

PROCESO N°20.287-3-2018

VITACURA, a cuatro de junio de dos mil diecinueve

VISTOS;

- Que, a fs. 01 y siguientes de autos, con fecha 13 de julio de 2018, **RENÁN PATRICIO FERNÁNDEZ BASCUÑÁN**, domiciliado en Monseñor Escrivá de Balaguer N°14748, comuna de Lo Barnechea, interpone denuncia infraccional por infracción a la Ley del Consumidor y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, (en adelante Banco Estado) RUT 97.030.000-7, representado legalmente por el Gerente General **JUAN COOPER ÁLVAREZ** C.I. 9.096.866-1, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1111, comuna de Santiago, y en contra de **BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES S.A.** RUT 96.837.640-3, representado legalmente por el Gerente General **VIVIEN FREDERIC GEORGES BERBIGIER** C.I. 25.523.074-3, ambos domiciliados en Avenida Vitacura N°2771, oficina 14 comuna de Las Condes, por infracción a los artículos 3 letra b) y e) 12, 17 A, D y 23 de la Ley 19.496, por lo que solicita que los denunciados sean condenados al máximo de las multas señaladas en la Ley con costas, y solicita se condene a los demandados al pago de una indemnización de perjuicios por daño emergente ascendente a la suma de USD 3.991,96, y por daño moral la suma de \$3.500.000.- más intereses, reajustes y costas. Funda sus acciones indicando que el día 17 de octubre del 2006, suscribió un "Seguro de Fraude Tarjeta" mediante el Banco Estado con BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A., Póliza N°2006101700742, condiciones generales en Póliza N°1201130203 letras b) y c) y en Póliza N°120130328, y clausula adicional en CAD 120130370, pagando una prima Mensual de 0,041 UF, indica que el día 24 de abril del año 2018 se da cuenta que el día 21 del mismo mes, habían realizado 4 cobros a su tarjeta de crédito MasterCard N°5426632002405137, sin su consentimiento, por la suma de USD 997,99 cada uno, en total USD 3.991,96 por transacciones provenientes de Bondy comuna de París Francia; que, dado lo anterior el 25 de abril del 2018, efectuó el denuncia del siniestro ante el Banco Estado por la compra no

ANDRÉS SOTO SÁNCHEZ
RECEPTOR JUDICIAL
2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE VITACURA

10-07-2019
14:00
AN

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

reconocida, y presentó un formulario de denuncia de fraude, fotocopia de su C.I. respaldo de la transacción y la denuncia de Carabineros N°552716-3026827; señala que el 14 de junio del 2018 el Banco le informa que ha finalizado la investigación con el comercio involucrado concluyendo que no hubo problema con la autorización de la tarjeta al momento de las transacciones, que las compras se realizaron con la tarjeta de crédito presente y con lectura de banda magnética y que la tarjeta fue leída por medio electrónico según normativa vigente, por lo que rechazaron el reclamo, la cobertura reclamada y procedieron a realizar el cargo de USD 3.991,96; refiere que solicitó información al Banco respecto del número de tarjeta que había sido defraudada, toda vez que su hija se encontraba en esa fecha de viaje en Europa y tiene una tarjeta adicional a la suya, pero nunca obtuvo una respuesta clara al respecto; que, luego el día 19 de junio impugnó el rechazo señalado, que su hija solo intentó usar su tarjeta N°5425632002510027, el día 22 de abril en Bruselas-Bélgica sin éxito, comenta que ese mismo día llamó al Banco para saber por qué la tarjeta de su hija no funcionaba a lo cual le respondieron que no se encontraba activada, y que se activaría en 24 horas; que, el Banco el mismo día 19 de junio, le responde ratificando su decisión de rechazo anterior, no respetando el Banco ni el seguro los términos, condiciones y modalidades conforme las cuales convino el seguro contratado, privándole de su legítima cobertura del cual es acreedor, pues fue víctima de un fraude que se encuentra cubierto por el seguro contratado en el año 2006. Agrega que en reiteradas ocasiones le solicitó a su ejecutivo de cuentas información concreta sobre los cobros no reconocidos, pero no recibió mayor información, vulnerando de esta forma sus derechos de consumidor.

Acciones notificadas a fojas 50 y 54 de autos;

- Que, a fojas 56 con fecha 10 de septiembre de 2018, la abogada **CONSUELO CASAS DEL VALLE**, en representación del denunciante y demandante **BANCO ESTADO**, delega poder al habilitado en derecho **ANDRÉS HOFFER**;

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

- Que, a fojas 60 de autos, con fecha 10 de septiembre de 2018, el abogado **GIAN CARLO LORENZINI ROJAS**, actuando en representación de **BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES S.A.**, presenta por escrito declaración indagatoria, señalando que el proceso de liquidación fue llevado adelante por un liquidador independiente conforme al título II del Decreto N°1055 que "Aprueba el Nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros", respetando el principio de objetividad y carácter técnico, aduciendo que su representada no tuvo participación en el proceso de liquidación, y que el liquidador no pudo llevar adelante su cometido y emitir un pronunciamiento final por cuanto la recurrente no aportó todos los antecedentes solicitados; señala que el caso de marras versa sobre la discrepancia entre el asegurado y su compañía de seguros respecto del contrato de seguro celebrado y su aplicación, lo que se regula por normas especiales, por lo que se reserva su derecho de alegar incompetencia;

- Que, a fojas 64 de autos, el abogado **MARCELO DAVICO RAMÍREZ**, actuando en representación judicial del **BANCO ESTADO**, designa como abogado patrocinante y confiere poder a **GERARDO SOTO ARAYA**, ambos domiciliados en Av. Apoquindo 3669 Of.501, comuna de Las Condes;

- Que, a fojas 65 y siguiente de autos, el abogado **GERARDO SOTO ARAYA**, actuando en representación del **BANCO ESTADO**, formula descargos indicando que, de acuerdo a la investigación señalada, los cuatro giros fueron efectuados con la tarjeta terminada en 5137 por un monto de US\$ 997,99 en el comercio Les Deux Gares, rubro tabernas y discotecas, con fecha de facturación 21.04.2018; señala que es la misma información que se entregó al consumidor con fechas 14 y 19 de junio de 2018, por tanto si se entregó una respuesta clara en relación al cobro y al número de la tarjeta de crédito; agrega que consultaron a la operadora internacional de tarjetas por los referidos giros, quien les señaló que no existen errores en su ejecución, alertas por mal uso ni

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

pines erróneos al momento de realizar las transacciones;

- Que, a fojas 78 de autos, con fecha 31 de octubre de 2018 la abogada **CAMILA GABRIELA RAMÍREZ VARGAS**, actuando en representación de **BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES S.A.**, asume patrocinio y poder;

- Que, a fojas 103 y siguiente, con fecha 31 de octubre de 2018 rola comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la abogada **CONSUELO CASAS DEL VALLE**, actuando en representación de **RENÁN FERNÁNDEZ BASCUÑAN**, de la abogada **CAMILA GABRIELA RAMÍREZ VARGAS**, actuando en representación de **BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES S.A.**, y del abogado **GERARDO SOTO ARAYA**, actuando en representación del **BANCO ESTADO**. La abogada **CAMILA GABRIELA RAMÍREZ VARGAS**, actuando en representación de **BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES S.A.**, interpone excepción dilatoria de incompetencia del Tribunal argumentando que la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores no se aplica a la prestación de servicios regulados por Leyes especiales; la abogada **CONSUELO CASAS DEL VALLE**, actuando en representación del denunciante y demandante, evacúa el traslado conferido por escrito acompañado tres sentencias que sustentan su defensa;

- Que, a fojas 105 y siguientes de autos. el Tribunal con fecha 19 de noviembre de 2018, rechaza la excepción de incompetencia absoluta opuesta por la parte denunciada y demandada de **BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES S.A.**;

- Que, a fojas 337 y siguientes, con fecha 15 de enero de 2019, rola continuación de comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la abogada **CONSUELO CASAS DEL VALLE**, actuando en representación de **RENÁN FERNÁNDEZ BASCUÑAN**, del abogado **GIAN LORENZINI ROJAS** en representación de **BNP PARIBAS CARDIF**

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

SEGUROS GENERALES S.A., y del abogado **FRANCISCO CAMPOS RAMOS** actuando en representación del **BANCO ESTADO**. La parte de **BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES S.A.**, contesta por escrito denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, señalando que para los efectos que rigen las normas de la prueba, niegan lo hechos denunciados por tanto la parte denunciante y demandante deberá acreditarlos; reconoce que la actora contrató "El Seguro Colectivo Fraude Tarjeta", motivo por el cual se realizó el proceso de liquidación por la empresa Segured, y se emitió el posterior informe N° TJS/05-2018/655103 y su adendum; se refiere al proceso de liquidación, indica su finalidad, señala la naturaleza jurídica de un siniestro; indica que, el liquidador Segured, cuenta con una gran experiencia en siniestros de esa naturaleza, siendo uno de los pocos especialistas en Chile en esa área, y que el rechazo del siniestro lo decidió un tercero imparcial ajustándose a la normativa legal; señala que, los hechos ocurrieron el 23.04.2018 y el día 30.04.2018 se recibió el siniestro, quedando pendiente por falta de antecedentes, que, el día 30.05.2018 se emite una segunda carta de solicitud de antecedentes y recién el 30.08.2018 se recibieron los documentos faltantes consistentes en el parte policial y el informe técnico del Banco sobre los hechos, procediéndose el mismo día a la liquidación final, dando lugar al pago encontrándose éste a disposición del denunciante, quien se negó a recibirlo; refiere que el pago considera el monto reclamado de USD 3.991,96 equivalente a la fecha del mismo a \$2.380.246.- por tanto, ha cumplido con la normativa vigente, por lo que no existe responsabilidad alguna de su parte, debiendo rechazarse en todas sus partes las acciones deducidas en su contra con costas, o en subsidio aplicar el mínimo de la multa indicada en la Ley. Por su parte **BANCO ESTADO** también contesta por escrito denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, indicando que, de acuerdo a la investigación señalada, los giros impugnados en autos, fueron efectuados con la tarjeta terminada en 5137 por un monto de US\$ 997,99 en el comercio Les Deux Gares, rubro tabernas y discotecas, con fecha de facturación 21.04.2018; que, la tarjeta de crédito se encontraba

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

plenamente vigente, sin solicitud de bloqueo, que, el cliente no presentaba medidas restrictivas, que las transacciones no registraron alerta por mal uso, ni error de navegación de cuenta inválida, pines erróneos ni error en su ejecución; indica que, las transacciones fueron ejecutadas con normalidad, utilizando la respectiva clave vigente; que, la tarjeta es personal, su tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad del cliente, y es el instrumento para efectuar los giros mientras que la clave secreta es el medio de autenticación del cliente que también es personal e intransferible, y puede ser únicamente modificada por su dueño, lo que se encuentra regulado en el contrato de apertura de cuenta, suscrito por el Sr. Renán Fernández Bascuñán; refiere que lo anterior se encuentra vulnerado por el consumidor, al reconocer haber facilitado una copia de su Tarjeta a su hija quien se encontraba viajando por Europa al momento de los giros que pretende desconocer; que el Banco recomienda una serie de medidas a los usuarios destinadas al manejo seguro de la tarjeta disponibles en la página web del Banco; que no se le puede imputar responsabilidad respecto de un giro realizado en el extranjero ante un comercio que la Ley chilena establece que no se encuentra en la esfera de resguardo de Banco Estado, es más, es el propio consumidor es quien presta su tarjeta a un tercero que sale del país; que, antes de efectuarse los giros, las tarjetas se encontraban activas, y que es imposible jurídica y materialmente evitar giros efectuados en el extranjero, por ende no se le puede imputar negligencia que exige la Ley 19.496 en su artículo 23 para determinar la existencia de una infracción, por otra parte indica que el legislador también impone al consumidor el deber u obligación de actuar con seguridad en el consumo, y es por la falta de cuidado del consumidor que se produjeron las consecuencias indeseadas del proceso, por tanto solicita rechazo de la denuncia; que, respecto de la demanda civil de indemnización de perjuicios, como no se ha acreditado la existencia de infracción alguna, no es posible demandar perjuicio alguno; señala que, el demandante en su presentación, poco y nada ha señalado en relación al daño sufrido, ni ha establecido parámetros objetivos que logren determinar su existencia, tampoco indica en que ha

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

consistido el daño moral sufrido, ni ha existido daño directo causado por un tercero, ni relación de causalidad, que permitan determinar su existencia. Se rinde prueba documental y testimonial;

- Que, a fojas 350 y siguiente, con fecha 23 de enero de 2019, rola continuación de comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la abogada **CONSUELO CASAS DEL VALLE**, actuando en representación de **RENÁN FERNÁNDEZ BASCUÑAN**, del abogado **GIAN LORENZINI ROJAS** en representación de **BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES S.A.**, y del abogado **FRANCISCO CAMPOS RAMOS** actuando en representación del **BANCO ESTADO**. La parte de **BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES S.A.**, formula peticiones;

- Que, a fojas 360 y siguientes, con fecha 31 de enero de 2019, la abogada **CONSUELO CASAS DEL VALLE**, actuando en representación de **RENÁN FERNÁNDEZ BASCUÑAN**, realiza observaciones a las contestaciones de las denunciadas y demandadas de autos, y acompaña documento;

- Que, a fojas 370 y siguientes, con fecha 19 de febrero de 2019, la abogada **CONSUELO CASAS DEL VALLE**, actuando en representación de **RENÁN FERNÁNDEZ BASCUÑAN**, solicita tener presente que los documentos acompañados en el comparendo dan fe de sus alegaciones;

- Que, a fojas 414 y siguiente, con fecha 01 de marzo de 2019, rola respuesta a Oficio N°273-2019, emitida con fecha 26 de febrero del 2019 por **SEGURED**, a través del cual se envía copia de todos los antecedentes que obran en su poder con motivo de la liquidación del siniestro N°2919485, que afectó al asegurado **PATRICIO FERNÁNDEZ BASCUÑAN C.I.9.586.917-3**;

- Que, a fojas 418 y siguientes, con fecha 22 y 25 de marzo de 2019, rola Oficio N°274-2019 y su complemento respectivamente, emitido por

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

BANCO ESTADO que contiene los antecedentes solicitados;

- Que, a fojas 444 con fecha 27 de marzo de 2019, la abogada **CONSUELO CASAS DEL VALLE**, actuando en representación de **RENÁN FERNÁNDEZ BASCUÑAN**, solicita tener presente que **BANCO ESTADO** ha procedido a cerrar la línea de crédito de su representada asociada a su cuenta corriente;

- Que, a fojas 464 de autos, con fecha 03 de abril de 2019 el abogado **FELIPE NAZAR MASSUH** actuando en representación de **RENÁN FERNÁNDEZ BASCUÑAN**, delega poder a la habilitada en derecho doña **MARÍA VALENTINA FERNÁNDEZ HERRERA**;

- Que, a fojas 468, con fecha 06 de mayo de 2019, se ordenó traer los autos a la vista para dictar Sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

EN CUANTO A LA TACHA DE TESTIGO:

1.- Que, a fojas 346 de autos, la parte denunciante y demandante de **RENÁN FERNÁNDEZ BASCUÑAN** tachó al testigo **HERNÁN RAMÓN CARRASCO SÁNCHEZ**, C.I. 8.003.639-6, chileno, casado, empleado, domiciliado en Tupungato N°1051, Depto. 1503, comuna de Vitacura, por la causal contemplada en el número 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, en razón de que el testigo declaró ser trabajador dependiente de la persona que exige su testimonio, careciendo de la imparcialidad necesaria para declarar en autos, por lo que solicita se acoja la tacha deducida.

