

Santiago, veintinueve de marzo de dos mil veintiuno.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que, en estos autos Rol N°127.157-2020, Gabriela Berrios Pizarro, en representación del Banco de Chile, querellante infraccional y demandante civil deduce recurso de queja en contra Ministros de la I. Corte de Apelaciones de Copiapó señor Rodrigo Cid Mora, señor Antonio Ulloa Márquez y abogado integrante Mario Juan Maturana Claro, quienes con graves faltas y abusos cometidos, en los autos rol ingreso de Corte 25-2020 y Rol N°1913-2019 del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó caratulados “Galleguillos con Banco Chile” que confirmaron con declaración la sentencia de primera instancia, fijando el quantum de la multa impuesta en la suma de diez unidades tributarias mensuales.

Segundo: Que, antes de exponer los fundamentos del recurso de queja, para el adecuado entendimiento del proceso se debe tener presente los siguientes antecedentes:

a) Estos autos tienen su origen en una querrela infraccional y demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por don Moisés Galleguillos Sierra en contra de Banco de Chile, por la cual se solicitó se condenara a la demandada, una vez acreditada la responsabilidad infraccional, a pagar por concepto de daño emergente la suma de \$16.483.717., y la suma de \$ 15.000.000. al demandante y a su cónyuge a título de daño moral. El fundamento de la petición, es la responsabilidad que le correspondería a la demandada, en el uso por parte de terceros de la tarjeta bancaria de los demandantes en el extranjero.

b) Ante dicha solicitud el juez del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó, condenó a la demandada a pagar por concepto de daño moral, la suma de \$16.483.717., rechazando las demás peticiones de los demandantes,



estimando que la demandada infringió el deber de seguridad en el consumo, contemplada en el artículo 3 d) de la ley 19.496.

c) Los Ministros recurridos mediante la resolución que motiva el recurso, conociendo de la apelación formulada, concluyeron que la demandada debía indemnizar al demandante Moisés Alfredo Galleguillos y doña Patricia Marcela Majmut Varas y en consecuencia condena al pago de una multa de diez unidades tributarias mensuales, por infracción al artículo 3 d) 12 y 23 de la Ley 19.496, ordenando pagar a los demandantes la suma de \$16.483.717., por concepto de daño emergente y revocando el fallo de instancia, en cuanto condenaba al pago de daño moral.

Tercero: Que, asentado el contexto del recurso, se debe tener presente que según expresa la quejosa, los jueces recurridos cometieron faltas o abusos graves al acoger la denuncia infraccional en base a especulaciones no probadas, como es el hurto por parte de terceros de las tarjetas de crédito en una playa de Brasil y que el querellante no pudo realizar el aviso de bloqueo oportuno por un corte de luz, alterando el onus probandi y dando por establecida una infracción al deber de seguridad del artículo 3 de la ley 19.496 que no fue objeto de la querrela infraccional.

Se reprocha además que de acuerdo a la prueba rendida, ha quedado demostrado que las transacciones facturadas se realizaron sin vulneración de los sistemas de seguridad del Banco, utilizando la tarjeta física, no bloqueada, cumpliendo con todos los procedimientos que establece el reglamento de uso de tarjetas bancarias conocido por el querellante, ya que forma parte del contrato de dicha tarjeta, reconocido expresamente por don Moisés Galleguillos.

Reprocha además que el fallo recurrido vulnera la ley 20.009 ya que dicha norma exime de responsabilidad al titular de la tarjeta en la medida que las



operaciones realizadas y que se desconocen, hayan sido posteriores al bloqueo de la misma.

Indica finalmente que el fallo por el cual se recurre, omite fundamentar en relación al menoscabo sufrido por el consumidor.

Cuarto: Que los recurridos informaron, que los hechos establecidos en el fallo de primera instancia no les merecieron reparo y que concordando con la juez a quo, estimaron suficientemente acreditados mediante diversos indicios, que las transacciones facturadas por el Banco de Chile y reclamadas por el titular de la cuenta, no fueron realizadas por los titulares de las tarjetas, sino por aquellos que sustrajeron el banano en cuyo interior se mantenían las cédulas de identidad de los miembros de la familia.

Por consiguiente, correspondía al banco querellado acreditar el cumplimiento de su deber de seguridad, conforme a los artículos 3° letra d) y 23 de la ley 19.496, toda vez que es dicha entidad la obligada a tomar las medidas necesarias para evitar las transacciones, teniendo presente la *ratio legis* de la normativa contenida en la Ley N°19.496 y la vigencia del principio pro consumidor.

Hacen presente que siguiendo el principio de la buena fe, y por sobre todo, las máximas de la experiencia, es dable concluir que no resulta una conducta normal o de común ocurrencia inventar un robo en el extranjero con la finalidad de defraudar a una institución bancaria, por lo que si se intentaba plantear una teoría del caso de dicha índole, necesariamente se debería haber proveído de prueba suficiente para sustentarla, cosa que no ha sucedido en la especie, motivo por el cual, se entiende que el razonamiento efectuado por el Tribunal en este sentido es el que mejor se condice en la práctica con la reglas de valoración de la prueba conforme a la sana crítica.



Señalan que el tribunal tiene la libertad de poder desarrollar la idea y argumentos que en derecho correspondan, tal como ha sucedido en el presente caso, por lo que la referencia al artículo 3° de la Ley 19.496 en ningún caso constituye un exceso, sino una manifestación del aforismo *iura novit curia*.

Finalmente, sostiene que en parte alguna se ha atribuido responsabilidad infraccional y civil a Banco de Chile por el hurto de las tarjetas de crédito del querellante y que todo se reduce a la insuficiencia de las medidas de seguridad, ya que de haberse contado con medidas de seguridad mínimas, tales como digitar la clave de la tarjeta, como se hace a nivel nacional, o en su defecto, haber corroborado que la identidad de la persona que se encontraba utilizando la tarjeta de crédito correspondiera a su beneficiario, es claro que el resultado dañoso no se habría producido, más allá de poder haber existido culpa o negligencia de parte del dueño de la tarjeta que fue utilizada por terceros; lo anterior sin desconocer la exigencia habitual de cuidado del tarjetahabiente de ser medianamente diligente en el uso y custodia de su tarjeta

Quinto: Que, de la lectura de la resolución recurrida, es posible observar que los sentenciadores, analizando la prueba rendida, resolvieron rebajar la multa impuesta a la demandada, manteniendo la obligación de indemnizar a los demandantes, en base al análisis de documentos no objetados, explicando su decisión de manera racional y lógica.

Sexto: Que el recurso de queja se encuentra regulado en el Título XVI párrafo primero del Código Orgánico de Tribunales sobre jurisdicción y facultades disciplinarias, cuyo artículo 545 lo hace procedente sólo cuando en la resolución que lo motiva se haya incurrido en faltas o abusos graves, constituidos por errores u omisiones manifiestos e igualmente graves.



Séptimo: Que, en el presente caso, el mérito de los antecedentes no permite concluir que los jueces recurridos, en las materias propuestas por el arbitrio, al decidir como lo hicieron, hayan realizado alguna de las conductas que la ley reprueba y que sería necesario reprimir y enmendar mediante el ejercicio de las atribuciones disciplinarias de esta Corte, toda vez que resolvieron en el sentido expresado en lo dispositivo, haciendo uso de su facultad de interpretar las disposiciones legales atinentes al caso, analizando la prueba rendida de conformidad a la sana crítica y dando razón de sus conclusiones.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se rechaza** el recurso de queja interpuesto en representación de Banco de Chile.

Sin perjuicio de lo resuelto, **actuando esta Corte Suprema de oficio** y teniendo en consideración:

1°) Que consta que la demandada en la presente causa puso en conocimiento del demandante al momento de suscribir el respectivo contrato de uso de su tarjeta de crédito, que debía bloquearla en caso de extravío, ofreciendo diversos canales para efectuar dicha operación.

Consta, además, por ser hechos no discutidos, que las operaciones de comercio objetadas, se realizaron antes del bloqueo efectuado por el demandante, quien se demoró en realizarlas, por causas no imputables a la demandada.

2°) Que los actos de comercio deben estar regidos por el principio de la buena fe, siendo exigible además, que las consecuencias que de ellos se deriven, sean razonables, atendida la responsabilidad infraccional que la transgresión de la normativa pertinente conlleva, lo que implica que puedan ser previstas sus consecuencias por quienes las realizan.



En tal sentido, habiendo la demandada cumplido con su obligación de información sobre el modo de operar en el uso de las tarjetas de crédito en el extranjero y los mecanismos de protección con que se contaba en caso de extravío de las mismas, se estima cumplida, además, su obligación de seguridad en el acto de consumo, toda vez que ninguno de las transacciones por las cuales se le reprocha, se ocasionaron por fallas en los mecanismos de seguridad, que el propio consumidor aceptó al momento de suscribir el contrato con la demandada.

3°) Que se debe entender que no es posible exigir asumir el riesgo por el uso de la tarjeta de crédito al proveedor a todo evento, toda vez que el consumidor, debidamente informado, como lo ha sido en este caso, conoce el riesgo que origina su uso, por lo que se espera que actúe a lo menos con una mediana diligencia en el bloqueo de la tarjeta, mediando en este caso, varias horas entre el momento en que el demandante tomó conocimiento del hurto y el posterior bloqueo de la tarjeta.

4°) Que de no ser efectuado el análisis en el sentido señalado, resultaría que el proveedor será responsable de la consecuencia dañosa, haya o no sido diligente en la prestación, ya que se estará al resultado, como único elemento necesario para hacer surgir la responsabilidad por falta de seguridad en el acto de consumo, cuestión que resulta ajena a este tipo de contratos.

Por estos fundamentos y normas legales citadas, se modifica la sentencia dictada por la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Copiapó con fecha 5 de octubre de 2020, en causa Rol 25-2020, y se declara que **se rechazan**, sin costas, la querrela y demanda interpuesta en estos autos por don Moisés Alfredo Galleguillos Sierra y doña Patricia Marcela Majmut Varas, en contra del Banco de Chile.



Acordada contra el parecer de los Ministros señores Brito y Llanos, quienes estuvieron por rechazar la queja interpuesta y no invalidar de oficio el fallo referido, entendiendo que el razonamiento del sentenciador de mérito y de los recurridos, se ajusta a los hechos que han sido acreditados en la presente causa y al sentido y alcance de las normas contenidas en los artículos 3 d) y 23 de la Ley 19.496.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Rol 127.157-2020.

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros Sres. Carlos Künsemüller L., Haroldo Brito C., Leopoldo Llanos S., y los Abogados Integrantes Sr. Ricardo Abuaud D., y Sra. María Cristina Gajardo H. No firma el Ministro Sr. Künsemüller y el Abogado Integrante Sr. Abuaud, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por haber cesado en sus funciones el primero y por estar ausente el segundo.



En Santiago, a veintinueve de marzo de dos mil veintiuno, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

