

2.020	2.481	L-25
Año	Rol	Sec.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 - IQUIQUE

A fojas 258, el Tribunal provee conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 18.287, causa en estado de fallo.

CONSIDERANDO:

I. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, a esta Magistratura le ha correspondido conocer la querella infraccional deducida por doña KARINA DEL CARMEN CUADROS OXA, en contra de BANCO ESTADO, Rut: 97.030.000-7, representado don EDUARDO ENRIQUE VELIZ VALENZUELA, ambos domiciliados en San Martín N°301 de Iquique, por vulnerar los artículos 3 letra d) y letra e), artículo 12 y artículo 23 de la Ley 19.496.

SEGUNDO: La parte querellante expuso que el día 09 de noviembre del 2019, se encontraba durmiendo en su domicilio, cuando a eso de las 05:00 recibe una notificación a su teléfono, media dormida se da cuenta que las notificaciones correspondían a transferencias bancarias que se encontraban realizando a su nombre, inmediatamente revisa su Cuenta Rut Visa, tomando conocimiento del hurto sufrido por fraude bancario, por el sacaron todo el dinero de la cuenta mediante transferencias a terceros a los cuales desconoce y niega consentir, el monto asciende a la suma de \$1.960.000.-, las transferencias fueron realizadas a dos bancos, Banco Santander y BCI, siendo que la única cuenta que mantiene vigente es con Banco Estado, sin poder dormir a primera hora se dirigió a la sucursal Banco Estado donde le indican que debe hacer el reclamo vía telefónica a un número interno del banco, la atendió un ejecutivo y realizó el reclamo solicitándole un correo electrónico para hacerle llegar un comprobante del reclamo, Reclamo N°1163273-5781625, y además le señaló que fuera a Carabineros de Chile a realizar la denuncia, al estar realizando la denuncia recibe una llamada desde Santiago de parte del Banco Estado en la cual le consultaron si reconoce las transferencias a lo que contestó que no, el ejecutivo le informó que el dinero enviado a la cuenta del Banco Santander había sido bloqueada, faltando los dineros enviados al Banco BCI, acto seguido terminó de redactar la denuncia N°10280-09-11-2019; posteriormente con fecha 11 de noviembre de 2019 se acerca al banco a atención de público donde presenta los documentos requeridos para que comenzaran la gestión del reclamo vía interna dándole fecha de respuesta el 27 de diciembre de 2019; posteriormente se dirigió al Banco Santander donde había

2.020	2.481	L-25
Año	Rol	Sec.

2020-2481-L-25
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 - IQUIQUE

aperturado una de las cuentas creadas sin su autorización y que sirvieron para la perpetración del delito, le señalan que figuraba la cuenta donde se le habían realizado las dos transferencias haciendo uso de nombre, mas tarde en el Banco BCI le indicaron que la única que figuraba era una usada hasta el año 2013, con fecha 14 de noviembre del 2019 realizó un reclamo contra Banco Estado en el Servicio Nacional del Consumidor, a la cual el banco no dio respuesta favorable a su requerimiento; durante esa semana recibe una llamada de la Fiscalía Local de Iquique en la que le informan que por falta de antecedentes la causa será archivada; arguye como argumentos de derecho los artículos 3 letra d), artículo 3 letra e), artículo 12 y artículo 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Que, el Servicio Nacional del Consumidor se hace parte en el proceso en calidad de tercero coadyuvante

TERCERO: Que, la parte querellada no contestó a querella infraccional, ni compareció a Audiencia de Contestación, Conciliación y Prueba de autos.

CUARTO: Que, la parte querellante infraccional acompañó como medios de prueba: 1. Copia de correo electrónico de la casilla bancoestadonotifica@bancoestado.cl a KACUADROS@gmail.com, de fecha 09 de noviembre de 2019, en cual informan que tomaron conocimiento de reclamo presentado registrado N°1163273-5781625, el cual como descripción del reclamo que señala desconocer movimientos de las cuenta rut 13171217 a otros bancos: \$490.000, \$400.000, \$1.000.000, \$300.000, y 400.000.- a cuentas del Banco Santander y BCI a nombre de Karina Cuadros, cuentas que desconoce, solicitando la devolución de los fondos; 2. Set de copias de correos electrónicos enviados desde la casilla noreplu@bancoestado.cl a kacuadros@gmail.com, los contienen comprobante de transferencia electrónica de fondos; 3. Copia de impresión de documento denominado Transferencia-Consultar de Banco Estado, Cuenta Rut 00-13-17121-7, de fecha 08/11/2019-09/11/2019; 4. Copia de Reclamo Sernac N°R2019M3347793, de fecha 14 de noviembre de 2019; 5. Copia de documento Banco Estado dirigido a doña Karina Cuadros Oxa, de fecha 27 de noviembre de 2019; 6. Copia de documento de Banco Estado dirigido a Servicio Nacional del Consumidor en referencia a Reclamo N°R2019M3347793, de fecha 27 de noviembre de 2019; 7. Documento denominado OPA Registro de Declaración de

2.020	2.481	L-25
Año	Rol	Sec.

fs. 265 - doscientos sesenta y cinco

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 - IQUIQUE

Fiscalía Local de Iquique, RUC 1901215226-7; 8. Copia de Reclamo Sernac N°R2020A3462110, de fecha 08 de enero de 2020; 9. Copia de documento BCI a Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 13 de enero de 2019, que no se acoge requerimiento, que la cuenta N°777013171217 corresponde a una cuenta MACH creada a nombre de la recurrente el día 08 de noviembre de 2019, cumpliendo los requisitos para su validación; 10. Copia de Reclamo Sernac N°R2020A3462093, de fecha 08 de enero de 2020; 11. Copia de documento Banco Santander a Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 13 de enero de 2019, el cual señala que luego de realizar una investigación de los hechos motivos del reclamo concluyeron terceros desconocidos en conocimiento y utilizando información personal de la señora Cuadros abrieron una cuenta Life a su nombre, al tomar conocimiento de dicha situación bloquearon la cuenta y se encuentra en proceso de cierre, los montos retenidos serán restituidos al banco emisor de la transferencia, 12. Declaración de la testigo doña Patricia Enriqueta Cuadros Oxa.

QUINTO: Que, a fojas 112, de autos consta que, en Audiencia de Exhibición de Documentos: A) La parte querellada respecto a los documentos signados como a) no acompañó documento alguno por lo que se debió ser apercibida para el cumplimiento de lo ordenado por el Tribunal, acompañando posteriormente a fojas 154 y siguientes, copia de Protocolización Certificación Páginas Web; B) En cuanto a los documentos referidos en letra b) la querellada no acompañó la documentación requerida por lo que debió hacerse efectivo apercibimiento legal, acompañando posteriormente copia de Protocolización de Resumen de Campañas Prevención de Fraudes; C) Respecto a la letra c) la querellada señaló que el destinatario del cliente reclamante corresponde a su mismo rut, no presentando habitualidad previa a dichos bancos; D) En relación a letra d) la querellada acompañó comprobante de presentación de reclamo N°1163263-5781625; E) Respecto a las acciones realizadas por el banco con posterioridad al hecho denunciado, señaló que tan pronto tomo conocimiento de los hechos denunciados procedió a realizar la correspondiente investigación interna, respondiendo a requerimiento de Sernac que no se acoge el caso, pues las operaciones bancarias fueron realizadas a cuentas de la misma cliente, posteriormente 182 y siguientes acompañó documento denominado Ficha de Resumen del Caso.

2.020	2.481	L-25
Año	Rol	Sec.

fs 266 - Dieciocho sesenta y seis

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 - IQUIQUE

SEXTO: El Banco Santander mediante documento 310/20 en referencia a Ord N°465-L/2021, de fecha 23 de julio de 2021, comunicó respecto de la cuenta N°710001123140: a) Información respecto de transacciones de fecha 08 y 09 de noviembre de 2019; b) Apertura de cuenta Superdigital apertura por medio de instalación de aplicativo que se descarga en Play Store del dispositivo del usuario, luego de colocar numero de carnet y documento, además de responder preguntas validadas a través de Equifax, y aceptar los términos y condiciones, c) Respecto de la frecuencia de uso, solo registra movimientos los días 08 y 09 de noviembre de 2019; d) Registro de los destinatarios de las transferencias es don Pablo Andrés Torres Rodríguez, cédula de identidad N°16.244.332-1; E) La creación de la cuenta Superdigital del destinatario fue apertura el 08 de noviembre de 2019.