2.- Que, este Sentenciador procederá a desestimar la tacha del testigo **HERNÁN RAMÓN CARRASCO SÁNCHEZ**, en la parte resolutive del presente fallo, por cuanto, al tenor de las respuestas dadas por el testigo, su pertinencia y en conformidad a las reglas de la sana crítica, no carece de la imparcialidad necesaria para declarar en juicio.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

3.- Que, de las alegaciones y antecedentes allegados al proceso, constituyen hechos no controvertidos por las partes, los siguientes: **a)** Que, el denunciante, es cliente y titular de la tarjeta de crédito MasterCard terminada en 5137, emitida por el **BANCO ESTADO** y de un seguro de fraude contratado con el mismo Banco en el año 2006, que se encontraba vigente a la fecha de la denuncia; **b)** Que, con fecha 21 de abril de 2018, se realizaron 4 transacciones en el extranjero por un monto total de USD 3.991,96; **c)** Que, la denunciante sin reconocer dichas transacciones, procedió a presentar con fecha 25 de abril del 2018, ante **BANCO ESTADO**, el formulario de denuncia de siniestros, acompañando al mismo los documentos requeridos.

4.- Que, en conformidad las declaraciones de las partes, estas contravienen la circunstancia alegada por el denunciante, en cuanto a que los hechos relatados en su denuncia constituyen una infracción a los artículos 3 letra b), letra e), 12, 17A, 17 D y 23 de la Ley 19.496, toda vez que, se realizaron exitosamente 4 transacciones sin su consentimiento en el comercio internacional, y sin haber salido la tarjeta de su poder, por lo que efectuó el denuncia del siniestro ante el Banco Estado por la compra no reconocida, presentando al mismo, los documentos solicitados; que, solicitó información al Banco respecto del número de tarjeta que había sido defraudada, por cuanto su hija se encontraba en esa fecha de viaje en Europa y tiene una tarjeta adicional a la suya, pero que nunca obtuvo una respuesta clara al respecto, por lo que se han vulnerado sus derechos de consumidor, al no contar con información clara y al no respetarse los términos ni condiciones del seguro contratado; la denunciada de **BANCO ESTADO** por su parte sostiene que, no ha incurrido en tales infracciones a la Ley 19.496, por cuanto no hubo problema con la autorización de la tarjeta al momento de las transacciones, que las compras se realizaron con la tarjeta de crédito presente y con lectura de banda magnética y que la tarjeta fue leída por medio electrónico según normativa vigente, por lo que rechazan el reclamo, la cobertura reclamada y proceden a realizar el

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

cargo de USD 3.991,96.-; que por su parte la denunciada de **BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES S.A.** señala que, los hechos ocurrieron el 23.04.2018 y el día 30.04.2018 se recibió el siniestro, quedando pendiente por falta de antecedentes, que, el día 30.05.2018 se emite una segunda carta de solicitud de antecedentes y recién el 30.08.2018 se recibieron los documentos faltantes, procediéndose el mismo día a la liquidación final, dando lugar al pago encontrándose éste a disposición del denunciante, quien se negó a recibirlo, por lo que no le cabe responsabilidad al respecto.

5.- Que, la parte denunciante para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó los siguientes documentos, no objetados por las contrarias:

- 1) Formulario de denuncia de siniestro presentado ante Banco Estado con fecha 25 de abril de 2018, rolante a fojas 143;
- 2) Parte denuncia de Carabineros de Chile ante 53° Comisaría de Lo Barnechea N°829 de fecha 24 de abril de 2018, y Parte denuncia ante Fiscalía Local de Las Condes rolantes a fojas 10 y a fojas 144 y siguientes respectivamente;
- 3) Comprobante de presentación de reclamo N°552716 ante Banco Estado de fecha 25 de abril de 2018, rolante a fojas 08 y siguiente;
- 4) Comprobantes de estado de cuenta internacional de tarjeta de crédito MasterCard terminada en 4311 emitidos por Banco Estado con fechas 25 de abril, 24 de mayo, 26 de junio y 25 de julio de 2018, rolantes a fojas 147 y siguientes;
- 5) Comprobante de cuenta internacional de tarjeta MasterCard terminada en 8404 emitido por Banco Estado de fecha 25 de abril de 2018, rolante a fojas 151 y siguientes;
- 6) Saldo de tarjeta MasterCard adicional de fecha 13 de junio de 2018, rolante a fojas 155;
- 7) Rechazo de cobertura emitido por Banco Estado de fecha 14 de julio de 2018, rolante a fojas 156;
- 8) Comprobante de presentación de apelación reclamo N° 602156 ante Banco Estado de fecha 19 de junio de 2018, rolante a fojas 157;
- 9) Carta de impugnación emitida por Renán Fernández con fecha 18 de julio de 2018, a la liquidación efectuada el 14 de junio del 2018, rolante a fojas 158 de autos;
- 10) Ratificación de rechazo de reclamo emitido por Banco Estado, con fecha 19 de junio de 2018, rolante a fojas 159;
- 11) Solicitud de

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

modificación de tarjeta de crédito ante Banco Estado de fecha 29 de junio de 2018, rolante a fojas 160 y siguiente; **12)** Formulario de apelación N° de atención 1306280282 ante Banco Estado de fecha 17 de agosto de 2018, rolante a fojas 162; **13)** Carta de impugnación al informe de liquidación, emitida por Renán Patricio Fernández Bascuñán, con fecha 17 de agosto de 2018, dirigida a Banco Estado, rolante a fojas 163 y siguiente; **14)** Respuesta a impugnación del informe de liquidación N° TJS/05-2018/655103, emitido por Segured con fecha 29 de agosto de 2018, en la que mantiene el siniestro en estado de rechazo, por falta de antecedentes solicitados, rolante a fojas 165; **15)** Copia de liquidación de deuda por monto de \$3.068.206.- emitido por Banco Estado con fecha 29 de octubre de 2018, rolante a fojas 170; **16)** Certificado emitido por Valle Nevado de fecha 29 de octubre de 2018, en el que la escuela de Ski & Snowboard certifica que el denunciante es instructor de grado nacional y que durante la temporada tuvo que ausentarse en varias ocasiones, rolante a fojas 171; **17)** Estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito de fecha 25 de octubre de 2018, rolante a fojas 166 y siguientes; **18)** Carta enviada por BNP Paribas Cardif a Renán Fernández con fecha 31 de octubre de 2018, en la que se indica que el siniestro causado por clonación de tarjeta, de fecha 23 de abril de 2018, se encuentra pendiente de resolución, rolante a fojas 281 y siguiente; **19)** Comprobante de presentación de reclamo N°716601, ante Banco Estado de fecha 15 de noviembre de 2018, rolante a fojas 172 y siguiente; **20)** Copia de liquidación de deuda por monto de \$3.262.096.- emitida por Banco Estado con fecha 14 de enero de 2019; **21)** Copia de itinerario de viaje emitido por agencia COCHA, de Rafaela Fernández, rolante a fojas 176 y siguientes; **22)** Copia de correo electrónico enviado por Renán Patricio Fernández a su ejecutivo de cuentas del Banco Estado Cristian Fuentealba con fechas 25 y 26 de junio de 2018, rolante a fojas 181 y siguientes; **23)** Copia de correo electrónico enviado por Banco Estado a Renán Fernández, con 30 de octubre de 2018, informando que la cuota o pago mínimo correspondiente al 09.08.2018 se encuentra vencida, rolante a fojas 184 y siguiente; **24)** Informe de deuda N°4391072 consignadas a nombre de

