

**JUZGADO POLICIA LOCAL
A N C U D**

ORD. : N° 1.508 /

ANCUD, 17 de Diciembre de 2014.-

De conformidad al oficio de SERNAC N°17958, de fecha 02/11/2011, y N° 1807, de fecha 4/09/2013, adjunto sírvase encontrar copia de la sentencia ejecutoriada por infracción a la ley 19.946, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Causa Rol: 112.350

Saluda atentamente a Ud.,



**MARCO ANTONIO AGUILAR GONZALEZ
SECRETARIO TITULAR**



**JAIME ALCAINO CARES
JUEZ TITULAR**

**A LA
DIRECCION REGIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/
JAC/MAAG/mag.-**

Causa : Rol N° 112.350-1.-
Materia : Ley del Consumidor 19.496
Carátula : "Nelly Elizabeth Águila Alvarez con Banco Estado."

Ancud, dieciocho de noviembre del dos mil catorce.

VISTOS:

A fs. 4, querrela por infracción de la Ley N° 19.496, interpuesta por **NELLY ELIZABETH AGUILA ALVAREZ**, chilena, Rut 9.043.248-6, dueña de casa, domiciliada en calle Juan Williams N°33, localidad de Chacao, de la ciudad de Ancud, en contra del **BANCO ESTADO**, Rut: 77.721.380-6, representado legalmente por **JOSE ALVAREZ**, ignora profesión y cédula de identidad, ambos domiciliados para estos efectos en calle Eleuterio Ramírez N° 229, de la ciudad de Ancud, según expone: Con fecha 15 de febrero de 2014, recibió en su cuenta rut, un depósito por la suma de \$ 600.000, que esperaba por el pago de un arriendo que proporcionó en el verano, la que fue depositada en efectivo en el cajero electrónico del Banco Estado, quedando con retención de un día, teniendo en su cuenta saldo de \$ 600.499, al día 15 de febrero de 2014. Con fecha 17 de febrero del presente año retiró la suma de \$ 200.000, ya que los fondos estaban disponibles. Con fecha 18 de febrero del mismo año al querer retirar dinero mediante giro en el cajero electrónico, no pudo realizarlo ya que le arrojaba saldo insuficiente, sacando un saldo de la cuenta que arrojaba como saldo disponible la suma de \$ 99, y giro máximo de \$ 0. Concurrió al Banco Estado sucursal Ancud, para realizar el reclamo pertinente. Allí un funcionario del banco le informa que se cometió un error al manipular el cajero y las cuentas, no siendo la suya la única afectada, sino también la de otras personas, siendo bloqueada su cuenta rut, no pudiendo usarla desde esa fecha e informándole que sus antecedentes estaban siendo



analizados. Expone, que con el pasar de los días el Banco Estado la responsabilizó a ella, solicitándole hacer devolución de los \$ 200.000, que había retirado, y ella le habría solicitado explicaciones respecto de la autorización para manipular su cuenta, retirándole los \$ 400.000, restantes y bloqueando su cuenta. Con fecha 27 de febrero de 2014, se comunicó con el ejecutivo del Banco Estado para explicarle que no tenía responsabilidad en los hechos ocurridos, y éste la habría amenazado para que devolviera los \$ 200.000, sino se querellaría. Finalmente solicitó una cartola de su cuenta, la que se acompaña para mejor comprensión.

Sostiene que la querellada ha infringido el artículo 3° letra e), 12° y 23° de la Ley N° 19.496. Solicita que la querellada sea condenada al máximo de las multas establecidas en la referida ley.

Deduca, además, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del **BANCO ESTADO**, representado para estos efectos por José Álvarez, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y derecho expuesto en lo principal de su presentación y que da por íntegra y expresamente reproducidas.

Solicita del Tribunal tener por interpuesta la demanda de indemnización de perjuicios por la suma de \$ 8.000.000, los que descompone en la siguiente forma: \$ 2.000.000 por daño emergente, \$1.000.000, por lucro cesante y \$ 5.000.000, por daño moral.

A fs. 8, resolución del Tribunal que tiene por interpuesta querrela por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, citando a las partes a un comparendo de contestación, conciliación y prueba, para el día miércoles 12 de mayo de 2014, a las 15:30 horas.

A fs. 11, vuelta, notificación de la denuncia infraccional y demanda civil indemnizatoria.



A fs. 15, escrito patrocinio y poder otorgado por Nelson Raúl González Núñez en representación del BANCO ESTADO a la abogada Selena Cárcamo Pool.

A fs. 17, lista de testigos de la parte querellante infraccional y demandante civil, y solicitud de un nuevo día y hora para llevar a cabo el comparendo de contestación, conciliación y prueba.

A fs. 18, resolución del tribunal citando a un nuevo comparendo de contestación, conciliación y prueba, para el día miércoles 11 de junio de 2014, a las 15:30 horas.

A fs. 38, acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la apoderado de la querellada infraccional y demandada civil, abogada Selena Cárcamo Pool y en rebeldía de la querellante infraccional y demandante civil, Nelly Elizabeth Águila Álvarez.

A fs. 40, resolución del tribunal solicitando certificación del Sr. Secretario del Tribunal.

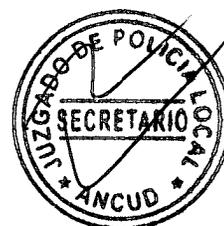
A fs. 41, certificación por parte del Sr. Secretario del Tribunal que el traslado conferido a la querellante no fue ejercido y el plazo para hacerlo se encuentra vencido.

A fs. 42, resolución del Tribunal que resuelve la excepción de incompetencia del Tribunal.

A fs. 44, certificación de ejecutoriedad del Sr. Secretario del Tribunal de la resolución de fs. 42.

A fs. 45, resolución del Tribunal mediante la cual se cita a un nuevo comparendo de contestación, conciliación y prueba, para el día miércoles 24 de septiembre de 2014, a las 15:30 horas.

A fs. 47, acta de continuación del comparendo de conciliación, contestación y prueba.



A fs. 49, certificado del Sr. Secretario del Tribunal, en cuanto a que no existen diligencias pendientes.

A fs. 50, se cita a las partes a oír sentencia.

Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, NELLY ELIZABETH AGUILA ALVAREZ, ha deducido querrela infraccional en contra del BANCO ESTADO, representado legalmente por JOSE ALVAREZ, ambos domiciliados para estos efectos en calle Eleuterio Ramírez N° 229, de la ciudad de Ancud, por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Sostiene que con fecha 15 de febrero de 2014, recibió en su cuenta rut, un depósito por la suma de \$600.000, por el pago de un arriendo que proporcionó en el verano y que fue depositado en efectivo en el cajero electrónico del Banco Estado, quedando con retención de un día, teniendo en su cuenta saldo de \$600.499, al día 15 de febrero de 2014. Con fecha 17 de febrero del presente año retiró la suma de \$200.000, puesto que los fondos estaban disponibles. El día 18 de febrero del mismo año al querer retirar dinero mediante giro en el cajero electrónico, no pudo realizar dicha operación, ya que le arrojaba saldo insuficiente, teniendo saldo disponible la suma de \$99, y giro máximo de \$0.

Señala, que se acercó al Banco Estado Ancud siendo informada en dicha sucursal, que un funcionario cometió un error al manipular el cajero y las cuentas, siendo bloqueada su cuenta rut, no pudiendo usarla desde esa fecha e informándole que sus antecedentes estaban siendo analizados. Finalmente, expone que el Banco Estado la responsabilizó a ella, solicitándole hacer devolución de los \$200.000, que había retirado, sino se querellarían. Por su parte, la actora le habría solicitado



explicaciones por los \$400.000, restantes, y respecto de la autorización para manipular y bloquear su cuenta.

Sostiene que la querellada ha infringido el artículo 3° letra e), 12° y 23° de la Ley N° 19.496. Solicita que la denunciada sea condenada al máximo de las multas establecidas en la referida ley.

SEGUNDO: Que, para acreditar los hechos la querellante acompañó en su presentación, fotocopia de cartola y de los estados de su cuenta rut del Banco Estado, documentos que rolan a fs. 2 y 3 de autos.

TERCERO: Que, el comparendo de contestación, conciliación y prueba, cuya acta rola a fs. 38, y su continuación a fs. 47, se llevó a efecto con la asistencia de la apoderada de la querellada infraccional y demandada civil Banco Estado, Selena Cárcamo Pool; y en rebeldía de la querellante, Nelly Elizabeth Águila Álvarez y de su apoderado José Jaime Ulloa Uribe. La querellada contestó por escrito solicitando su rechazo sobre la base de los siguientes argumentos:

a) Que, el día 14 de febrero de 2014, una pareja procedió a realizar siete depósitos de manera fraudulenta en el ATM 6004 (cajero automático de Cerro Navia), identificando los afectados a Luz Patricia Fariás Molina, como una de las personas que realizó dichos depósitos.

b) Que, la forma de realizar el fraude consiste en ingresar un billete de \$1.000 o \$2.000 y digitarlo por diferentes sumas de dinero. Ahora, como el cajero automático recibe depósitos en sobre, no es posible advertir que recibió algo que no corresponde. Hace presente, que por la textura del billete no queda impresa claramente la información, por esto solo se logro anular seis depósitos antes que se retirara el dinero, siendo el depósito séptimo realizado en la cuenta rut de la querellante infraccional, la que retiró \$200.000, antes que se identificara la cuenta.

c) Que, identificada la cuenta de la querellante infraccional, se efectuó por parte del Banco Estado, una contrapartida del movimiento,



pero como existía un retiro de \$200.000, se procedió al bloqueo de la cuenta.

d) Que, existe un protocolo de verificación de las operaciones efectuadas en los cajeros cada día y al hábil siguiente, y consiste en: i) apertura del cajero; ii) retiro de sobres; iii) traslado de sobres por parte del encargado de cajero en presencia del supervisor; iv) levantamiento de acta de apertura donde constan los incidentes acontecidos.

e) Que, en el caso de este depósito, fue realizado en la sucursal de Cerro Navia el viernes 14 de febrero de 2014, siendo abierto el sobre el día hábil siguiente, esto es, el día lunes 17 de febrero de 2014. Indica, que en estos casos el Banco libera los movimientos a las 9:00 hrs del día "hábil siguiente" y por un problema en la identificación de la cuenta el Banco, no alcanzo a realizar la correspondiente contrapartida del movimiento.

f) Hace presente que estos fraudes son muy comunes en Santiago, que se ejecuta un depósito en dinero, se recibe la digitalización del dinero que efectúa el depositante, se ve en cuenta reflejado en la cuenta, pero una vez verificado al día siguiente hábil se realiza la contrapartida del movimiento en la cuenta.

g) Que, su representado explicó a la querellante lo que ocurrió en su cuenta, pero ésta no quiso entender razones. Además, que no se haya alcanzado a bloquear la cuenta de la querellante no le da derecho a exigir el pago de la diferencia del depósito, puesto que el Banco no puede entregar dineros que no fueron ingresados en la cuenta.

CUARTO: Sostiene la querellante que la conducta de la querellada constituye una abierta infracción al artículo 12 de la ley 19.946, que establece: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega



del bien o la prestación del servicio”; y al artículo 23 del mismo cuerpo legal, que 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 al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”. Indica que la infracción se ha cometido, porque el proveedor no habría cumplido las condiciones pactadas con el consumidor, esto es, al recibir un depósito de dinero no le habría sido entregado a la actora por parte de la querellada, la cantidad total que fue depositada.

QUINTO: Que, en el comparendo de contestación, conciliación y prueba, al que solo asistió la parte querellada infraccional y demandada civil, no se rindió prueba.

SEXTO: Que, el artículo 1698, inciso 1° del Código Civil establece: “Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta”. Esto, se denomina la prueba de las obligaciones, y consiste en que una parte que se sienta afectada o vulnerada en algún derecho puede recurrir al tribunal competente a exigir el cumplimiento o respeto a ese derecho, debiendo acreditarlo con los distintos medios de prueba que franquea la ley sus alegaciones.

Ahora por su parte, la doctrina en relación al artículo precedentemente citado, ha establecido la denominada la carga de la prueba, que en definitiva significa que corresponde a cada litigante probar los hechos que afirma y establecen el fundamento de sus prestaciones, lo que será analizado en el considerando siguiente.

SEPTIMO: Que, no obstante lo señalado en el considerando quinto del presente fallo, el sentenciador apreciando los instrumentos acompañados por la propia querellante en su presentación principal, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, debe concluir que no se



configuraran o tipifican infracciones a los derechos de los consumidores, puesto que no se ha probado infracción a las normas que protegen esos derechos en los términos expuestos, por lo que la querella no será acogida.

B.- EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:

OCTAVO: Que, Nelly Elizabeth Águila Álvarez, invocando su condición de perjudicado con la conducta infraccional, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del Banco Estado, representado para estos efectos por José Álvarez, sobre la base de las mismas consideraciones de hecho y derecho formuladas en su querella infraccional.

Solicita del Tribunal condenar a la demandada en la suma de \$8.000.000, por los daños experimentados a raíz de los hechos referidos en la querella. Descompone esta cantidad en la suma de \$2.000.000, por daño emergente representado por la pérdida monetaria derivada del actuar de la infractora, \$1.000.000, por lucro cesante y \$5.000.000, por daño moral, en razón a las molestias y sufrimientos físicos y psíquicos que le ha ocasionado la conducta de la demandada, más intereses, reajustes y costas.

NOVENO: Que, conforme lo analizado en la parte infraccional del presente fallo, con los antecedentes allegados a la causa y apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según las facultades conferidas en el artículo 14 de la Ley 18.287, no habiéndose configurado infracción alguna a la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, resulta forzoso rechazar la demanda civil deducida por Nelly Elizabeth Águila Álvarez, ya que para acogerla es necesario acreditar, precisamente, esa responsabilidad. Por lo anterior el sentenciador no emitirá pronunciamiento en esta parte del presente fallo sobre la prueba rendida en autos.



POR ESTAS CONSIDERACIONES y teniendo además presente los artículos 13 de la Ley 15.231, artículos 3, 12, 23, 24, 26, 50 y 56 de la Ley 19.496; artículo 1, 7 y demás pertinentes de la Ley 18.287 y apreciando los hechos como lo faculta el artículo 14, de la misma ley, **SE DECLARA:**

PRIMERO: Que, no ha lugar a la querrela infraccional deducida por NELLY ELIZABETH ÁGUILA ÁLVAREZ;

SEGUNDO: Que, no ha lugar a la demanda civil interpuesta por NELLY ELIZABETH ÁGUILA ÁLVAREZ;

TERCERO: Que, no se condena en costas por estimarse que hubo motivo plausible para litigar.

Una vez ejecutoriada la presente resolución, dése cumplimiento al artículo 58 bis de la Ley 19.496.

ANOTESE, REGISTRESE Y NOTIFIQUESE.

Dictada por don JAIME ALCAINO CARES, Juez Titular de Policía Local de Ancud. Autoriza don MARCO ANTONIO AGUILAR GONZALEZ, Secretario Titular.



