

Corte Suprema de Santiago, 29 de marzo 2021

Moisés Galleguillos Sierra con Banco de Chile

Rol N°	127157-2020
Recurso	Recurso de queja
Resultado	Rechazado
Voces	Recurso de queja, responsabilidad del proveedor, querella infraccional, deberes de seguridad del proveedor, información veraz y oportuna, términos y condiciones, incumplimiento contractual
Normativa relevante	Artículo 3 letra d) y artículos 12 y 23 de la Ley N°19.496

Resumen

Moisés Galleguillos Sierra interpuso una querella infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra del Banco de Chile ante el Juzgado de Policía Local de la ciudad de Copiapó. Dicha querella y demanda se fundaron en la supuesta responsabilidad que había tenido la entidad financiera por el uso fraudulento de su tarjeta bancaria en el extranjero por parte de terceros que la sustrajeron sin su conocimiento.

El Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó condenó a la demandada al pago de \$16.483.717, por concepto de daño moral, mas rechazó la solicitud de indemnización por concepto de daño emergente. También, estableció que el Banco infringió el artículo 3 d) de la Ley N°19.496 por los hechos señalados en el caso.

La parte querellante y demandante interpuso un recurso de apelación ante la Corte de Apelaciones de Copiapó, que conoció del recurso y decidió acogerlo. Los Ministros de la mencionada Corte concluyeron que la demandada debía indemnizar a la parte demandante con \$16.483.717 por concepto de daño moral y además debía pagar una multa de 10 UTM a beneficio fiscal por infringir los artículos 3 d, 12 y 23 de la Ley N°19.496, revocando así la sentencia de primera instancia que condenaba al pago de daño moral.

Contra dicha sentencia, la entidad financiera recurre de queja.

Hechos

La sentencia no señala los hechos de forma ordenada, pero de la sentencia dictada por la Corte Suprema y según lo señalado en la sentencia de segunda instancia, se desprende que Moisés Galleguillos Sierra (demandante), mientras se encontraba en Brasil, sufrió el robo de su tarjeta asociada a Banco de Chile, y esta fue utilizada por terceros extraños para realizar transacciones sin su conocimiento. Horas más tarde y luego del hurto procedió a efectuar el bloqueo.

Cuestión Jurídica

El Banco de Chile expone en su recurso de queja, que los ministros de la Corte de Apelaciones habrían incurrido en faltas o abusos en la dictación de la sentencia de segunda instancia pues su decisión estaría fundamentada en especulaciones no probadas, como es el hurto de la tarjeta por parte de tercero y que el querellante no pudo realizar oportunamente el aviso de bloqueo debido a un corte de luz.

Agrega que las transacciones fueron realizadas sin vulneración a los sistemas de seguridad del Banco y señala que la Ley N°20.009 sería vulnerada en este fallo ya que esta exime de responsabilidad al titular de la tarjeta en la medida que las operaciones realizadas con desconocimiento del titular hayan sido posteriores al bloqueo de la misma y que en los hechos del caso no se realizó oportunamente el bloqueo de la tarjeta por un corte de luz. Finalmente indica que el fallo omite fundamentar en relación al menoscabo sufrido por el consumidor.

En palabras de la entidad financiera: “Tercero: (...) 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”.

Decisión

“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, 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 del Banco de Chile.

Sin embargo, la Corte Suprema de oficio analiza los hechos y fundamentos que se alegaron en primera instancia en Juzgado de Policía Local en que se condenó a Banco de Chile por incumplimiento en sus deberes de seguridad, según se señaló y llega a la siguiente conclusión:

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.

(...) 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”.

Comentario

Resulta interesante destacar el contraste entre la decisión a la que se arribó por parte del Juzgado de Policía Local en primera instancia (donde se consideró que sí existía en la materia una vulneración en los deberes de seguridad según alega la demandante) y la decisión de la

Corte Suprema, quienes sopesando los mismo hechos, establecen un criterio distinto, que conduce a la conclusión de que no existe responsabilidad de la entidad financiera por el uso de terceros de la tarjeta bancaria del demandante en el extranjero.

Para la Corte Suprema, el hecho de que Banco de Chile informe oportunamente a sus clientes que utilizarán tarjetas en el extranjero sobre el proceso que deben realizar para bloquear las mismas en caso de hurtos cumple con lo establecido en el artículo 3 letra d) y se espera además que el consumidor actúe con una mediana diligencia en los casos como el que es materia de autos, ya que ha sido debidamente informado del modo de uso de esta tarjeta y sus riesgos.

El Banco también explicó que ninguna de las transacciones realizadas luego del extravío de la tarjeta se ocasionaron por fallas en los mecanismos de seguridad, por este motivo no es posible exigir al proveedor asumir el riesgo por el uso de las tarjetas a todo evento toda vez que el consumidor ha sido debidamente informado de los riesgos originados por su uso y de las formas de prevenir los efectos asociados a su extravío, como lo es el bloquear debidamente la tarjeta y que en los hechos ocurrió horas después de su extravío.