La Fiscalía Regional de Tarapacá mediante Oficio MBC 1592/2021, RUC 1901215226-7, adjuntó copia de parte policial N°10280.

Mediante Ord 153 de Brigada Investigadora Delitos Económicos de Iquique, en relación con Oficio 462/2021, señaló que doña Karina Cuadros Oxa no figura como denunciante ante ninguna unidad de la PDI en el país.

Banco BCI mediante documento Ant: Ordinario N°169/2021, informa que doña Karina Cuadros Oxa solo mantuvo una cuenta vista N°17361320 cerrada por falta de movimiento el 09 de octubre del 2020, en el periodo comprendido entre junio del 2014 y octubre de 23020 no se registraron movimientos, sin perjuicio de ello indica en correo electrónico de fojas 247 que la cuenta indicada corresponde a cuenta MATCH, filial del banco de la cual envían datos los cuales se acompañaron a fojas 254, Cartola de movimientos, en la cual se aprecia que dicha cuenta MATCH figura la querellante como titular y fue apertura el día 08 de noviembre del 2019.

OCTAVO: Que, el artículo 3 letra d) 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”*.

Por su parte el artículo 23 de la misma norma legal señala: *“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*

2.020	2.481	L-25
Año	Rol	Sec.

fs. 207. *vecientos sesenta y siete*

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 - IQUIQUE

al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

NOVENO: Que, a juicio de esta Magistratura las normas sobre Protección de los Derechos del Consumidor son de responsabilidad objetiva, por lo que no requieren dolo ni culpa en la conducta del infractor, solo basta el hecho constitutivo de ella para que se configure la infracción.

Que, examinados los medios probatorios es posible apreciar que: **i)** Entre las 22:00 horas del día 08 de noviembre del 2019 y las 01:00 horas del día 09 de noviembre del 2019 se realizaron cinco operaciones de transferencias de montos de la cuenta Rut Banco Estado N°13171217 de la titular doña Karina Cuadros Oxa, por un total de \$1.690.000.-, las cuales desconoce haber realizado la querellante; **ii)** Las transferencias mencionadas tuvieron como cuentas receptoras cuenta Life Superdigital de Banco Scotiabank y Match de BCI, a nombre de la titular doña Karina Cuadros Oxa, y aperturadas por medio de plataformas digitales el mismo día 08 de noviembre del 2019; **iii)** No se agregó al proceso probanza alguna que demuestre que la transacciones reclamadas por la querellante doña Karina Cuadros Oxa hayan sido consentidas o autorizadas por ella en su condición de titular de la cuenta rut Banco Estado N°13171217, más aún no se envió ni se solicitó tercera clave, como lo señala a fojas 184 documento denominado Ficha de Resumen del Casob acompañado por la querellada; **iv)** Resulta imposible determinar un actuar diligente de la parte querellada respecto de las infracciones denunciadas, toda vez que en autos no se aportó antecedente alguno respecto del cumplimiento efectivo de los protocolos de seguridad y medidas para verificar identidad y conformidad del titular de la cuenta transacciones o transferencias mediante internet; **v)** No existe antecedente alguno en autos que demuestre alguna acción de la querellada infraccional en relación a acciones que permitirían al consumidor realizar las medidas necesarias para prevenir posibles inconvenientes y perjuicios de que podría ser víctima, o incluso iniciar acciones para una persecución penal más eficiente.

DECIMO: Que, a juicio de esta Magistratura, de acuerdo a las probanzas rendidas en autos y a lo expuesto en los considerandos anteriores, es posible presumir con el carácter de gravedad y precisión suficientes que la querellada ha incumplido las obligaciones establecidas en la Ley 19.496 en relación derecho a la seguridad de

2.020	2.481	L-25
Año	Rol	Sec.

fs 268 - Dócientos sesenta y ocho

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 - IQUIQUE

los consumidores en consumo de bienes y servicios, consagrado en artículo 3 letra d) Ley 19.496, toda vez que la querellada no compareció al Compendio de Estilo ni rindió probanza alguna respecto de la existencia y cumplimiento de medidas de seguridad que tengan por objeto proteger los bienes y persona del consumidor, más aun cuando no existe antecedente del envío de la tercera clave ni que las cuentas de destino figuraban como habituales o frecuentes.