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Renán Patricio Fernández, emitido por SBIF de Chile, con fecha 11 de diciembre de 2018, que contiene información sobre deuda directa correspondiente a \$3.073.978.- rolante a fojas 186 y siguiente; **25)** Hoja resumen seguro Fraude tarjeta de fecha 17 de octubre de 2006, en la que se indica tipos de siniestro, coberturas y plazos para realizar el denuncia, rolante a fojas 188 y siguiente; **26)** Propuesta de seguro Fraude Tarjeta, emitida por Banco Estado, que contiene las condiciones generales del seguro contratado, rolante a fojas 190 y siguientes; **27)** Comprobante de valor de clases particulares de ski efectuadas por instructores institucionales de Valle Nevado, rolante a fojas 216 y siguiente; **28)** Copia de tarjeta de crédito master terminada en 0027 a nombre de Rafaela Fernández, hija del denunciante, rolante a fojas 218 de autos; **29)** Copia de registro telefónico de Renán Fernández emitido por Movistar entre el 18 y 24 de abril de 2018, rolante a fojas 219; **30)** Copia del juicio ejecutivo entre Banco Estado y el denunciante de autos, por cobro de pagaré, por la deuda que generó el fraude de la tarjeta de crédito, correspondiente a la causa Rol C-38389-2018 seguida ante el 22° Juzgado Civil de Santiago, rolante a fojas 220 y siguientes.

6.- Que, la parte querellada de **BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES S.A.** para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó los siguientes documentos, no objetados por la contraria; **1)** Formulario de denuncia de siniestro de fecha 25 de abril de 2018, rolante a fojas 284; **2)** Comprobante de presentación de reclamo ante Banco Estado 552716, de fecha 25 de abril de 2018, rolante a fojas 285 y siguiente; **3)** Copia de denuncia ante Carabineros de Chile N° parte 829 fecha 24 de abril de 2018, rolante a fojas 287; **4)** Carta remitida por Banco estado de fecha 19 de julio de 2018 al señor Fernández en la que se indica el detalle de las operaciones reclamadas, rolante a fojas 288; **5)** Hoja resumen seguro Fraude tarjeta fecha 17 de octubre de 2006, contratado por el señor Fernández, con Banco Estado rolante a fojas 289 y siguiente; **6)** Propuesta de seguro fraude tarjeta, emitido por Banco Estado, de fecha 17 de octubre de 2006 para cliente Fernández Bascuñán, rolante a fojas 291 y siguientes; **7)** Mandato de cargo de

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

primas seguro fraude tarjeta, emitido por Banco Estado con fecha 17 de octubre de 2006, rolante a fojas 302 y siguiente; **8)** Póliza de seguro protección por mal uso o clonación de tarjetas POL120130328, incluyendo CAD 120130370, rolante a fojas 304 y siguientes; **9)** Estado de cuenta internacional tarjeta de crédito terminada en 4311, emitido con fecha 25 de abril de 2018, cuyo titular es el denunciante de autos, rolante a fojas 320; **10)** Informe técnico análisis de reclamo OT3026827 emitido por Área de procesos de tarjetas de Banco Estado, en el que se indica que la transacción fue alertada y que la tarjeta fue bloqueada el 24 de abril del 2018, rolante a fojas 321; **11)** Informe de liquidación por fraude de tarjeta TSJ/05-2018/655103, emitido por Segured en el que se indica como pérdida reclamada la cantidad de \$2.395.000.- y como causal de rechazo la falta de documentos exigidos por la póliza y/o solicitados para el análisis del siniestro, rolante a fojas 322 y siguientes; **12)** Carta de fecha 30 de abril de 2018 enviada por Segured al señor Fernández informando que ha sido designado por BNP Paribas Cardif Seguros generales S.A. como liquidador del siniestro, rolante a fojas 325; **13)** Carta de fecha 3 de mayo de 2018 emitida por Segured al señor Fernández, solicitando antecedentes, a él y a Banco Estado, rolante a fojas 326 y siguiente; **14)** Carta de fecha 30 de mayo de 2018, enviada por Segured al señor Fernández, solicitando antecedentes a él y al Banco, rolante a fojas 328; **15)** Carta de fecha 29 de agosto de 2018 enviada por Segured al señor Fernández, informando que se mantiene su siniestro en estado de rechazo toda vez que no se han presentado la totalidad de los antecedentes requeridos, rolante a fojas 329; **16)** Adendum N°1 informe de liquidación TSJ/05-2018/655103 por fraude de tarjeta, emitido por Segured, a través del cual recomienda cursar por concepto de indemnización, el pago de la suma equivalente a \$2.380.246.- al Sr. Renán Fernández Bascuñán, rolante a fojas 330 y siguientes.

7.- Que, la parte denunciada de **BANCO ESTADO** para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó los siguientes documentos no objetados; **1)** Copia simple de estado de cuenta internacional tarjeta de

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

crédito terminada en 8404 emitido por Banco Estado con fecha 25 de abril de 2018, por un monto facturado de UDS 3.991,96 rolante a fojas 333; **2)** Informe técnico análisis de reclamo OT3026827 emitido con fecha 22 de agosto de 2018, por área de procesos de tarjetas de Banco Estado, en el que se indica que la transacción fue alertada y que la tarjeta fue bloqueada el 24 de abril del 2018, rolante a fojas rolante a fojas 334; **3)** Ingreso de reclamo a operadora de tarjeta de crédito Nexus S.A. y respuesta de Nexus Chile, rolante a fojas 335; **4)** Copia de antecedentes de tarjeta en que se señala que fue bloqueada el 24 de abril de 2018 a las 12.47 horas, rolante a fojas 336 de autos.

8.- Que, del mérito de la prueba documental rolante en estos autos, y de las alegaciones y defensas presentadas, este Sentenciador puede dar por acreditados los siguientes hechos: **a)** Que, la denunciante contrató en el año 2006 un seguro Fraude tarjeta, con el Banco Estado, el que a la fecha de la denuncia se encontraba vigente; **b)** Que, efectivamente, con fecha 21 de abril de 2018, se realizaron, a través de la tarjeta de crédito MasterCard de la que es titular el denunciante 4 transacciones, en virtud de las cuales, se efectuaron 4 pagos por un monto de US\$ 997,99 cada uno, en un comercio extranjero; **c)** Que, la denunciante, realizó el denuncia del siniestro ante la sucursal San Damián del Banco Estado, con fecha 25.04.2018, acompañando al mismo todos los antecedentes solicitados dentro del plazo exigido por la póliza contratada; **d)** Que el liquidador Segured, designado por BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A. recomienda a Banco Estado cursar por concepto de indemnización, el pago de la suma reclamada por el Sr. Fernández toda vez que es beneficiario de la póliza N°116016792 suscrita.

9.- Que, al declarar por la parte de **BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES S.A.** el testigo **HERNÁN RAMÓN CARRASCO SÁNCHEZ**, a fojas 346 y siguientes, indica que, el siniestro fue denunciado por Banco Estado y que el liquidador designado rechazó el siniestro en primera instancia por falta de documentación exigida para determinar el daño

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

patrimonial sufrido por el asegurado, y que, una vez recibidos los antecedentes faltantes, el dictamen del liquidador fue de pago, el que se encuentra disponible desde septiembre del año 2018. De lo anterior se puede concluir lo siguiente; a) Que, el rechazo en primera instancia, no se debió a la inexistencia de los hechos denunciados, sino a la falta de antecedentes y; b) Que, el liquidador designado al pronunciarse a favor del pago, ha reconocido la ocurrencia del siniestro.

10.- Que, en relación a la prueba testimonial rendida por la denunciante, rolante desde fojas 341 a 345, deponen a su favor, los testigos **PAMELA MUÑOZ ULRIKSEN** y **ANDRÉS VÁSQUEZ MELLADO**, la primera; declara conocer al denunciante desde hace 4 años, porque son vecinos, que se ven de vez en cuando, pero que en invierno no lo ve porque es instructor de ski y sube a Valle nevado toda la temporada, indica que ese año lo vio muy seguido, lo que le pareció extraño, ante lo cual le preguntó el motivo y este le comentó que tenía un problema de fraude con una tarjeta bancaria y que por lo mismo debía bajar muchas veces para realizar trámites con sus abogados. La testigo señala que lo notó inquieto, nervioso porque la situación del fraude le generó un daño económico ya que no pudo trabajar tanto, e incluso tenía problemas para dormir. El segundo testigo, declara que el actor es su colega de profesión y lo conoce desde hace 30 años, pero que solamente se ven durante la temporada de ski que dura desde el 15 de junio al 30 de septiembre de cada año, comenta que ese año lo vio muy angustiado por un tema de clonación de tarjeta que le afectó bastante tanto de forma económica como psicológica, ya que perdió 7 u 8 días de trabajo lo que equivale a alrededor de \$ 100.000.- diarios, por trámites atinentes a la causa, porque ni el Banco ni el Seguro le estaban respondiendo. De las declaraciones de los testigos, se desprende que ambos están contestes con la versión entregada por el denunciante.

11.- Que, respecto a la prueba documental rendida por Banco Estado, este señala que, de la investigación realizada con la operadora internacional, se concluye que el cliente no presentaba medidas

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

restrictivas, las transacciones no registraron alerta por mal uso, ni error de navegación de cuenta inválida o pines erróneos, que tampoco se registró error en su ejecución ni dispensación, agrega que la tarjeta de crédito se encontraba plenamente vigente sin solicitud de bloqueo, y que las transacciones se realizaron utilizando la respectiva clave tarjeta vigente y activa a la fecha y hora de las transacciones; indica que, dichos elementos son personales e intransferibles, cuya tenencia y resguardo eran de su exclusiva responsabilidad. Es del caso señalar que existe una contradicción en la información entregada por **BANCO ESTADO**, quien en su defensa indica que las transacciones no registraron alertas por mal uso, pero luego al acompañar el Informe técnico N°OT3026827 emitido con fecha 22 de agosto de 2018, por el área de procesos de tarjetas, rolante a fojas 334 de autos señala que “la transacción fue alertada por prevención de fraude de BancoEstado y que la tarjeta fue bloqueada el 24 de abril del 2018. Por otra parte, el denunciante indica no haber extraviado su tarjeta de crédito, ni haber viajado al extranjero en la fecha en que se realizaron las transacciones, por lo que desconoce las mismas, y realiza la denuncia ante el órgano persecutor a fin de que se investigue la ocurrencia de un ilícito e informa al Banco, entregando los antecedentes solicitados en cumplimiento de la Póliza de seguro contra fraude contratada. Al respecto, la Corte de Apelaciones de Santiago en fallo de fecha 09 de agosto de 2013, Rol 1740-2012, en su considerando segundo ha establecido que: *“El sistema de pago que subyace en esta clase de tarjetas demanda tanto del emisor como del usuario resguardos especiales que atañe al titular de la tarjeta, es efectivo que debe hacerse responsable de la seguridad del documento y, en particular, de la administración clave. En ese contexto, una diligencia esperable de su parte es que deba dar aviso de eventuales extravíos, sustracciones u operaciones sospechosas, no solo porque de ese modo puede liberar su responsabilidad por movimientos que no haya realizado, sino porque -además- es la manera en que puede dejar constancia cierta de tales circunstancias*. Por su lado, es evidente que el banco -en cuanto proveedor del servicio- debe también otorgar al titular de la tarjeta las seguridades

COPIA FIEL DEL ORIGEN.

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”.

12.- Que, la Ley 19.496, en su artículo 3° letra d), 12 y 23 y dispone:

Artículo 3°.- “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;

Artículo 12.- 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 **Artículo 23.-** “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”.

13.- Que, es de conocimiento general y público, que la parte denunciada, **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, es una empresa relevante en el mercado de los bancos e instituciones financieras, que opera a través de distintas sucursales, ofrece una serie de productos y servicios a sus clientes, y que tiene una larga trayectoria en dicho rubro; que, por tanto, estamos frente a un **proveedor**, persona jurídica, que habitualmente desarrolla la actividad de comercialización de mercaderías y prestación de servicios, siendo especialista en dicho mercado, **por lo que dispone de toda la información sobre las características de los bienes y servicios ofrecidos**; que por otra parte, el denunciante, es un **consumidor**, persona natural, que contrató distintos productos con el Banco, con la intención de abrir cuenta corriente y de obtener tarjetas bancarias, dispuestas al efecto por el proveedor, para utilizarlas como destinatario final; que, por tanto, los hechos denunciados generan responsabilidad infraccional, toda vez que se trata de un acto de consumo amparado por la Ley 19.496.

14.- Que, el Banco, es una institución que tiene por objeto propender a mantener la estabilidad del sistema financiero en resguardo de los depositantes, del interés público envuelto en su función y en cumplimiento de su deber de profesionalidad; que, por lo tanto, son ellos quienes deben entregar a sus clientes la máxima seguridad en las transacciones al operar con dineros de terceros; que, en las operaciones que realizan los bancos va envuelta la Fe Pública, por ello tienen la exigencia legal de adoptar todos los resguardos necesarios y suficientes en las operaciones en que intervienen, a fin de evitar que terceros puedan apropiarse ilícitamente de los dineros de sus clientes. En la misma línea argumentativa se ha pronunciado la Corte de Apelaciones de Santiago en Sentencia de fecha 30 de junio de 2015, en causa rol 409-15 al disponer en sus considerandos 8°) y 9° lo siguiente: “(.) 8°) Que asimismo se invoca por apelante y denunciante, infracción al artículo 23 de la Ley de los Derechos de los Consumidores. Tal disposición exige negligencia en el actuar del proveedor que causa menoscabo al consumidor por defectos del bien o servicio que constituye la transacción. En este acápite se alude a la existencia de un deber de profesionalidad derivada de la habitualidad del giro comercial de la denunciada, que debió cumplir, lo que no hizo. Dicha norma se concreta frente a la denuncia del particular señor Lorenzen que vio afectado su patrimonio por conducta de un tercero que intervino su cuenta rut y logro girar los dineros que en ella existían. 9°) Que el denunciado, en consideración a las normas de seguridad y operación de los cajeros automáticos, tiene un deber de profesionalidad y una especialización con la que no cuentan los consumidores y por ello se hace imprescindible que adopte las medidas de resguardo necesarias para evitar errores, fallas, falsificaciones, suplantaciones o análogos en el sistema de ejecución y funcionamiento, cuya adopción en el caso, fueran o inidóneos o insuficientes. (.)”

