

Maipú, tres de octubre de dos mil catorce.

Cumplase.

[Handwritten signature]

REGISTRADA

REGIS. SECRETARÍA
30 OCT 2014
REGION PUNTAOPISTA

Certifico que con esta fecha notifiqué por carta certificada la resolución de fojas 141 VTA que dirigí al domicilio de Alba Lucía Vicano Maipú, de 23 OCT. 2014

SECRETARIO

Certifico que con esta fecha notifiqué por carta certificada la resolución de fojas 141 VTA que dirigí al domicilio de Jose Paroude Maipú, de 23 OCT. 2014

SECRETARIO

Certifico que con esta fecha notifiqué por carta certificada la resolución de fojas 141 VTA que dirigí al domicilio de Emilio Noetto Maipú, de 23 OCT. 2014

SECRETARIO

C.A. de Santiago

Santiago, diez de septiembre de dos mil catorce.

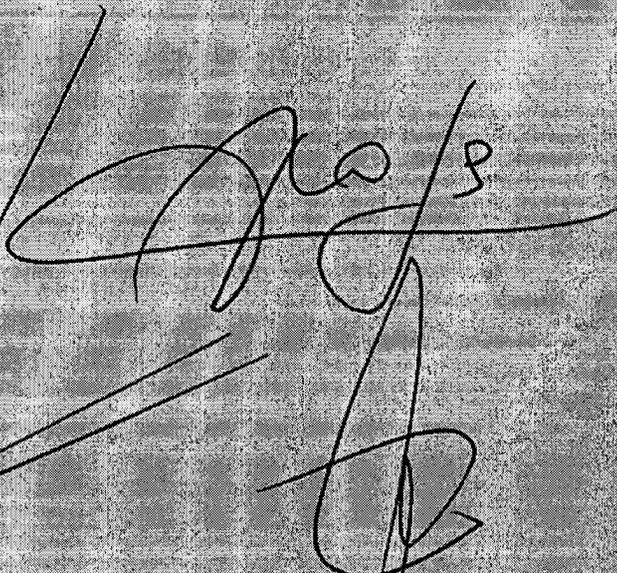
A fojas 118, 119 y 120: a todo, téngase presente.

Vistos:

Que teniendo únicamente presente que el banco denunciado restituyó a la consumidora el monto de los giros electrónicos de los que habría sido víctima constitutivos de la infracción denunciada; y en atención, además, a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, **se confirma** la sentencia apelada de fecha seis de enero de dos mil catorce, escrita a fojas 83 y siguientes, **con declaración** que se rebaja la multa impuesta a Banco del Estado de Chile a la suma de 5 (cinco) Unidades Tributarias Mensuales.

Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 549-2014.



Pronunciada por la **Quinta Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Marisol Rojas Moya e integrada por el Fiscal Judicial señor Daniel Calvo Flores y el Abogado Integrante señor José Luis López Reitze.

Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a diez de septiembre de dos mil catorce, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

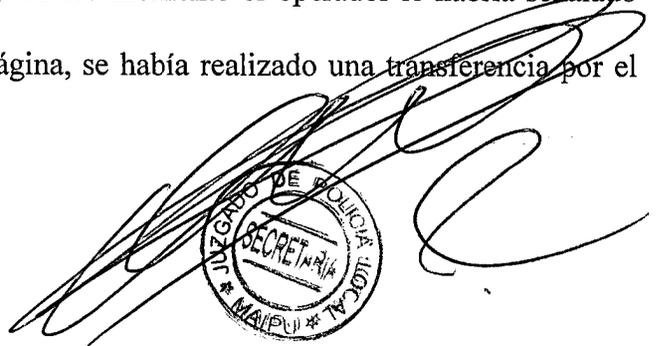
MAIPÚ, seis de enero de dos mil catorce.

VISTOS:

1.- A fojas 19 y siguientes, la denuncia por infracción a la Ley 19.496, de fecha 10 de abril de 2013, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representada por **RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN**, abogado, ambos con domicilio en calle Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, en contra de **BANCO ESTADO DE CHILE**, representada legalmente por **PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE**, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, piso 4, Santiago.

Señala en la denuncia que el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** ... tomado conocimiento, a partir del reclamo efectuado por doña **CECILIA ALEJANDRA MORALES AYALA**, que se le efectuaron tres operaciones de montos idénticos con cargo a su chequera electrónica N° 321-7-008652-9, que mantiene con la denunciada, a través de trasferencias realizadas por Internet, con fecha 17 de octubre de 2012, por un total de \$1.206.000.- los cuales no fueron consentidos por su titular.