Por otro lado, infracción a la norma referida por parte de la querellada a la vez implica una vulneración al llamado Principio de Profesionalidad, consagrado en el artículo 23 de la Ley 19.496, el cual se traduce en la obligación de diligencia o estándar de conducta que deben tener los proveedores y prestadores de servicios que habitualmente desarrollen actividades regidas Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

DECIMO PRIMERO: Que, el Tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio, por dichas consideraciones y teniendo presente, además, las facultades conferidas por las leyes N°15.231 y N°18.287.

III.- EN CUANTO A LO CIVIL:

DECIMO SEGUNDO: Que, el artículo 1698 del Código Civil dispone: “*Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta*”.

Por su parte el artículo 2330 del mismo Código establece que: “*La apreciación del daño está sujeta a reducción, si el que lo ha sufrido se expuso a él imprudentemente*”.

DECIMO TERCERO: Que, cuando corresponde indemnizar los perjuicios ocasionados la indemnización debe tener por propósito, resarcir los daños efectivamente producidos, sin que exista lucro para alguna de las partes intervinientes, en el caso sub-lite la demandante ha aportado medios de prueba dirigidos a esclarecer los hechos, los antecedentes logran acreditar el daño emergente de \$1.690.000.- correspondiente a las cinco transferencias no reconocidas, realizadas sin su consentimiento desde la cuenta Rut del Banco Estado de la demandante civil, entre el 08 de noviembre y el 09 de noviembre del 2019.

2.020	2.481	L-25
Año	Rol	Sec.

98.269- *doscientos sesenta y nueve*
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 - IQUIQUE

DECIMO CUARTO: Que, en cuanto al Daño Moral este se acogerá, toda vez que al haberse incurrido efectivamente en una infracción a la Ley de Protección al Consumidor por parte de Banco Estado, ésta ha provocado en la demandante desagrados y frustraciones consecuencia de la vulneración a los derechos establecidos en favor de los consumidores que dispone el artículo 3 letra d) y 23 de la Ley 19.496.

Que, por todo lo anterior corresponde acoger parcialmente la demanda de indemnización de perjuicios, por todo lo expuesto y teniendo presente además lo dispuesto en la Ley 15.231 de Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, la Ley 18.287 de Procedimientos ante estos mismos tribunales.

SE RESUELVE:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

A) **SE CONDENA** a la querellada infraccional **BANCO ESTADO**, Rut: 97.030.000-7, representado por don **EDUARDO ENRIQUE VELIZ VALENZUELA**, domiciliados en San Martín N°301 de Iquique, al pago de una multa de **30 UTM**, como responsables de la infracción a los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor. La multa impuesta debe ser cancelada dentro del plazo de 5 días de notificada la presente sentencia, bajo apercibimiento de despachar orden de reclusión nocturna en su contra.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

B) **ACOGE**, demanda civil interpuesta por doña **KARINA DEL CARMEN CUADROS OXA**, en contra de **BANCO ESTADO**, Rut: 97.030.000-7, representado por don **EDUARDO ENRIQUE VELIZ VALENZUELA**, domiciliados en San Martín N°301 de Iquique, solo parcialmente por la suma **\$1.690.000.- (un millón seiscientos noventa mil pesos)**, que corresponde al daño emergente. Respecto al daño moral efectivamente sufrido por el demandante civil entendido como el menoscabo que ha afectado su integridad psíquica el cual se tradujo en las diversos desagrados, frustraciones, molestias, incertidumbre y cuadros de angustia, por lo que se condena a pagar la suma de **\$700.000.- (setecientos mil pesos)**. Sumas que deberán ser reajustada conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre la fecha de la notificación de la demanda y su pago efectivo, con los intereses legales que se generen en la misma época, con costas.

2.020	2.481	L-25
Año	Rol	Sec.

8.270 - Dolciatos sentata

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 - IQUIQUE

- C) Una vez ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autorizada de ésta al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad al artículo 58 bis de la Ley 19.496.
- D) Notifíquese y archívese en su oportunidad.

Sentencia dictada por la Sra. Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña **BLANCA GUERRERO ESPINOZA**.

Autoriza el Sr. Secretario (S.) del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, don **MARIO CASANGA AGUIRRE**.