15.- Que, en el caso de marras, respecto al deber de profesionalidad que se les exige a los proveedores, y en cumplimiento de sus obligaciones contractuales, resulta curioso que Banco Estado no haya detectado el

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

mal uso que se estaba haciendo de la tarjeta de crédito del actor, desde que se realizan tres transacciones internacionales el mismo día, en el mismo comercio, por montos que superan los USD 900 cada una. Por otra parte, resulta reprochable la demora en la entrega de todos los antecedentes solicitados por el liquidador del seguro designado, toda vez que el actor dentro de plazo cumplió con su obligación para poder activar el seguro de fraude contratado directamente con Banco Estado Corredores de Seguros, entregando en la sucursal respectiva, todos los documentos requeridos, indicados en la Póliza rolante a fojas 289 y siguientes de autos, por lo que correspondía a Banco Estado hacer llegar al liquidador junto con el denuncia, tales antecedentes. A mayor abundamiento, y producto del no pago de la deuda generada por las transacciones impugnadas por el actor, Banco Estado inició un juicio ejecutivo que se ventila ante el 22° Juzgado Civil de Santiago (causa rol C-38389-2018). Con todo, no puede sino concluirse que, **BANCO ESTADO**, no respetó los términos y condiciones del servicio contratado, y no prestó el mismo de forma eficiente y segura, tomando como le correspondía todas las providencias necesarias a fin de no causar menoscabo económico al usuario del servicio, infringiendo de esta manera su deber establecido en los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496.

16.- Que en virtud del análisis de la prueba documental y testimonial presentada por la denunciada **BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES S.A.**, es posible concluir que, el siniestro fue denunciado ante ellos por **BANCO ESTADO** y que el liquidador designado rechazó el mismo en primera instancia, por falta de documentación exigida para determinar el daño patrimonial sufrido por el asegurado, pero que una vez recibidos los antecedentes faltantes, efectuaron el análisis correspondiente determinado que el pago al asegurado era procedente, cumpliendo de esta forma con su obligación. Por tanto, este Sentenciador procederá en la parte resolutive de este fallo, a rechazar la denuncia infraccional respecto de **BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS**

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

GENERALES S.A., por cuanto no se ha acreditado responsabilidad infraccional a su respecto.

17.- Que, conforme a los considerandos precedentes, corresponde a **BANCO ESTADO** en su calidad de proveedor, dar cumplimiento a una serie de obligaciones en materia de protección al consumidor, y al denunciante de autos, en su calidad de consumidor, le asisten derechos básicos consagrados en la Ley 19.496, entre los que se encuentran la seguridad en el consumo de bienes y servicios. En el caso sub lite es posible verificar, que la denunciada **BANCO ESTADO**, no incorporó prueba alguna que permitiera acreditar la alerta de fraude que refiere en su Informe técnico, el nivel de seguridad con que operan las transacciones, o qué medidas de seguridad física y lógica tienen sus operaciones, cuáles son sus políticas de seguridad y su efectividad, por ende se concluye que no mantenía las condiciones de seguridad necesarias, en circunstancias que las entidades bancarias deben contar con las herramientas tecnológicas adecuadas para evitar fraudes, como en el caso de marras, una “clonación” entendida como una modalidad de fraude con tarjeta de crédito, a través de la reproducción ilícita de la misma, cuyo propósito es el robo de la información contenida en su banda magnética a fin de que se produzcan transacciones erróneas, en efecto, las técnicas más utilizadas por los delincuentes para clonar tarjetas de crédito son el phishing, trashing, sniffing, Boxing y skimming. Por tanto, en razón de lo señalado precedentemente, la infracción se configura en el hecho de que el denunciado obró negligentemente y con una manifiesta falta en sus mecanismos de seguridad, los que no pudieron impedir que un tercero interviniera la tarjeta de crédito del denunciante.

18.- Que, de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inciso primero de la Ley N° 18.287, Ley que Establece el Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, “El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica”, y que, conforme a lo preceptuado en el inciso segundo, “Al apreciar la prueba de acuerdo con

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador”.

19.- Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él ha correspondido participación y responsabilidad al denunciado.

20.- Que, en mérito de lo anterior y habiendo examinado todos los antecedentes que obran en autos, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, de conformidad a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, este Sentenciador se ha formado convicción plena respecto a que el denunciado, **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** representado legalmente por **JUAN COOPER ÁLVAREZ**, ha actuado con negligencia, causando menoscabo al consumidor, faltando a su deber legal de profesionalidad y seguridad en el consumo de bienes y servicios, prestando un servicio deficiente, al no respetar los términos ni condiciones de lo contratado, y al no emplear las medidas de resguardo suficientes, tendientes a no causar un menoscabo económico al denunciante, infringiendo de este modo lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre *Protección de los Derechos de los Consumidores*, motivo por el cual, este Sentenciador procederá a acoger la denuncia infraccional rolante a fojas 01 y siguientes de autos respecto de **BANCO ESTADO**, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta Sentencia.

EN EL ASPECTO CIVIL:

21.- Que, luego, habiendo quedado establecida la responsabilidad infraccional del demandado de autos **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**,

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

corresponde analizar la relación de causalidad entre la conducta infraccional del denunciado y los daños producidos al denunciante.

22.- Que, al respecto, el **artículo 3 letra e) de la Ley 19.496**, dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea;"*; que el **artículo 50 vigente, incisos 1° y 2° del mismo cuerpo legal**, prescribe: *"Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, **a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda**"*; que, en efecto, el legislador establece en estos artículos, el principio de la reparación integral y adecuada del daño en materia de protección al consumidor, al incorporar tanto el daño material como moral, y además establece que esta indemnización deberá ser la apropiada conforme las consecuencias que se siguen de la infracción del proveedor.

