

Venticinco, 25

Antofagasta, cuatro de octubre de dos mil diecinueve.



VISTOS:

1.- Que, a fojas ocho y siguientes, comparece don RICARDO PENATE ÁVILA VILLARROEL, chileno, cédula de identidad N° 7.269.660-3, domiciliado en Pasaje Oriental N° 7542, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "BANCO SANTANDER", representado para los efectos del artículo 50 inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496 por don JORDAN RODRÍGUEZ GARCÍA, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 1590, Antofagasta, fundada en las argumentaciones de hecho y de derecho que expone. Señala el compareciente que el 30 de junio de 2018, realizó el pago total de sus deudas derivadas (según consta en boletas de pago de fecha 30 de junio de 2018) del uso de su tarjeta de crédito MasterCard Gold que posee con el Banco Santander. En aquella ocasión solicitó de forma expresa el cierre de dicha tarjeta y de su cuenta corriente, a lo que el banco verificó a través de dos documentos que establecen expresamente "cumplimos con informar detalle de deudas al cierre del 31/5/2018 y del 1/6/2018, suscrito por 2 jefes de operaciones del Banco Santander. Sin embargo, entre el 02 de agosto de 2018 y el 07 de septiembre del año 2018 se realizaron avances en efectivo desde su tarjeta de crédito MasterCard Gold contrato 800058035968, de los cuales se enteró al recibir el estado de cuenta de la tarjeta ya individualizada del mes de septiembre, pero como ya había cerrado la tarjeta con anterioridad a esa fecha solo pensó que se trataba de un error administrativo. Recién en el mes de diciembre al ver que le seguían llegando documentos de cobranza asociados al uso de esa tarjeta de crédito, se dirigió a la sucursal del Banco Santander a preguntar por la situación. En ese momento vio el detalle de los avances en efectivo que se habían hecho desde su tarjeta de crédito ya cerrada en mayo de 2018. Los avances en efectivo realizados fueron: 02/08/2018 por \$100.000, 04/08/2018 por \$50.000, 07/08/2018 por \$200.000, 12/08/2018 por \$50.000, 18/08/2018 por \$10.000, 28/08/2018 por \$10.000 y 07/09/2018 por \$100.000. Bajo ese contexto, el 18 de diciembre de 2018, ingresó una denuncia de siniestro en el Banco Santander, del cual le dieron respuesta recién el día 21 de febrero de 2019, o sea, más de dos meses de la denuncia. La respuesta contenía el rechazo a su solicitud aludiendo que en las operaciones denunciadas "no hay indicios de patrón de fraude y se descarta clonación o falsificación". Así que decidió interponer una denuncia en el SERNAC, el día 15 de marzo de 2019, estableciendo la infracción a la seguridad en el servicio provisto por el banco ya que, habiendo hecho el cierre definitivo de su tarjeta de crédito en el mes de mayo de 2018, siguió activa y por tanto fue objeto de operaciones fraudulentas por un tercero extraño. La respuesta al reclamo de parte del banco con fecha 01 de abril de 2019 fue del mismo

tenor de la investigación interna, estableciendo que el uso de datos secretos de la tarjeta le hacía responsable de las operaciones. Establecen que existe el bloqueo de la tarjeta MasterCard Gold el día 18 de diciembre de 2018, pero obvian haber hecho cierre de ésta en mayo de 2018 con el ejecutivo Alex Miranda, supervisor del Banco Santander en esa fecha. Dato relevante resultaría el hecho de que cuando los bancos aducen utilización de la tarjeta, son capaces de indicar el cajero específico en que se realizar un giro, no acreditando que fue quien personalmente realizó tales avances. Para el denunciante, la omisión en reaccionar ante un claro fraude cometido por un tercero en sus cuentas, incumple de forma clara a su obligación como proveedor financiero de brindar la seguridad necesaria y efectiva en la manipulación de las cuentas asociadas a su nombre, hecho que evidencia una negligencia preocupante del Banco, al no contar con mecanismos adecuados para evitar este tipo de fraudes, por lo que el compareciente concluye señalando que considera que estos hechos constituyen infracción a los artículos 3° letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, y solicita que, en mérito a lo expuesto, se tenga por interpuesta denuncia infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y, en definitiva, condenar al infractor al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación la compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "BANCO SANTANDER", representado para estos efectos por don JORDAN RODRÍGUEZ GARCÍA, ya individualizados, y en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expresa, solicita que en definitiva se le condene a pagar a esa parte la suma de \$520.000.- por concepto de daño material, y \$600.000.- por daño moral, sumas que deberán pagarse con más los reajustes e intereses calculados en la forma que indica, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas veintiuno y siguientes, rola comparendo de prueba con la asistencia del denunciante y demandante civil, don Ricardo Penate Ávila Villarroel y en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil Banco Santander. El denunciante y demandante civil ratifica la denuncia infraccional y demanda civil de fojas 8 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. El tribunal tiene por evacuados los traslados conferidos en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil. Llamadas las partes a conciliación ésta no se produce. Recibida a prueba la causa el denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados a su presentación de fojas 8 y siguientes, y que rolan de fojas 1 a 7 de autos, y en el comparendo acompaña los documentos signados con los números 1 y 2 del acta de comparendo, que rolan a fojas 17 a 20, con citación. La parte denunciante y demandante civil hace comparecer a estrados a la testigo doña INÉS ELVIRA ROJAS BUSTAMANTE, chilena, casada, labores de casa, domiciliada en calle Sucre N° 1622 de Antofagasta, quien sin tacha, legalmente examinada, y que da razón de sus dichos, declara que se presenta como testigo pues es la cónyuge del

