

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706, 2° PISO

PROVIDENCIA, 7 de SEPTIEMBRE de 2015

Notifico a Ud. que en el proceso ~~CN~~ N° 040096-F-2014 se ha dictado con fecha ,
07/09/2015 la siguiente resolución :

CUMPLASE


SECRETARIO

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706, 2° PISO
clasificador 64 Correo 9.

ROL N°040096-F-2014
CERTIFICADA N° _____

SEÑOR

003610

DON(A)

GABRIELA MILLAQUEN URIBE

REPRESENTANTE LEGAL DE

SERVICIO NACIONAL DE COSUMIDOR

Calle **TEATINOS**

N°333

Casa/Dpto. **PISO 2°**

Block

Villa

Comuna de **SANTIAGO**



CORREOS DE CHILE



Santiago, cinco de agosto de dos mil quince.

A fojas 129; téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de veintisiete de abril de dos mil quince, escrita a fojas 88 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-832-2015.

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor Jorge Dahm Oyarzún, e integrada por la ministra señora Pilar Aguayo Pino y el abogado integrante señor Osvaldo García Rojas.

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

En Santiago, cinco de agosto de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Providencia, a veintisiete de abril de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia formulada en lo principal de la presentación de fojas 24, el 20 de junio de 2014, por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano, ambos domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado por Jessica López Saffie, cuya profesión señala ignorar, ambos domiciliados en avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1111, piso 4, Santiago, en la que expresa que, a partir del reclamo efectuado por Jovita Muñoz Fernández, tomaron conocimiento de hechos en que habría incurrido la denunciada, que implicarían una infracción a los artículos 3 inciso 1 letras a) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496, por lo que solicita se le condene al máximo de las multas legales, con expresa condena en costas; precisa que, conforme a lo señalado por la consumidora, el 21 de diciembre de 2013, realizó un giro por \$15.000 desde un cajero automático ubicado en la estación de Metro San Alberto Hurtado y al revisar el comprobante de la transacción, se percató que faltaban \$200.000 desde su cuenta; que llamó al call center para bloquear su tarjeta, pero no lo logró ya que le pedía una clave telefónica, con la que no contaba; que ante ello, decidió sacar todo el saldo que le quedaba, alrededor de \$318.000, para evitar volver a ser víctima de un delito; que el 24 de diciembre se dirigió a la sucursal del Banco Estado ubicada en la comuna de Providencia, lugar donde efectuó el bloqueo de la tarjeta correspondiente y objetó la transacción por \$200.000, que figuraba realizada el 20 de diciembre de 2013 y como día contable el 23 del mismo mes y año; añade, que la consumidora se habría encontrado imposibilitada de efectuar el bloqueo con anterioridad, debido a problemas de salud y a que no contaba con clave telefónica; que el 8 de enero de 2014, el Banco le comunicó a la

consumidora que se había enviado un informe técnico a la Corredora de Seguros, para que efectuara la evaluación, existiendo un plazo máximo de 45 días para la respuesta. Que el 14 de febrero del mismo año, la consumidora recibió una nueva comunicación por parte del Banco, en la que se reiteraba la información contenida en la misiva del 8 de enero; que el 9 de abril de 2014, la afectada realizó un reclamo ante ese Servicio, obteniendo como respuesta del Banco que “el giro impugnado fue realizado en forma normal no existiendo alertas por mal uso, así como tampoco errores de navegación de cuenta inválida ni pines erróneos al momento de realizar el retiro por ATM”; se agrega, que la tarjeta utilizada en el movimiento impugnado fue cerrada el 24 de diciembre de 2013, con posterioridad al retiro; que los cajeros ubicados físicamente fuera de una sucursal bancaria, no cuentan con cámaras de seguridad y que a la fecha de las transacciones impugnadas, la consumidora contaba con seguro “tarjeta segura”, sin embargo el siniestro había sido rechazado por la compañía respectiva, debido a que la denuncia policial habría sido efectuada con posterioridad al plazo máximo exigido en la póliza; que por los antecedentes expuestos, el Banco decidió rechazar el reclamo, por estimar que no les asistía responsabilidad en el retiro objetado. Señala la denuncia a continuación, que las respuestas dadas por el Banco serían insuficientes, puesto que estas empresas tendrían la obligación legal de tomar todas las medidas necesarias para que sus clientes no sean víctimas de fraude.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se llevó a cabo con la asistencia de ambas partes y en ella el Servicio Nacional del Consumidor ratificó la acción entablada y el Banco del Estado de Chile la contestó mediante escrito agregado a fojas 43, solicitando su rechazo con costas, argumentando que la transacción por la que la cliente reclama, no presenta medidas restrictivas, ni alerta por mal uso, así como tampoco error de navegación de cuenta inválida, pines erróneos o error en su ejecución o dispensación; agrega, que todas las