23.- Que, a los efectos de acreditar y fundamentar sus alegaciones, y probar el daño reclamado, la demandante de autos rindió la siguiente prueba documental: **1)** Formulario de siniestro de denuncia presentado ante Banco Estado con fecha 25 de abril de 2018, rolante a fojas 143; **2)** Parte denuncia de Carabineros de Chile ante 53° Comisaría de Lo Barnechea N°829 de fecha 24 de abril de 2018, y Parte denuncia ante Fiscalía Local de Las Condes rolantes a fojas 10 y a fojas 144 y siguientes respectivamente; **3)** Comprobante de presentación de reclamo N°552716 ante Banco Estado de fecha 25 de abril de 2018, rolante a

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

fojas 08 y siguiente; **4)** Comprobantes de estado de cuenta internacional de tarjeta de crédito MasterCard terminada en N°4311 emitidos por Banco Estado con fechas 25 de abril, 24 de mayo, 26 de junio y 25 de julio de 2018, rolantes a fojas 147 y siguientes; **5)** Comprobante de cuenta internacional de tarjeta MasterCard terminada en N°8404 emitido por Banco Estado de fecha 25 de abril de 2018, rolante a fojas 151 y siguientes; **6)** Saldo de tarjeta MasterCard adicional terminada en N° 4279 de fecha 13 de junio de 2018, rolante a fojas 155; **7)** Rechazo de cobertura emitido por Banco Estado de fecha 14 de julio de 2018, rolante a fojas 156; **8)** Comprobante de presentación de apelación reclamo N° 602156 ante Banco Estado de fecha 19 de junio de 2018, rolante a fojas 157; **9)** Carta de impugnación emitida por patricio Fernández con fecha 19 de julio de 2018, a la liquidación efectuada el 14 de junio del 2018, rolante a fojas 158 de autos; **10)** Ratificación de rechazo de reclamo emitido por Banco Estado, con fecha 19 de junio de 2018, rolante a fojas 159; **11)** Solicitud de modificación de tarjeta de crédito ante Banco Estado de fecha 29 de junio de 2018, rolante a fojas 160 y siguiente; **12)** Formulario de apelación N° de atención 1306280282 ante Banco Estado de fecha 17 de agosto de 2018, rolante a fojas 162; **13)** Carta de impugnación emitida por Renán Patricio Fernández Bascuñán, con fecha 17 de agosto de 2018, dirigida a Banco Estado, rolante a fojas 163 y siguiente; **14)** Respuesta impugnación informe de liquidación N° TJS/05-2018/655103, emitido por Segured con fecha 29 de agosto de 2018, en la que mantiene el siniestro en estado de rechazo, por falta de antecedentes solicitados, rolante a fojas 165; **15)** Copia de liquidación de deuda por monto de \$3.068.206.- emitido por Banco Estado de fecha 29 de octubre de 2018, rolante a fojas 170; **16)** Certificado emitido por Valle Nevado de fecha 29 de octubre de 2018, en el que la escuela de Ski & Snowboard certifica que el denunciante es instructor de grado nacional y que durante la temporada tuvo que ausentarse en varias ocasiones, rolante a fojas 171; **17)** Estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito de fecha 25 de octubre de 2018, rolante a fojas 166 y siguientes; **18)** Carta enviada por BNP Paribas Cardif a Renán Fernández con fecha 31 de octubre de

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

2018, en la que se indica que el siniestro causado por clonación de tarjeta, de fecha 23 de abril de 2018 se encuentra pendiente de resolución, rolante a fojas 281 y siguiente; **19)** Comprobante de presentación de reclamo N°716601, ante Banco Estado de fecha 15 de noviembre de 2018, rolante a fojas 172 y siguiente; **20)** Copia de liquidación de deuda por monto de \$3.262.096.- emitida por Banco Estado con fecha 14 de enero de 2019; **21)** Copia de itinerario de viaje emitido por agencia Cocha, de Rafaela Fernández, rolante a fojas 176 y siguientes; **22)** Copia de correo electrónico enviado por Renán Patricio Fernández a su ejecutivo de cuentas del Banco Estado Cristian Fuentealba con fechas 25 y 26 de junio de 2018, rolante a fojas 181 y siguientes; **23)** Copia de correo electrónico enviado por Banco Estado a Renán Fernández, con 30 de octubre de 2018, informando que la cuota o pago mínimo correspondiente al 09.08.2018 se encuentra vencida, rolante a fojas 184 y siguiente; **24)** Informe de deuda N°4391072 consignadas a nombre de Renán Patricio Fernández, emitido por SBIF de Chile, con fecha 11 de diciembre de 2018, corresponde a \$3.073.978.- rolante a fojas 186 y siguiente; **25)** Hoja resumen seguro Fraude tarjeta de fecha 17 de octubre de 2006, en la que se indica tipos de siniestro, coberturas y plazos para realizar el denuncia, rolante a fojas 188 y siguiente; **26)** Propuesta de seguro Fraude Tarjeta, emitida por Banco Estado, que contiene las condiciones generales del seguro contratado por el Sr. Fernández, rolante a fojas 191 y siguientes; **27)** Comprobante de valor de clases particulares de ski efectuadas por instructores institucionales de Valle Nevado, rolante a fojas 216 y siguiente; **28)** Copia de tarjeta de crédito master card terminada en N°0027 a nombre de Rafaela Fernández, hija del denunciante, rolante a fojas 218 de autos; **29)** Copia de registro telefónico de Renán Fernández emitido por Movistar entre el 18 y 24 de abril de 2018, rolante a fojas 219; **30)** Copia del juicio ejecutivo entre Banco Estado y el denunciante de autos, por el saldo insoluto que generó el fraude de la tarjeta de crédito, correspondiente a la causa Rol C-38389-2018 seguida ante el 22° Juzgado Civil de Santiago, rolante a fojas 220 y siguientes.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

24.- Que, la parte demandante a fojas 01 y siguientes, exige el pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma equivalente en pesos chilenos al día de pago de **USD 3.991,96.-** (tres mil novecientos noventa y un dólares con noventa y seis centavos) por concepto de daño emergente, que fueron cargados a su tarjeta de crédito terminada en 5137, y el monto de **\$3.500.000.-** (tres millones quinientos mil pesos) por concepto de daño moral.

25.- Que, en cuanto al daño emergente reclamado, el demandante refiere que los montos fueron cargados a su tarjeta de crédito terminada en 5137 -según información aportada por Banco Estado- a través de cuatro transacciones que no reconoce, por un valor de novecientos noventa y siete dólares con noventa y nueve centavos cada una. Al respecto, rolan a fojas 147 y siguientes, comprobantes de estado de cuenta internacional de tarjeta de crédito MasterCard terminada en N°4311 emitidos por Banco Estado con fechas 25 de abril, 24 de mayo, 26 de junio y 25 de julio de 2018, en los que se consignan ciertos montos cobrados, más comisiones y tasas de interés, que coinciden con los valores referidos por el denunciante; que, además rola a fojas 322 y siguientes el Informe de liquidación por fraude de tarjeta TSJ/05 2018/655103, emitido por Segured en el que se indica al mes de mayo de 2018, como pérdida e indemnización recomendada la cantidad de \$2.395.000.-. Por otra parte, es menester señalar que, se acompaña a fojas 220 y siguientes, copia del expediente del juicio ejecutivo seguido por Banco Estado contra el denunciante, en causa Rol C-38389-2018 ante el 22° Juzgado Civil de Santiago, por el saldo insoluto generado a raíz de las operaciones no reconocidas de la tarjeta de crédito, el que a la fecha de interposición de la demanda ejecutiva correspondía a la suma de \$3.070.699.- en virtud de la cual, fue requerido de pago más intereses y costas, y a fojas 359 se acompaña traba del embargo sobre el vehículo placa patente SH.5128-K, propiedad del denunciante de autos.

26.- Que, de conformidad a los considerandos precedentes, este Sentenciador, apreciando la prueba rendida conforme a las reglas de la

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

sana crítica, principios lógicos y máximas de la experiencia, regula prudencialmente la indemnización de perjuicios que la parte demandada deberá pagar a la demandante, en el monto de **\$2.827.106.- (dos millones ochocientos veintisiete mil ciento seis pesos), por concepto de daño emergente**, suma equivalente a USD 3.991,96.- al día de hoy, cargados y cobrados a la tarjeta de crédito del demandante.

