los daños reclamados los que no están fundados.
- e) Ausencia de prueba respecto al daño moral.

SEXTO: Que, la denunciante y demandante para acreditar los hechos, acompañó a los autos los siguientes documentos:

A fojas 1 y 2, Reclamo ante SERNAC N° R2019B2742885 de fecha 29 de Enero del 2019.-

A fojas 2, Traslado instituciones financieras de fecha 30 de Enero del 2019.-

A fojas 3, respuesta de la denunciada a SERNAC, de fecha 30 de Enero del 2019.-

A fojas 4, denuncia interpuesta por la denunciante ante la Fiscalía de fecha 11 de Enero del 2019.-

A fojas 5, carta presentada ante SERNAC por parte de la denunciada, de fecha 25 de Enero del 2019.-

A fojas 6, Reclamo ante el Banco Santander por desconocimiento de la transacción por mal uso de tarjetas internacionales, de fecha 11 de Enero del 2019.-

A fojas 7, estado de cuenta internacional, tarjeta de crédito, de fecha 24 de Diciembre del 2018.-

A fojas 8, cartola de últimos movimientos del Banco Santander.

A fojas 9 a 10, comprobante de entrega de tarjeta de crédito American Express a favor de **CAROLA HUERTA BALCAZAR**.

A fojas 11, diagnóstico médico emitido por la sicóloga Susan Hernández Tapia, respecto a la paciente **CAROLA STEPHANIE HUERTA BALCAZAR**, de fecha 12 de Marzo del 2019.-

Además, en el comparendo de estilo trajo los testimonios de **SUSAN KELLY HERNANDEZ TAPIA**, quien declara a fojas 60 vta. y siguientes, señalando que es sicóloga y que atendió a la denunciante en Enero y Febrero, que el motivo de su consulta fue porque se encontraba en una situación tensional, de ansiedad por una experiencia de un uso fraudulento de su tarjeta bancaria; agrega que a partir de la evaluación, visualizó indicadores de desajustes a nivel emocional, como ansiedad, angustia, irritabilidad, sentimientos de indefensión y a nivel físico, tensión muscular, agotamiento, que gatillaron en crisis de llantos y angustias que le refirió eran a nivel familiar, laboral, personal, dificultades en la relación diaria con sus pares. Finalmente ratifica su informe psicológico de fojas 11 a 14.-

Luego, a fojas 61 vta. y siguientes, declara el testigo **RODRIGO ANDRES ESPINOZA GUAMAN**, pareja de la denunciante, que ésta para acceder al crédito hipotecario tuvo que aceptar la tarjeta American Express la que nunca activó y que siempre estuvo guardada en un cajón en la casa la que aún está en el mismo sobre en que se la entregaron, que no la utilizó, que por ello fue una sorpresa al percatarse que se había hecho una compra internacional a Colombia en dólares, compra que ella nunca hizo; que hizo los reclamos al banco en cuanto se enteró de la compra. Que, de dicha compra nunca el banco le avisó. Que, al no cancelar dicha compra a generado intereses lo que tiene a la denunciante con dolores de cabeza, ansiedad, mal humor, que ha tenido ataques de ira, lo que la ha llevado a clases de relajación y reiki e ir a una sicóloga y que ha tenido problemas con su jefatura por los permisos.

SEPTIMO: Que, por otra parte, la denunciada y demandada no rindió prueba alguna en autos.

OCTAVO: Que, del documento de fojas 7, correspondiente al Estado de Cuenta Internacional de Tarjeta de Crédito, aparece el total de compras y cargos la suma de US\$ 1.986.46 la que finalmente fue traspasada a la cuenta nacional según da cuenta el documento de fojas 8 con fecha 11 de Enero del 2019.-

NOVENO: Que, del documento que rola a fojas 6, queda demostrado que la denunciante en cuanto se informó de la compra fue al banco a

estampar por escrito su reclamo el que ya había hecho vía telefónica, oportunidad en que solicitando **"se averigüe quien utilizó producto, algún dato de cómo se usó"**. Preciso es señalar que nada de ello ocurrió no obstante haber la propia denunciada señalado un plazo de investigación hasta el 25 de Marzo del 2019.

DECIMO: Que, la denunciada al contestar a SERNAC –documento de fojas 3 y 31-, de fecha 30 de Enero del 2019, señala que "las transacciones impugnadas están siendo sometidas a análisis e investigación bajo el requerimiento N° 23757705, cuyo resultado si bien tenemos que concluir que fue negativo para la denunciante, no hay antecedente alguno que acredite que dicha investigación se hizo ni en que consistió ésta, cómo y desde donde se hizo el fraude, todos antecedentes que una investigación seria debió arrojar y que la denunciada no acompañó a los autos, limitándose a responsabilizar de lo ocurrido a la denunciante.

