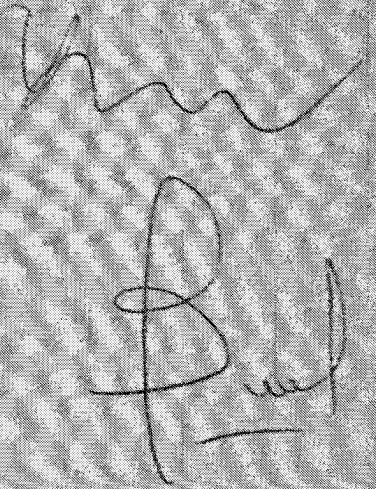
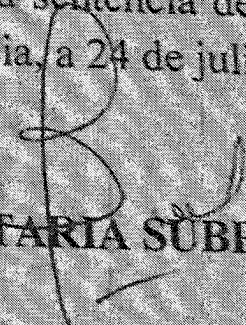


Providencia, a veinticuatro de julio de dos mil quince.
Como se pide, certifiquese si la sentencia de autos se encuentra firme o
ejecutoriada.
Rol N°40.425-05-2014.-



CERTIFICO: Que han transcurrido todos los plazos que la ley concede a las partes para interponer recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se haya hecho valer por las mismas. Providencia, a 24 de julio de 2015.



SECRETARIA SUBROGANTE

Providencia, a diecinueve de junio de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 23 y siguientes, por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano (S) del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2°, Santiago, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, Rut N°97.030.000-7, representado legalmente por Jéssica López Saffie, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1111, piso 4°, Santiago, por infracción a los artículos 3° inciso 1° letras a) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que ese Servicio ha tomado conocimiento a partir del reclamo de Williams Escudero Jara, que con fecha 4 de marzo de 2014 concurrió a una sucursal del Banco Estado con la intención de actualizar su libreta de ahorro, cuenta N°00102136368, cuando se percató de la realización de 7 giros no consentidos por un total de \$900.000.-; al solicitar información, el Banco le señala que fueron realizados entre el período que media del 28 de febrero al 4 de marzo de 2014, giros que el consumidor afectado desconoce. El 26 de marzo del mismo año estampa un reclamo, no obteniendo respuesta, el 31 de marzo concurre a estampar otro reclamo ante el Sernac, el Banco responde que los 7 giros se realizaron a través de cajeros automáticos, los cuales no registran error en su ejecución y fueron con clave secreta y tarjeta N°621996057892500025, elementos que son personales e intransferibles y cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad del cliente, ambos se encontraba activos al momento de realizar los movimientos que se impugnan.

El Sernac alega que el proveedor desconoce completamente su responsabilidad en los hechos acaecidos y pone ella de cargo del consumidor, lo que claramente constituye un desconocimiento al deber de profesionalidad que sobre él pesa y por lo tanto, una infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Que el Banco ha demostrado que carece de interés en esclarecer los hechos, siendo sus respuestas del todo

insuficientes, demostrando la manifiesta falta de seguridad en la entrega de sus servicios.

A fojas 42, Marcelo Davico Ramírez, abogado, mandatario judicial, en representación del Banco del Estado de Chile, del giro de su denominación, ambos domiciliados en avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1111, 5° piso, Santiago, confiere patrocinio y poder a la abogada Camila Bustos Parga, domiciliada en avenida Apoquindo 3669, oficina 501, Las Condes.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 53.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de Banco del Estado de Chile contesta la denuncia a fojas 43 a 52, señala que los giros no presentan error en su ejecución y fueron realizados con clave secreta de la tarjeta N°621996057892500025, elementos que son personales y exclusivos, y que por lo tanto, son única y exclusivamente de responsabilidad del titular de la cuenta, que la tarjeta utilizada se encontraba activa hasta el día 4 de marzo, momento en que fue bloqueada por su titular, esto es, con posterioridad a las transacciones impugnadas, por lo que no existe infracción alguna por parte del Banco a las normas de la Ley 19.496. Finalmente, concluye “que no existe perjuicio alguno por parte de mi representada, toda vez, que ambas partes llegaron a un acuerdo, en atención al cual se le devolvió el dinero al consumidor”.

La prueba documental rendida en la audiencia.

A fojas 57, Williams Humberto Escudero Jara, pensionado, domiciliado en Pasaje Los Pinos 9235, departamento 11, La Florida, se hace parte.

El oficio del Banco de Chile, de fojas 59.

Como medida para mejor resolver, a fojas 70, Williams Escudero Jara declara ante el Tribunal, expone que el día 28 de febrero de 2014 concurrió a la oficina principal del Banco Estado a realizar un depósito en efectivo, como había mucha gente hizo el trámite a través de un cajero automático, que era operado en ese momento sin uso de libreta ni tarjeta, sino que solo se hace el depósito del dinero y se entrega un comprobante, le ayudó un funcionario del mismo banco, indicándole el procedimiento. El día 4 de marzo concurre a la sucursal de avenida Trinidad de La Florida para comprobar el depósito y saldo

de la cuenta, en ese momento se da cuenta de los 7 giros por un total de \$900.000.-, realizados en distintos cajeros automáticos, durante el fin de semana del 28 de febrero al 4 de marzo de 2014. Señala que la tarjeta siempre la ha tenido en su poder, que hizo el reclamo ante el mismo Banco, la Superintendencia del ramo y el Sernac; luego de 90 días, el Banco le devuelve los \$900.000.- mediante un vale vista, sin mayor explicación de lo sucedido. Agrega que el jefe de seguridad del banco le indicó que la persona que le prestó ayuda para hacer el depósito era un guardia que estaba a prueba, sospecha de él, entregó los antecedentes a la Fiscalía, la que archivó la causa.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

- 1.- Que, como se ha visto, el Sernac denuncia al Banco del Estado por haber incurrido en infracción a los artículos 3° inciso 1° letras a) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496, atendido que se realizaron 7 giros no autorizados desde cajeros automáticos de un cuenta del consumidor Williams Escudero Jara.
- 2.- Que en orden a acreditar los fundamentos de la denuncia, el Sernac acompaña copia del reclamo efectuado ante esa entidad (fojas 5), copia del reclamo efectuada por el cliente al Banco (fojas 6); copia de una declaración jurada del afectado (fojas 7); fotocopia de un contrato ilegible (fojas 8 a 16); copia solicitud de cambio de libreta (fojas 17); fotocopia de unas páginas de la libreta (fojas 18); y dos respuestas del Banco Estado (fojas 19 a 21).
- 3.- Que el Banco del Estado alega que la custodia de la tarjeta y clave de seguridad es de exclusiva responsabilidad del cliente, que las transacciones se realizaron conforme al procedimiento bancario para este tipo de operaciones. Pero, agrega que ambas partes llegaron a un acuerdo, en atención al cual se le devolvió el dinero al consumidor.
- 4.- Que, como medida para mejor resolver, declaró Williams Escudero Jara, quien reconoce que el Banco le devolvió mediante un vale vista la cantidad de \$900.000.-.
- 5.- Que, analizada la prueba documental acompañada y ponderado los demás antecedentes allegados al proceso, en especial que el Banco devolvió al titular de la cuenta la suma sustraída, esta sentenciadora en virtud de los principios de la sana crítica, concluye que no existe mérito suficiente para dar lugar a la denuncia.

Atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de Los Juzgados de Policía Local; artículos 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

Que no se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 23 y siguientes.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°40.425-5-2014

Dictada por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Braschi Walsen**