27.- Que, en relación al daño moral, el actor sustenta su perjuicio en las molestias, gastos y pérdidas que ha sufrido, producto del fraude del que fue víctima, y de la situación a la que se vio expuesto al tener una deuda impaga que no le corresponde, al perder horas de trabajo como instructor de ski en un período de temporada alta para su profesión, al tener que realizar trámites legales sin tener la colaboración del Banco, quien no le brindó toda la información necesaria en relación a las transacciones no autorizadas por él, y al demandarlo en juicio ejecutivo para cobrarle la deuda generada producto de las mismas operaciones no reconocidas de su tarjeta de crédito. Asimismo, sustenta este daño en la angustia que le generó todo lo anterior; que, a fin de acreditar el daño extrapatrimonial demandado, el actor se valió de las declaraciones de dos testigos **PAMELA MUÑOZ ULRIKSEN** y **ANDRÉS VÁSQUEZ MELLADO**, quienes al declarar a fojas 341 y siguientes, refieren el fraude del que fue víctima el actor, el tiempo dedicado en resolver el problema, los recursos gastados, su nervosismo, angustia y malestar, lo que se condice con su versión de los hechos. A mayor abundamiento, es preciso señalar que, consta en autos a fojas 220 y siguientes, copia del expediente del juicio ejecutivo seguido por Banco Estado en contra el denunciante, en causa Rol C-38389-2018 seguida ante el 22° Juzgado Civil de Santiago, por el saldo insoluto generado a raíz de las operaciones no reconocidas de la tarjeta de crédito, materia de autos, y el posterior embargo sobre su vehículo.

28.- Que, nuestra doctrina y jurisprudencia, han aceptado mayoritariamente que, el concepto de daño comprende el “perjuicio, dolor o molestia” que se cause, por lo cual, en su significado natural y

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

obvio, debe entenderse no sólo el perjuicio pecuniario sino también el inmaterial que se provoque; que la postura moderna tiende a la protección absoluta de la persona, tanto en su ámbito personal como patrimonial, principio que por lo demás se encuentra consagrado en nuestra Constitución Política, artículos 19 N°1 y 4°; que, la postura generalizada en cuanto a la procedencia del daño moral, es que ella resulta ser procedente tanto en materia de responsabilidad extracontractual como contractual, como así lo han sostenido diversos autores nacionales, entre ellos, Leslie Tomasello Hart, René Abeliuk Manasevich, Ramón Domínguez Águila; que, en este mismo sentido se ha pronunciado la Sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción, en causa rol 69-2013, al definir en su considerando 11° al daño moral como : “(..) todo menoscabo o detrimento no patrimonial que afecta la integridad psíquica del individuo, como la alteración en la tranquilidad de espíritu, molestias personales, inversión de tiempo en la solución de un problema, no cumplimiento de expectativas ofrecidas, impotencia, frustración o enojo a causa de un mal servicio (..)” por otra parte, la Corte de Apelaciones de Temuco en causa rol 73-13 de fecha 19 de junio de 2013, establece respecto al daño moral, en su considerando octavo lo siguiente: “(..) Que estas declaraciones unidas a la documental aparejada por la parte demandante a fojas 6 a 16, así como la propia instrumental de la demandada que se lee a fojas 41 y 42, valoradas de conformidad con las normas de la sana crítica, vale decir, sin contradecir los principios de la lógica, las máximas de la experiencia ni los conocimientos científicamente afianzados, permiten tener por acreditada la responsabilidad contractual del banco demandado y el daño moral experimentado por la actora a raíz de la situación que la afectó, daño moral que a juicio de esta Corte se desprende del efecto perjudicial y dañoso que en lo espiritual le ha causado el actuar de la demandada, en especial la circunstancia que la actora ha debido soportar durante a los menos dos días la necesaria incertidumbre de la devolución oportuna y total del dinero, sin la más mínima negligencia de su parte lo que justifica acceder a su pretensión por tal capítulo, por el monto que ser dirá; (..)”.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

29.- Que, en lo concerniente al daño moral, si bien este reviste un carácter subjetivo, enmarcado en la esfera personal de quien lo sufre, dadas las características del mismo, se puede concluir en virtud de la prueba rendida en autos, que este guarda relación directa con los hechos materia del juicio, al padecer el actor de la consecuente angustia, molestias, pérdidas económicas, de tiempo, y al verse además sometido a dos procesos judiciales distintos, originados de los mismos hechos, por tanto, se puede inferir el daño moral experimentado por el Sr. Fernández.

30.- Que, este Sentenciador, conforme a los considerandos anteriores, ha regulado prudencialmente la indemnización que la parte demandada deberá pagar a la demandante en la suma de **\$2.000.000.- (dos millones de pesos) por concepto de daño moral.**

31.- Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C., determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de **marzo del año 2018**, mes anterior al de ocurrido los hechos de autos, y el mes a aquel en que se pague total y definitivamente dicha indemnización, sin intereses, con reajustes y costas.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1.698 y demás pertinentes del Código Civil, artículos 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, artículo 3 letra d), 12, 23 y 50 A, de la Ley N° 19.496 y demás pertinentes de la Ley N° 15.231;

SE DECLARA

EN CUANTO A LA TACHA DE TESTIGOS

PRIMERO: QUE SE RECHAZA la tacha de testigo formulada por la querellante de autos, a fojas 346, de conformidad a los fundamentos del considerando 2° de este fallo.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

EN MATERIA INFRACCIONAL:

SEGUNDO: QUE, HA LUGAR a la denuncia infraccional de fojas 01 y siguientes, y se condena a de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, RUT 97.030.000-7, representado legalmente por su Gerente General **JUAN COOPER ÁLVAREZ**, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1111, comuna de Santiago, al pago de una multa de **CINCUENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, a beneficio fiscal**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 12 y 23, en relación al artículo 24 y de la Ley N°19.496.

TERCERO: QUE, SE RECHAZA la denuncia infraccional de fojas 01 y siguientes respecto de **BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES S.A.** RUT 96.837.640-3, representado legalmente por su Gerente General **VIVIEN FREDERIC GEORGES BERBIGIER**, ambos domiciliados en Avenida Vitacura N°2771, oficina 14 comuna de Las Condes, en virtud de lo expuesto en el considerando 16° de este fallo.

EN MATERIA CIVIL:

CUARTO: QUE SE ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios, rolante a fojas 01 y siguientes, en cuanto al daño emergente y al daño moral, y se condena a **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, RUT 97.030.000-7, representado legalmente por su Gerente General **JUAN COOPER ÁLVAREZ**, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1111, comuna de Santiago, al pago de la suma de **\$4.827.106.- (cuatro millones ochocientos veintisiete mil ciento seis pesos)**, por concepto de daño emergente y daño moral, suma que deberá reajustarse en la forma establecida en el considerando 31° de este fallo, con reajustes y costas de la causa.

QUINTO: QUE SE RECHAZA la demanda civil de indemnización de perjuicios, rolante a fojas 01 y siguientes, respecto de **BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES S.A.** RUT 96.837.640-3, representado legalmente por el Gerente General **VIVIEN FREDERIC GEORGES BERBIGIER**, ambos domiciliados en Avenida Vitacura N°2771, oficina

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

14 comuna de Las Condes, de acuerdo a lo establecido en el considerando 16° de esta Sentencia, sin costas.

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE JUAN COOPER ÁLVAREZ EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE DE BANCO DEL ESTADO DE CHILE, SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N°19.496.



DICTADA POR PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA NATALIA VICUNA LAMBERT, SECRETARIA ABOGADO.



COPIA FIEL DEL ORIGINAL