Indica que el día en que se realizaron las transacciones, la consumidora recibió una llamada a su teléfono particular, identificándose el interlocutor como Mario Fuentes, quien dijo ser funcionario del área de detección de fraudes del Banco Estado. La llamada tenía como objeto preguntar si la sra. Morales había tenido problemas para ingresar a la página Web del Banco durante la tarde de ese día, como esa situación era verídica, la consumidora confirmó la falla y en ese momento el operador le habría señalado que no obstante los problemas con dicha página, se había realizado una transferencia por el



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

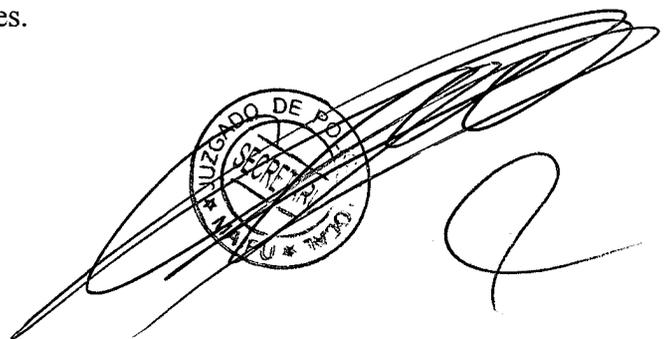
MAIPÚ

monto de \$402.000.- y sus datos personales habían sido cambiados. Al recibir esta información la Sra. Morales reaccionó bloqueando su chequera electrónica, su clave de acceso a Internet y la clave del cajero automático. Al siguiente ella habría concurrido al Banco a efectuar el reclamo correspondiente, estampado por escrito sus requerimientos, copia del cual se acompañó a fojas 14 y 15. Para su sorpresa, en el Banco le habrían indicado que las operaciones realizadas fueron tres, todas por el mismo monto. Fue entonces cuando solicitó información sobre los números de cuenta y destinatarios de esas transacciones, pero esa información le fue negada por el ejecutivo del Banco, quien le habría indicado que no les era posible entregar dicha información por el momento. Señala además que recién el 13 de noviembre de 2012 la consumidora recibió una respuesta del proveedor quien le señaló que la “operación no registra condición de error”.

Continua señalando que la denunciada con su actuar habría infringido los artículos 3º inciso 1º letras a) y d), 12º y 23º de la Ley 19.496 solicitando se le condene al pago de 50 UTM por cada una de dichas infracciones con expresa y ejemplar condena en costas.

2.- A fojas 31 la notificación por cédula de la denuncia de fojas 19 y siguientes a la denunciada.

3.- A fojas 37 comparece **SOLEDAD ESPINOZA FUENZALIDA**, abogado, por la parte de **BANCO ESTADO DE CHILE** e interpone excepciones de previo y especial pronunciamiento y en subsidio de ellas contesta la denuncia. Respecto de las primeras se confirió traslado a la contraria, traslado que fue evacuado con fecha 14 de junio del corriente, siendo desechadas dichas excepciones a fojas 68 con fecha 17 de junio, teniéndose por contestada la denuncia de fojas 19 y siguientes.

A circular stamp of the Juzgado de Policía Local de Maipú is visible, partially obscured by a large, stylized handwritten signature in black ink. The stamp contains the text "JUZGADO DE POLICIA LOCAL" and "MAIPU".

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

4.- En su contestación por escrito la denunciada solicita el rechazo de la denuncia que motivó autos con condena en costas. Arguye que las transacciones en cuestión fueron realizadas en forma normal, no presentan condición de error y fueron realizadas utilizando el RUT y la clave de acceso a Internet correspondiente a la consumidora, así como su correspondiente clave de transferencias, elementos que son personales e intransferibles, siendo su titular responsable exclusivo de los mismos, por cuanto se encuentran en su poder, bajo su esfera de protección y resguardo. Señala que todo lo anterior es de conocimiento y ha sido explícitamente aceptado por el consumidor al momento de la suscripción del contrato con la consumidora.

Señala además que los hechos denunciados son de exclusiva responsabilidad de la consumidora no existiendo infracción alguna por parte de **BANCO ESTADO DE CHILE**.

Concluye señalando que sin perjuicio de todo lo anterior, sin reconocer responsabilidad alguna de la denunciada y con motivo de una decisión puramente comercial **BANCO ESTADO DE CHILE** resolvió restituir el total del monto impugnado, esto es, \$1.206.000.- con fecha 14 de enero de 2013 según se acredita con los documentos acompañados a fojas 74, 75, 76, 77, 78 y 79, solicitando se rechace la denuncia *sub lite*, con costas.

5.- A fojas 59 comparendo de contestación, conciliación y prueba, que se celebró con la asistencia de ambas partes del presente juicio que concluyó con fecha 08 de agosto del corriente a fojas 80, y

CONSIDERANDO:



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

PRIMERO: Que el principal hecho controvertido y denunciado a fojas 19 y siguientes se refiere a que si con ocasión de la ejecución del contrato denominado Chequera Electrónica celebrado entre **BANCO ESTADO DE CHILE** representada por **PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE** y **CECILIA ALEJANDRA MORALES AYALA** la institución denunciada incurrió en infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, al realizar tres cargos en la cuenta número 321-7-008652-9 no autorizados por su titular.

SEGUNDO: Que para acreditar su pretensión la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** acompañó la siguiente prueba:

- 1) A fojas 10 y 11 carta de fecha 04 de diciembre de 2012 emitida por la denunciada en la que señala “Luego del análisis de los antecedentes aportados por usted (SERNAC) y los registrados en nuestros sistemas, BancoEstado ha resuelto en forma definitiva que no corresponde la devolución que se reclama”.
- 2) A fojas 12 copia de carta de fecha 04 de diciembre de 2012 emitida por **BANCO ESTADO DE CHILE** que señala “En relación con su carta indicada en referencia, cúmplase manifestar a usted que con esta misma fecha se dio respuesta a la señora Morales Ayala, comunicándole que nuestra empresa no tuvo responsabilidad en las transferencias objetadas”.
- 3) Copia de carta de fecha 13 de noviembre de 2012 en la que **BANCO ESTADO DE CHILE** señala “en nuestros controles figura la transferencia vía Internet que usted señala, operación que no registra condición de error”.
- 4) A fojas 14 y 15 copia de carta de fecha 18 de octubre de 2012 de doña Cecilia Morales Ayala a **BANCO ESTADO DE CHILE**.



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

5) A fojas 16 y 17 copia de Parte Denuncia N° 5119 de fecha 18 de octubre de 2012 realizada por Cecilia Alejandra Morales Ayala.

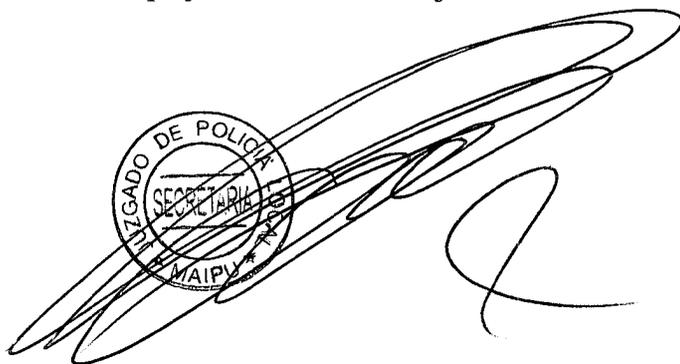
6) A fojas 18 copia de Cartola Instantánea Chequera Electrónica de Cecilia Alejandra Morales Ayala de fecha 18 de octubre de 2012, en la que se pueden observar tres cargos por la suma de \$402.000.- cada uno de fecha 18 de octubre de 2012.

TERCERO: Que así y teniendo presente el mérito de los antecedentes de autos, este sentenciador, apreciados conforme bajo las reglas de la sana crítica, estima que se encuentra suficientemente acreditado que **BANCO ESTADO DE CHILE** no cumplió con sus obligaciones contractuales y legales en la administración del producto Chequera Electrónica al autorizar tres cargos en la cuenta número 321-7-008652-9 de doña Cecilia Alejandra Morales Ayala por la suma de \$402.000.- cada una el día 18 de octubre de 2012 sin que la denunciada haya podido acreditar que éstos hubieran sido realizados por su titular, incurriendo en la infracción de lo preceptuado en el artículo 12 de la Ley 19.496.

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14,17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287, se resuelve:

1) Ha lugar a la denuncia de fojas 19 y siguientes, condénese a **BANCO ESTADO DE CHILE**, representada legalmente por **PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE**, al pago de una multa de 50 UTM (setenta y cinco Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Tercero.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, sin perjuicio de su cobro ejecutivo.



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

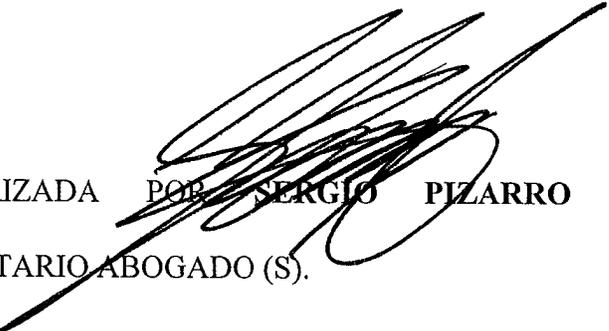
2) Que por haber sido vencida en estos autos la denunciada, **BANCO ESTADO DE CHILE**, representada legalmente por **PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE**, deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL N° 2114-2013.


DICTADA POR **CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ BAGOLINI**, JUEZA

(S).


AUTORIZADA POR **SERGIO PIZARRO AGUILERA**,
SECRETARIO ABOGADO (S).

HF.