demandante Ricardo Ávila Villarroel, quien mantiene una tarjeta de crédito del Banco Santander, la que le fue otorgada por haber obtenido un crédito de consumo en dicho Banco. Agrega que esa tarjeta es de su uso personal, no cuenta con deducible y respecto de ella, él solicitó el cierre y con fecha 04 de junio de 2018 le enviaron un documento en el cual consta que su tarjeta de crédito fue cerrada, conforme a su solicitud, quedando en "0", tanto el cupo en pesos como el cupo en dólares. Posterior al cierre de la tarjeta, con fechas 02-04-07-12-18 y 28 del mes de agosto de 2018 y 07 de septiembre de 2018 le aparecen giros desde cajeros automáticos por un monto total de \$520.000.- al cual le han agregado intereses. Agrega que personalmente acompañó a su marido a realizar los trámites de cierre de la tarjeta y el ejecutivo del primer piso de la sucursal les concretó el trámite.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, con los documentos acompañados de fojas 1 a 7 y 17 a 20, no objetados, denuncia infraccional de fojas 8 y siguientes, y comparendo de prueba, de fojas 21 y 22, declaración de la testigo Inés Elvira Rojas Bustamante de fojas 22, ya individualizada, se encuentra acreditado en autos que don Ricardo Penate Ávila Villarroel, el 30 de mayo de 2018, realizó el pago total de sus deudas derivadas del uso de su tarjeta de crédito MasterCard Gold N°5404771018233699 otorgada por el Banco Santander. En aquella ocasión solicitó de forma expresa el cierre de dicha tarjeta y de su cuenta corriente, a lo que el banco verificó a través de los documentos N° 44606 y 45051 que informan el detalle de deudas al cierre del 31 de mayo de 2018 y del 1 de junio de 2018, respectivamente, suscrito el primero por el Supervisor del Banco Santander, don Alex Nicolas Miranda Olivares y el segundo por Jefe de Operaciones del mismo banco don José Antonio Espinoza Rodríguez. No obstante haber cerrado la cuenta, entre el 02 de agosto de 2018 y el 12 de agosto del año 2018 se realizaron avances en efectivo desde la tarjeta de crédito antes indicada, de los cuales sólo se enteró al recibir el estado de cuenta correspondiente al mes de septiembre del mismo año, no dando mayor importancia por pensar que se trataba de un error administrativo. Recién en el mes de diciembre de 2018 al ver que le seguían llegando documentos de cobranza asociados al uso de esa tarjeta de crédito, se dirigió a la sucursal del Banco Santander a preguntar por la situación. En ese momento vio el detalle de los avances en efectivo que se habían hecho desde su tarjeta de crédito ya cerrada en mayo de 2018. Los avances en efectivo que se realizaron corresponden a las fechas del 02/08/2018 por un monto de \$100.000, 04/08/2018 por la suma de \$50.000, 07/08/2018 por la suma de \$200.000 y

Villanueva  
20

12/08/2018 por la suma de \$50.000. En razón de lo anterior, el 18 de diciembre de 2018 ingresó una denuncia de siniestro en el Banco Santander, del cual le dieron respuesta recién el día 21 de febrero de 2019, o sea, más de dos meses de la denuncia. La respuesta contenía el rechazo a su solicitud aludiendo que en las operaciones denunciadas “no hay indicios de patrón de fraude y se descarta clonación o falsificación”. Asimismo consta la denuncia efectuada ante el SERNAC, el día 15 de marzo de 2019, por infracción a la seguridad en el servicio provisto por el banco ya que, habiendo hecho el cierre definitivo de su tarjeta de su tarjeta de crédito en el mes de mayo de 2018, aquella siguió activa y por tanto fue objeto de operaciones fraudulentas por un tercero extraño, la que fue contestada por el Banco Santander con fecha 01 de abril de 2019 en el mismo tenor de la investigación interna, estableciendo que el uso de datos secretos de la tarjeta le hacía responsable de las operaciones. Establecen que existe el bloqueo de la tarjeta MasterCard Gold el día 18 de diciembre de 2018, pero omiten lo informado respecto de haber hecho el cierre de dicha tarjeta en el mes de mayo de 2018 con el ejecutivo Alex Miranda Olivares, Supervisor del Banco Santander en esa fecha.

Segundo: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos materia de la denuncia de autos, constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, que establecen el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la obligación del proveedor de servicios a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio, y que el proveedor que, en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad y seguridad del respectivo servicio, comete una infracción a las disposiciones de la ley en comento.

Tercero: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados relativos a que a pesar de encontrarse cerrada la tarjeta MasterCard Gold N° 5404771018233699 del titular Ricardo Penate Villarroel Ávila y pagada en su totalidad al 1 de junio de 2018, se efectuaron por terceras personas avances de dinero en efectivo los días 02, 04, 07 y 12 de agosto de 2018, los que tienen el carácter de irregulares, efectuando terceros no identificados operaciones de solicitud y entrega de avances en efectivo en sucursales del banco sin que acreditara que dichas transacciones hayan sido realizadas personalmente por su titular y sin que dichas operaciones fueron oportunamente comunicadas al cliente, hechos que son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor no respetó el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, ya que en el presente caso se han burlado los

dependientes en la prestación del servicio, causándole un menoscabo al consumidor, suma que se fija por el tribunal en el monto indicado apreciando prudencialmente los perjuicios que en el ámbito personal y psicológico deben haber causado estos hechos a la actora.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1º, 2º, 3º letras d) y e), 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se acoge la denuncia infraccional interpuesta a fojas 8 y siguientes de autos, y se CONDENA al proveedor denunciado "BANCO SANTANDER-CHILE", representado para estos efectos por don JORDAN RODRÍGUEZ GARCÍA, ya individualizados, al pago de una MULTA de TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 3º letra d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.

2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia en la **Tesorería de la Municipalidad de Antofagasta**, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 8 y siguientes de autos por don RICARDO PENATE AVILA VILLARROEL, ya individualizado, y se condena al proveedor demandado "BANCO SANTANDER-CHILE", representado para estos efectos por don JORDAN RODRÍGUEZ GARCÍA, también individualizados, al pago de las sumas de \$400.000.- por concepto de daño material o emergente, y \$250.000.- por concepto de daño moral, como indemnización por los perjuicios causados al actor como consecuencia de las infracciones antes indicadas, la primera de las cuales se reajustará en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de presentación de la demanda, y la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en el cumplimiento del fallo.

4.- Que, se acoge la petición formulada por la demandante en el sentido que la suma determinada por daño emergente, debidamente reajustada, y la fijada por daño moral, devengarán intereses corrientes a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago.

5.- Que, se condena en costas a la parte demandada civil por haber sido totalmente vencida.

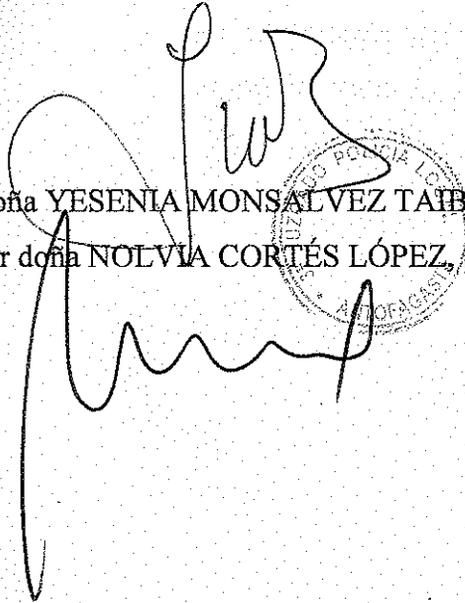
Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 10496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 14.994/2.019.-

Dictada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Jueza Subrogante.

Autorizada por doña NOLVIA CORTÉS LÓPEZ, Secretaria Subrogante.

A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text "JUZGADO PENAL DE AUTORIDADES" around its perimeter. The signature is a cursive script that starts with a large loop and ends with a long, sweeping tail.