DECIMO PRIMERO: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto de la denunciante, sería la tipificada en el artículo 3ro. letra d de la Ley 19.496 que dispone: **"Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles"**.; como asimismo, el artículo 12 del mismo cuerpo legal que señala: **"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."**, y la negligencia en la prestación del servicio que contempla el artículo 23 inciso 1ro. de la ley que dispone: **"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."**

DECIMO SEGUNDO: Que, con las pruebas rendidas en autos por la denunciante referidas en el considerando Séptimo y a la falta de prueba de la denunciada, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara doña **CAROLA STEPHANIE HUERTA BALCAZAR**, pues si bien es cierto todo sistema informático es vulnerable, como lo demuestra la ocurrencia diaria de defraudaciones a los sistemas operables con tarjetas magnéticas, el prestador, en este caso, el banco denunciado, en cumplimiento de sus obligaciones contractuales, debió al menos detectar de inmediato el giro desde la cuenta corriente de la denunciante, de manera que hay una infracción al deber de seguridad en el servicio prestado, más cuando la demandante sostiene no haber activado su tarjeta y que para ello debió previamente solicitar una clave.

DECIMO TERCERO: Que, así las cosas, no puede sino concluirse que la denunciada contravencional, infringió el deber establecido en el artículo 23 de la Ley 19.496, ya que no prestó el servicio comprometido en forma eficiente y segura, tomando como le correspondía, todas las providencias necesarias a fin de no causar menoscabo económico al usuario del servicio.

DECIMO CUARTO: Que, atendido el mérito de todo lo anterior y habiendo incurrido el banco en infracción a los artículos 3 inciso 1ro. letra d, 12 y 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez, que se ha acreditado que éste actuó negligentemente en la prestación del servicio por falta de seguridad en éste, se acoge el denuncia infraccional de fojas 18 y siguientes, en contra del **BANCO SANTANDER CHILE** representada legalmente por doña **CARMEN SAN MARTIN**.

b) **EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:**

DECIMO QUINTO: Que, a fojas 21 y siguientes, doña **CAROLA STEPHANIE HUERTA BALCAZAR**, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra del **BANCO SANTANDER CHILE**, representada legalmente por doña **CARMEN SAN MARTIN**, solicitando que sean canceladas como daño material la suma de \$ 1.375.112 por daño material, más los intereses, reajustes y gastos por mantención o administración que genera dicha compra en su línea de crédito y la suma de \$ 2.000.000 por daño moral.

DECIMO SEXTO: Que, la parte demandante acompañó en autos los antecedentes referidos en el considerando Sexto del presente fallo los que rolan de fojas 1 a 17 como la testimonial de autos.-

DECIMO SEPTIMO: Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido el mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 22 y siguientes, en la suma de \$ 1.375.112, más los intereses y reajustes generados por dicha compra.

DECIMO OCTAVO: Que, en cuanto al daño moral pedido y atendido al informe psicológico de fojas 11 a 14, ratificado en autos a fojas 60 vta. y siguientes, por doña **SUSAN KELLY HERNANDEZ TAPIA** como el testimonio de **RODRIGO ANDRES ESPINOZA GUAMAN** de fojas 61 vta. y siguientes, queda acreditada la aflicción síquica sufrida por la demandante, unida a la nula colaboración de la entidad bancaria, por lo que se acoge el daño moral, fijándolo prudencialmente en la suma de \$ 500.000.-

DECIMO NOVENO: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Noviembre del 2018, mes anterior a ocurridos los hechos, y el mes aquel en que se verifique el pago.

VIGESIMO: Que, para la aplicación de la multa contemplada en el artículo 24 de la Ley 19.496, el Tribunal tendrá en especial consideración el hecho de la ninguna colaboración prestada por la denunciada, causándole daño, sin que siquiera la denunciante haya sabido el resultado de la investigación, para la cual el banco fijó un plazo de casi tres meses.

Vistos, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento y Ley 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores;

490.330

SE DECLARA:

- a) Que, se acoge la denuncia de fojas 18 y siguientes, y se condena al **BANCO SANTANDER CHILE**, representada legalmente por doña **CARMEN SAN MARTIN**, a pagar una multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir lo preceptuado en los artículos 3ro. inciso 1ro. letra d, 12 y 23 de la Ley 19.496.-
- b) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 22 y siguientes, por **CAROLA STEPHANIE HUERTA BALCAZAR**, y se condena al **BANCO SANTANDER CHILE**, representada legalmente por doña **CARMEN SAN MARTIN**, a pagar la suma de \$ 1.375.112, más las sumas por intereses y reajustes que hayan generado por concepto daño material y la suma de \$ 500.000 por daño moral, reajustada en la forma señalada en el considerando Décimo Noveno del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquella en que se verifique el pago, con costas.
- c) Cúmplase con el artículo 58 bis de la Ley 19.496 en su oportunidad.
Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.
Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y archívese en su oportunidad.

Rol 4537/19-3


Dictada por doña Dorama Acevedo Vera, Juez Titular

Autorizada por doña Ingrid Moraga Guajardo, Secretaria Titular

