

15
03.12.2014

Certifico que la sentencia
de autos se encuentra
firmada y autorizada.



0121

Causa N° 762-M-2014/GPS

SANTIAGO, noviembre 26 de 2014.

VISTOS:

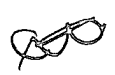
Como se pide, certifique el Sr. Secretario si la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE

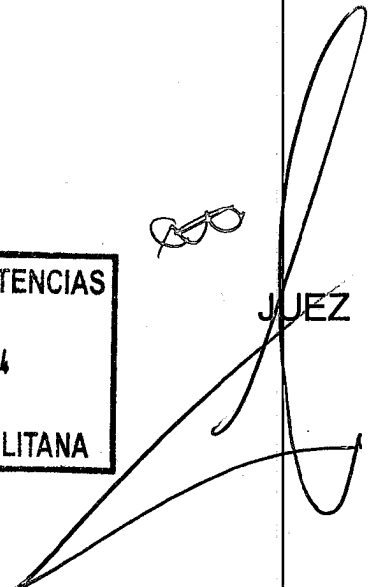
SECRETARIO



REGISTRO DE SENTENCIAS
28 NOV. 2014
REGION METROPOLITANA



JUEZ



Se envió carta certificada a Don(ña).

Luis Soria

03-12-2014

108

**QUINTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO
CAUSA ROL N° 762-2014-GPS
SANTIAGO, veintiocho de agosto de dos mil catorce.**

VISTOS:

La denuncia infraccional de fecha 10 de febrero de 2014, interpuesta a fs. 28 y siguientes por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en su calidad de Director (s) del mencionado servicio, ambos domiciliados para éstos efectos en calle Teatinos número 333, piso 2, de la comuna de Santiago en contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representada legalmente por don PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE, ambos con domicilio en avenida Libertador Bernardo O'Higgins número 1111, piso 4, de la comuna de Santiago, por supuestas infracciones a la Ley 19.496; Documentos acompañados por la denunciante, de fs. 1 y siguientes; Documentos acompañados por la denunciada, de fs. 49 y siguientes; Formula descargos, de fs. 52 y siguientes; Contesta denuncia, de fs. 62 y siguientes; Documentos acompañados por la denunciante, de fs. 67 y siguientes; Documentos acompañados por la denunciada, de fs. 84 y siguientes; Acta de audiencia de conciliación, contestación y prueba, de fs. 87 y siguientes;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al mérito de los antecedentes que informan el proceso materia de autos, apreciados por el Tribunal conforme a la facultad que al efecto previene la norma contenida en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, se procede tener por establecido:

PRIMERO: Que, la presente causa se inicia por medio de la denuncia infraccional interpuesta a fs. 28 y siguientes por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, ambos ya individualizados, por infracciones a los artículos 3 inciso primero letras a) y d) y 23 de la Ley 19.496; que, en ésta se señala que el día 21 de noviembre de 2013 don JOSÉ PENELA CARRASCO concurre al cajero automático número 6121 ubicado en el interior de la farmacia Cruz Verde de la esquina de calle Compañía con calle Cumming a realizar un giro, sin embargo, se da cuenta de que su clave secreta había sido bloqueada; que, acude a la sucursal Lo Prado del Banco Estado con la finalidad de solicitar nueva clave y, al revisar su cartola, se da cuenta que se registraban 4 giros y 9 compras realizadas durante los días 18 y 19 de noviembre de 2013 de las que el consumidor desconocía; que, con fecha 22 de noviembre de 2013 el consumidor presentó reclamo ante el proveedor el que desconoce su responsabilidad; que, con fecha 20 de diciembre el consumidor estampa reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor al que se le responde que las transacciones no registran error y que fueron realizadas con clave secreta y tarjeta, elementos personales e intransferibles, que no existen alertas por mal uso y que el bloqueo de la tarjeta se realiza con posterioridad a los hechos, por tanto, deben desestimar la solicitud de reintegro hecha por el cliente;

SEGUNDO: Que, en su contestación, el proveedor reconoce los hechos y agrega que la denunciante no se refiere al hecho de que el consumidor

File

insistió en su pretensión aportando nuevos antecedentes y el proveedor, ante una mejor investigación de los hechos, determinó acceder a lo solicitado reintegrándole con fecha 29 de enero de 2014 el total del dinero solicitado, entregándole el cliente al denunciado el más amplio, total y completo finiquito; que, según lo anterior, queda claro que entre el consumidor y el proveedor tienen la intención de poner término a cualquier litigio pendiente y que no procede ningún tipo de declaración acerca del fondo del asunto;

