

Se anunció para alegar revocando el abogado Roberto Sepúlveda Núñez y confirmando el abogado Erick Vásquez Cerda, durante 10 y 15 minutos, respectivamente. Nicole Ramírez Concha, relatora.

Santiago, diecinueve de marzo de dos mil veintiséis.

Al escrito folio 21 y 22: téngase presente.

Vistos:

Que se tiene en especial consideración para establecer que hay responsabilidad del banco en las operaciones desconocidas por el cliente, el hecho que se haya cursado un crédito de consumo por la suma de \$15.213.000 y no conste en antecedente alguno la solicitud ni la autorización de éste, el que, además, permitió la realización de las transferencias posteriores con su abono en la cuenta corriente del consumidor, la que normalmente presentaba transacciones en sus estados de cuenta que no superaban los quinientos mil pesos aproximadamente.

En cuanto a la cuantía de la multa impuesta, la existencia de una agravante no aparece como suficiente para justificar la imposición de la sanción en su máximo, razón por la cual ésta será reducida en la cuantía que se indicará en la parte resolutive.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de veinticuatro de noviembre de dos mil veintidós, dictada por el 2° Juzgado de Policía Local de Santiago, en la causa Rol M-3128-2022, **con declaración** que se rebaja la multa impuesta a 20 Unidades Tributarias Mensuales.

Acordada con el voto en contra del ministro señor Juan Ángel Muñoz, quien fue de parecer de revocar la sentencia apelada, y disponer la absolución del Banco Falabella denunciado, en virtud de los siguientes fundamentos:

1.-) Que, en la especie, el Servicio Nacional del Consumidor presentó querella en contra de Banco Falabella, por cuanto le atribuye la infracción a diversas disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor.

Dichas infracciones se refieren a las normas previstas en los artículos 3 inciso primero letra d), 12 y 23 de tal ley, según su texto vigente a la época de interposición de la querella, las que, en definitiva, conciernen a la insuficiente respuesta que habría dado la denunciada ante los requerimientos



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXMBBYJCSXY

de un cliente bancario, que denunció haber sido víctima de fraude en el uso de sus productos.

2.-) Que, es indispensable tener presente que, atendida la época en que ocurrieron los hechos materia de la denuncia, en abril del año 2020, los mismos se encuentran bajo el imperio de la normativa vigente en aquella época, esto es el texto original de la Ley N°20.009, que fue modificada en mayo de ese mismo año, luego de que se publicara la Ley N°21.234, el 29 de mayo de 2020.

3.-) Que, conforme lo anterior, es necesario atender a lo previsto en el texto de la ley aplicable y vigente a la época de los hechos, que en lo pertinente dispone, en su artículo primero, inciso primero: *“Los tarjetahabientes de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras o casas comerciales, podrán limitar su responsabilidad en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo o extravío, dando aviso pertinente al organismo emisor”*.

A su turno, en el artículo segundo dispone: *“Las tarjetas por las que el tarjetahabiente haya dado aviso de extravío, hurto o robo, serán bloqueadas de inmediato por el emisor”*.

Y, en el tercero se señala: *“En el caso que las tarjetas sean operadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo, corresponderá al emisor probar que las operaciones fueron realizadas por el tarjetahabiente titular o los adicionales autorizados por éste”*.

4.-) Que, de la normativa citada anteriormente aparece que la responsabilidad del tarjetahabiente resulta limitada al dar aviso del hurto, robo o extravío de la tarjeta bancaria; añadiéndose, en la norma legal, que el banco emisor será responsable por las operaciones realizadas después del aviso o noticia del tarjetahabiente.

5.-) Que en el caso de autos consta que las operaciones materia de la denuncia por fraude bancario tuvieron lugar en un mismo día, el seis de abril de dos mil veinte, siendo la primera de ellas la aprobación de un crédito respecto del cual se envió un mensaje de texto al tarjetahabiente a las 14:47 horas, avisándole del mismo; luego, se efectuó una transferencia vía Webpay a las 14:49 horas; a continuación, se realizaron dos transferencias bancarias a las 14:52 y 14:55 horas.



El mismo día, la entidad bancaria remitió un correo electrónico al consumidor, a las 15:29 horas, notificando el bloqueo de la clave de internet debido a haberse ingresado ella tres veces en forma errónea. Asimismo, a las 19:33 horas consta el envío de otro mensaje de correo mediante el cual se informa el bloqueo de la tarjeta de crédito y de la clave de internet.

Por otra parte, ha de señalarse que no consta la fecha ni la hora en que el cliente bancario se comunicó con el call center del banco reportándole lo sucedido.

6.-) Que de lo anterior aparece, por una parte, que no le son exigibles a la entidad bancaria el cumplimiento de los deberes jurídicos derivados del nuevo texto legal que pasó a formar parte de la Ley N°20.009, a partir de 29 de mayo de 2020, pues los mismos no tienen aplicación retroactiva, siendo además improcedente darle esta vigencia tratándose de normas que conducen a la imposición de una sanción como la que se pide. Por otra parte, la normativa vigente a la época de los hechos libera a la entidad bancaria de responsabilidad en tanto no se haya efectuado el aviso que debe dar el cliente bancario del hecho de haber sido víctima de robo, hurto o extravío de sus tarjetas bancarias, aviso que no consta que se haya dado antes de verificarse las transacciones bancarias cuestionadas.

7.-) Que, así las cosas, no puede prosperar la querella infraccional deducida en autos, toda vez que la respuesta dada por la entidad bancaria denunciada al cliente -y de cuya deficiencia o improcedencia reclama el Servicio Nacional del Consumidor- se adecua a las circunstancias de hecho del caso de que se trata y a la normativa aplicable a ellas.

Regístrese y devuélvase.

N°2009-2023-Policía Local



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXMBYJCSXY



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXMBYJCSXY

Pronunciado por la Decimocuarta (zoom) Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Maria Teresa Díaz Z., Juan Angel Muñoz L. y Abogado Integrante Francisca Amigo F. Santiago, diecinueve de marzo de dos mil veintiseis.

En Santiago, a diecinueve de marzo de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXMBYJCSXY