

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
AVDA. VICUÑA MACKENNA N° 8310  
LA FLORIDA

LA FLORIDA, a Jueves 30 de octubre de 2014

Notifico a Ud. Que en el proceso 22.176- 2013- JE se ha dictado con esta fecha la siguiente resolución:

La Florida, a treinta de Octubre del año dos mil catorce.  
Cúmplase.

Por orden del Sr. Juez



REGISTRO DE SENTENCIAS  
21 NOV. 2014  
REGION METROPOLITANA



SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL  
LA FLORIDA  
VICUÑA MACKENNA 8310



9414

Señor (a) PEREZ MARCHANT JAVIER IGNACIO  
TEATINOS N° 333 PISO 2, SANTIAGO  
Causa 22.176 - 2013 - JE -



CORREOS DE CHILE  
1 8842291898834  
NO VALIDO COMO  
FRANQUEO

C.A. de Santiago

Santiago, ocho de octubre de dos mil catorce.

A fojas 138 y 139: téngase presente.

**Vistos:**

**Se confirma** la sentencia apelada de uno de abril de dos mil catorce, escrita a fojas 84 y siguientes.

**Regístrese y devuélvase.**

N° Trabajo-menores-p.local-745-2014.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora Gloria Solís Romero, conformada por la Ministra suplente señora Viviana Toro Ojeda y el Abogado Integrante señor Ángel Cruchaga Gandarillas.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, ocho de octubre de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LA FLORIDA

La Florida, uno de Abril de dos mil catorce.

VISTOS:

A fojas 1 a 15, rolan documentos acompañados por la parte denunciante.

A fojas 16 y ss., rola denuncia infraccional deducida por el RODRIGO MARTINEZ ALARCON, abogado, Director Regional Metropolitano del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en contra de BANCO ESTADO, Rut. 97.030.000-7, representado legalmente por PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE, ambos domiciliados en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, 4° piso, Santiago, por presunta infracción a los artículos 3 inciso 1° letra a) y d), 12 y 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que han tomado conocimiento del reclamo efectuado por JUAN IGNACIO TORRES ORELLANA, el que con fecha 4 de Junio del año 2013, al revisar su estado de Cuenta Rut N° XXXX9007, servicio prestado al consumidor por la denunciada, aparece en dicho estado una transacción realizada por giro en cajero automático Redbanc, el cual no consintió ni realizó, giro que habría sido realizado el día domingo 31 de Marzo del 2013 a las 22:49 hrs., en el cajero N° 7101 del Banco Falabella que se encuentra al interior del Mall Plaza Vespucio, por un monto de \$ 200.000, más los gastos asociados a tal modalidad, como lo son la comisión por giro automático equivalente a \$ 300 y la comisión de consulta de saldo por Redbanc por \$ 100, por lo que el consumidor exige el reembolso de lo injustamente girado, correspondiente a un monto de \$ 200.400, posteriormente procede a bloquear la cuenta anteriormente descrita y conjuntamente, con fecha 2 de Abril presenta un reclamo en la sucursal de Av. Concha y Toro de Puente Alto, además de realizar una denuncia en la Policía de Investigaciones, N° 2882. Con fecha 16 de Abril del mismo año, el proveedor responde que las transacciones reclamadas no presentan condición de error y para concretar el movimiento se utilizaron elementos cuya tenencia y resguardo son de exclusiva responsabilidad del titular ( tarjeta y clave secreta), y que las transacciones reclamadas fueron correctamente ejecutadas además de indicar que no se habría presentado denuncia ante organismos policiales o de justicia.

El denunciante señala que la transacción imputada por el consumidor no se pudo haber llevado a cabo con la tarjeta y claves originales ya que esta es única por lo que no tiene copia ni adicional y que él se encontraba en la ciudad de Cobquecura, octava región, y que incluso habría realizado compras en negocios de esa localidad en 5 oportunidades, por lo que al estampar la denuncia ante este organismo, reciben de respuesta del banco estado que "el giro reclamado fue realizado en forma normal no existiendo alertas de mal uso, como tampoco errores de navegación de cuenta inválida ni pines erróneos al momento de realizar el giro".

A fojas 36 a 49, rola presentación de VERONICA ALLENDE PEREZ, por la parte denunciada BANCO ESTADO, quien en lo principal opone excepción de falta de capacidad del demandante, o de personería o representación legal del que comparece a su nombre y en el primer otrosí de la presentación, y en subsidio de la excepción opuesta contesta por escrito la denuncia infraccional de auto, reproduciendo las consideraciones de hecho y derecho contenidas en lo principal de la presentación y con respecto al reclamo de fondo destaca que el cliente no presentaría medidas restrictivas, la transacción no registraría alerta por mal uso, ni error de navegación de cuenta inválida, así como tampoco error en su ejecución ni dispensación y que al momento de contratar éste acepta las condiciones de seguridad, asumiendo el resguardo de esos medios, por cuanto se encuentran bajo su esfera de cuidado, lo que consta en el contrato de apertura de cuenta Rut suscrito y aceptado por el consumidor, él que se transcribe en lo pertinente. Además hace notar que probablemente el caso de autos sería causado por falta de cuidado del propio consumidor toda vez que la tarjeta y clave secreta se encontraban en poder de Torres Orellana, bajo su esfera de custodia, protección y responsabilidad.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LA FLORIDA

Sin perjuicio de lo anterior, aclara que como una manera de privilegiar los intereses de sus clientes, con fecha 22 de Julio del 2013 restituyó el dinero sustraído al consumidor, devolviendo los \$ 200.300, lo que aparece reflejado en la cartola acompañada en autos, y que a pesar de ello, el SERNAC denuncia un mes y medio después de haberse solucionado el conflicto, no teniendo ya el consumidor pretensión alguna en la causa de autos.

A fojas 50, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia evacuada con la asistencia de HERNAN RIVEROS PALMIÑO, por la parte denunciante. SERNAC y de VERONICA ALLENDE PEREZ, por la parte denunciada BANCO ESTADO.

A fojas 51 a 56, rolan documentos acompañados por la parte de SERNAC.

A fojas 57 a 64, la parte denunciante SERNAC, evacua traslado conferido relativo a la excepción deducida,

A fojas 70, rola acta de continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia evacuada con la asistencia de HERNAN RIVEROS PALMIÑO, por la parte denunciante. SERNAC y de VERONICA ALLENDE PEREZ, por la parte denunciada BANCO ESTADO. Llamadas las partes a conciliación ésta no se produce.

A fojas 72, quedan estos autos para dictar sentencia.

A fojas 73 a 81, rola presentación de SERNAC quien solicita tener presente antecedentes de hechos y de derecho que expone.

Y CONSIDERANDO:

1º) Que la presente causa se inició por denuncia formulada por RODRIGO MARTINEZ ALARCON, Director Regional Metropolitano del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en contra de BANCO ESTADO, por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

2º) Que la parte demandada dedujo a fojas 36 y ss. incidente de previo y especial pronunciamiento de falta de capacidad del demandante, o de personería o representación legal del que comparece a su nombre, fundado en que SERNAC habría comparecido en virtud del artículo 58 g) de la ley 19.496 y que a esa fecha no existía la comparecencia de denunciante particular y que analizando el artículo 50 de la ley, se contemplarían 3 tipos de acciones: a título individual, interés colectivo e interés difuso, y que éstas 2 últimas serán de competencia de los tribunales ordinarios de justicia. Señala además que el hecho que fundamenta el denuncia no se ajustaría al requisito exigido por la norma, toda vez que la atribución contemplada en ella requiere que "se encuentren afectados los intereses generales de los consumidores", contrario a lo que ocurriría en autos, y que sólo se lo facultaría para hacerse parte entendiéndose que el legitimario activo es necesariamente al consumidor afectado y que la facultad de denunciar del inciso 2º de la misma norma sería sólo para "leyes especiales que digan relación con el consumidor", excluyendo expresamente el carácter general de protección a los consumidores, y que en estos autos existiría un solo interés individual comprometido.

3º) Que la parte demandante evacuó el traslado conferido a fojas 57 a 64, solicitando sea rechazada en todas sus partes, por carecer de fundamentos, ya que este servicio, interpuso la denuncia, en el ejercicio de las facultades y la obligación que le impone en inciso 1º del artículo 58 de la Ley del Consumidor, en orden a "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor", y que las conclusiones de la parte denunciada serían erróneas en razón de que la acción intentada busca hacer efectiva la responsabilidad de la denunciada como autora de la infracción tipificada en los artículos 3 inciso 1º letras a) y b), 12 y 23, por cuanto la denunciada no brinda el resguardo suficiente sobre los giros y operaciones que se realizan sobre las cuentas de los consumidores, al no brindar las medidas de

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LA FLORIDA

seguridad suficientes, lo que produciría giros y clonaciones en las tarjetas de los consumidores, vulnerando las normas que dispone en artículo 3 letra d) de la Ley en comento. Además la legitimación activa que la ley le otorga al SERNAC está dada en un interés más amplio que el sostenido por la denunciante, cual es el llamado interés general de los consumidores, el que tendría una relación de género-especie con el interés colectivo, y que de la sola lectura de la historia fidedigna de la ley es posible advertir que el legislador quiso ampliar al ámbito de protección de los derechos de los consumidores y los medios de defensa e intervención del SERNAC, por lo que este organismo puede y debe denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos e instancias jurisdiccionales respectivas, y hacerse parte en aquellas causas en que están afectados los intereses generales de los consumidores, aplicando para ellos leyes especiales, con mayor razón se mantiene su legitimación activa para denunciar ante el juzgado de policía local competente las infracciones a la ley del consumidor, cuando exista afectación de dichos intereses generales. En el caso de autos, el SERNAC ejerció la acción velando por el interés general de los consumidores, de conformidad con el artículo 58 letra g) de la norma en comento, lo que implica poner en conocimiento del tribunal competente las infracciones en que ha incurrido un proveedor, ya sea un consumidor afectado, un conjunto determinado, determinable o indeterminado de consumidores afectados, o la sociedad toda. La acción intentada en autos es de carácter infraccional, acción de orden público, irrenunciable anticipadamente e, incluso, perseguible de oficio, a través de la cual se pretende perseguir responsabilidad infraccional del proveedor denunciado.

4º) Que en relación con lo anterior, cabe señalar que el artículo 50 A de la Ley 19.946 establece que: inciso 1º "Los Jueces de Policía Local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley..." e inciso 3º: "Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2º bis, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

5º) Que a su vez, el artículo 58 dispone que: "Corresponderán especialmente al SERNAC las siguientes funciones: letra g) velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores".

6º) Que en la acción interpuesta, la parte denunciante del SERNAC, dedujo denuncia por infracción a los artículos 3 inciso 1º letras a) y b), 12 y 23 de la Ley del Consumidor y que según el inciso 3º del artículo 50 de la misma norma: "El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores".

7º) Que, lo anterior se relaciona directamente con lo que señala el artículo 58 inciso 3º de la Ley en comento, que expresa que el SERNAC tiene la facultad de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que están afectados los intereses generales de los consumidores.

8º) Que por causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores deben entenderse aquellas referidas a hechos que, o bien afecten efectivamente a un grupo significativo de consumidores, o bien que, aún cuando afecten en concreto y en particular a una sola persona, sean susceptibles de afectar a la generalidad de los consumidores o usuarios, de allí que el SERNAC pueda iniciar válidamente acciones tanto respecto de causas individuales o colectivas, por lo que en la denuncia de autos resulta evidente que la acción interpuesta, aunque sólo fue por el SERNAC, es de interés general de los consumidores.

9º) Que con respecto a falta de capacidad del demandante, o de personería o representación legal del que comparece a su nombre, este tribunal estima que la denuncia deducida por el SERNAC fue hecha en su obligación de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, según lo dispone el artículo 58 letra g) de la Ley del Consumidor, que hace radicar

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LA FLORIDA

el ejercicio de la actividad persecutoria del Estado en el SERNAC, quien la ejerce a través de sus denuncias a los Juzgados de Policía Local correspondientes.

10º) Que conforme a lo anterior, ha quedado establecido que la denuncia infraccional interpuesta en autos ha sido presentada de conformidad a las normas atinentes del Código de Procedimiento Civil y que el demandante de autos tiene la capacidad para actuar como tal, considerandos por los cuales no se acogerá la alegación de excepción de falta de capacidad del demandante, o de personería o representación legal del que comparece a su nombre, efectuada a fojas 36 y ss., sin costas por tener motivo plausible para litigar.

11º) Que respecto a la acción de fondo, la denunciante expresa que la transacción imputada por el consumidor no se pudo haber llevado a cabo con la tarjeta y claves originales ya que esta es única por lo que no tiene copia ni adicional y que él se encontraba en la ciudad de Cobquecura, octava región, y que incluso habría realizado compras en negocios de esa localidad en 5 oportunidades, sin embargo, BANCO ESTADO responde que el giro reclamado fue realizado en forma normal no existiendo alertas de mal uso, como tampoco errores de navegación de cuenta inválida ni pines erróneos al momento de realizar el giro" y atendido que SERNAC no acreditó por los medios de prueba legales estos hechos, se tendrá por no probado.

12º) Que analizados los antecedentes allegados al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador concluir que BANCO ESTADO, representado legalmente por PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE no sería responsable de la infracción denunciada de conformidad a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, por lo que será absuelta.

13º) Que no se condenará en costas a SERNAC por haber tenido motivo plausible para litigar.

Por estas consideraciones y teniendo presente las facultades conferidas por las Leyes 15.231 y 18.287, y lo dispuesto en los artículos pertinentes de la Ley 19.496 y demás normas pertinentes,

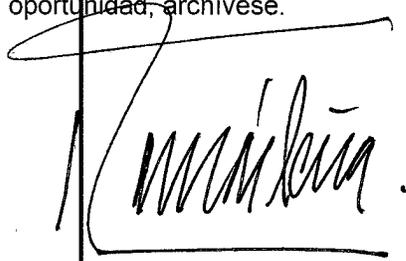
SE RESUELVE:

No ha lugar a la excepción de falta de capacidad del demandante, o de personería o representación legal del que comparece a su nombre, formulados por la parte denunciada, sin costas por tener motivo plausible para litigar.

No ha lugar al denuncia de fojas 16 a 27, en consecuencia, se absuelve a BANCO ESTADO, representado legalmente por PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE, por no haberse acreditado por los medios de prueba legal su responsabilidad infraccional en los hechos denunciados.

Anótese, regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

ROL Nº 22.176-13-JE



Dictada por don RAMON PEÑA VILLA. Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.