TERCERO: Que, a fs. 50 rola recibo y cesión de derechos entre don JOSÉ PENELA CARRASCO y el denunciado en el que se otorgan el más amplio, total y completo finiquito; que, en consideración a lo anterior, este Tribunal establece el hecho de que la denunciada atendió el reclamo de don JOSÉ PENELA CARRASCO y le reintegró la suma de \$765.471.-;

CUARTO: Que, este Magistrado entiende que el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496 entrega al SERNAC la obligación de velar por el cumplimiento de las normas de la Ley del Consumidor y, por ende, le corresponde la denuncia de los hechos constitutivos de infracción a la Ley 19.496; que, en el caso de marras el hecho de que el consumidor haya otorgado un finiquito al denunciado no impide al Servicio Nacional del Consumidor que accione en presencia de una infracción a alguna disposición a la Ley tal como lo dispone la obligación del artículo 58 letra g) de la misma, la que entiende a los derechos del consumidor como públicos e irrenunciables, máxime si en este caso el consumidor no inicia ningún tipo de acción de tipo infraccional;

QUINTO: Que, este Tribunal entiende que uno de los servicios prestados por las entidades bancarias es el resguardar los dineros de sus clientes, servicio que el proveedor se compromete a entregar y por el que se cobra una comisión; que, el evento de que terceros logren vulnerar los instrumentos ofrecidos por la entidad bancaria para realizar sus transacciones constituye una falla en la prestación del servicio por la que la denunciada debe hacerse responsable; que, el hecho que motivó la denuncia lesiona el derecho a la seguridad en el consumo del servicio prescrito en el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496, en entendido de que el cliente contrata este servicio para guardar y administrar sus recursos de forma segura;

SEXTO: Que, este Tribunal tiene presente que desde la presentación del reclamo del cliente el día 22 de noviembre de 2013 hasta la solución del mismo el día 28 de enero 2014 transcurrieron más de dos meses; que, asimismo, se tiene presente que el reclamo fue rechazado por la denunciada en una primera oportunidad y que fue el cliente el que tuvo que insistir en el reclamo y aportar nuevos antecedentes para que este fuere acogido;

SÉPTIMO: Que, la denunciada, en su defensa, no realiza descargos tendientes a justificar su actuar mediante la exposición del cumplimiento de protocolos de seguridad frente a hechos como el que motivó esta denuncia;

OCTAVO: Que, tal como lo ha sostenido la Jurisprudencia de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, el reparar el hecho que dio lugar a la infracción no significa que ésta no se cometió lo que, por Ley, este Tribunal está obligado a sancionar; y,

NOVENO: Que, conforme a lo señalado en los considerandos anteriores, el Tribunal omitirá pronunciarse sobre las demás incidencias,

F. 110

alegaciones y defensas promovidas en el Proceso, por no incidir éstas en nada respecto a lo que en definitiva se resuelve en este caso; y,

Teniendo en consideración lo dispuesto en las normas de la Ley 19.496 y las demás pertinentes de la Ley N° 15.231.-

SE RESUELVE:

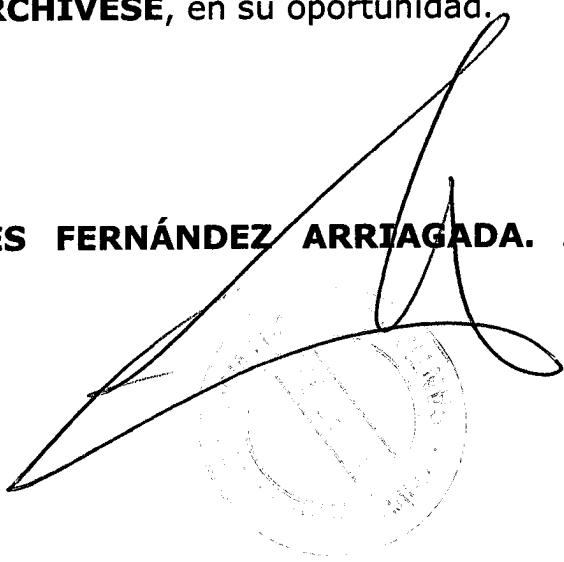
Se condena a la empresa BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representada legalmente por don PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE, ambos ya individualizados, al pago de una multa a beneficio municipal de 20 Unidades Tributarias Mensuales (UTM), por la infracción al artículo 3 letra d) de la Ley 19.496.

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro del plazo legal, procédase de acuerdo a lo dispuesto en el art. 23° de la Ley N° 18.287.- despachándose la orden de reclusión correspondiente en contra del condenado.

Remítase copia de esta Sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez ejecutoriada

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE, en su oportunidad.

DECTADA POR DON ANDRÉS FERNÁNDEZ ARRIAGADA. JUEZ TITULAR.



AUTORIZA DON JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA. SECRETARIO ABOGADO.