transacciones fueron ejecutadas con normalidad, en la ciudad de residencia de la consumidora, en la comuna adyacente a la que vive y en un cajero donde se había girado con anterioridad, utilizando la respectiva clave secreta y tarjeta, vigentes y activas a la fecha y hora de las transacciones; que la tarjeta y clave secreta son personales e intransferibles y su tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad del cliente, lo que se encuentra establecido en el contrato de apertura de cuenta Rut suscrito por la consumidora; que además, en el mismo contrato se recomiendan una serie de medidas a los usuarios, destinadas al manejo seguro de la tarjeta.

2.- Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó los documentos que rolan de fojas 5 a 23 y el Banco del Estado de Chile, los agregados de fojas 53 a 66, ninguno de los cuales fue objetado por la respectiva parte la contraria.

3.- Que a fojas 71 rola la respuesta de la Fiscalía del Banco Santander al oficio enviado por el Tribunal a solicitud de la denunciante, en la que se informa que los cajeros automáticos consultados, ubicados en Minimarket, no cuentan con sistema de grabación por parte del Banco.

4.- Que a fojas 73 rola la respuesta de Transbank, al oficio remitido por el Tribunal a petición de Sernac, en la que se informa que dicha empresa es operadora de tarjetas de crédito y débito, pero no de cajeros automáticos.

5.- Que a fojas 74 el Servicio Nacional del Consumidor solicitó se tuviera presente al momento de fallar que al tenor de la prueba rendida había quedado de manifiesto que la denunciada no había generado los protocolos correctos de prevención y comprobación en la operación del cajero automático señalado en autos, lo que produjo el error en la operación solicitada por la consumidora, infringiendo las normas de la Ley 19.496 y causando daño en el patrimonio de la cliente.

6.- Que analizados los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se concluye:

a.- Que lo debatido en juicio es la eventual infracción a los artículos 3 letras a) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496, que habría cometido la denunciada al no adoptar todas las medidas de resguardo necesarias para evitar errores, fallas o falsificaciones al permitir que se efectuara el giro en dinero desde un cajero automático, no autorizado por la titular de la tarjeta y clave.

b.- Que la denuncia se funda en el reclamo efectuado por una consumidora, a quien se le habría extraído dinero desde su cuenta, sin perjuicio que la respectiva tarjeta habría estado en su poder y que la clave no había sido facilitada a persona alguna.

c.- Que el Banco del Estado de Chile a fojas 43 controvertió las infracciones que se le imputan y desconoció el hecho reclamado por la consumidora, argumentando que la transacción desconocida por ésta no registra alerta por mal uso, errores de navegación de cuenta inválida, pines erróneos, ni error en su ejecución ni dispensación.

d.- Que además, según los dichos del Sernac, la propia consumidora luego de percatarse del supuesto uso fraudulento de su tarjeta, no efectuó el bloqueo de la misma sino hasta varios días después, debido a que no contaba con clave telefónica y padecía problemas de salud. Que según la respuesta enviada por el banco a la cliente, no obstante existir contratado el seguro "tarjeta segura", el siniestro fue rechazado por la compañía respectiva debido a que la denuncia policial fue efectuada con posterioridad al plazo máximo exigido en la póliza.

e.- Que el Sernac no rindió en autos prueba suficiente tendiente a acreditar las infracciones denunciadas ni tampoco el uso fraudulento de la tarjeta de la consumidora. En efecto, sólo acompañó documentos que dan cuenta de los reclamos presentados por la cliente, su estado de cuenta y de salud.

7.- Que como resultado del análisis anterior y no existiendo en autos antecedentes que permitan acreditar la efectividad del giro no autorizado desde la cuenta de la consumidora, no es posible para el sentenciador llegar al

convencimiento que el Banco haya faltado al deber de resguardo ni que haya incurrido en las infracciones que se le imputan, por lo que se deberá rechazar la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

Y, atendido lo dispuesto por el artículo 1 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14 y 17 de la ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y demás normas citadas,

SE DECLARA:

Que no ha lugar a la denuncia infraccional formulada en lo principal del escrito de fojas 24, sin costas por considerar que la actora tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese y notifíquese.

Rol 40.096-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR DOÑA ESTELA MARTINEZ CAMPOMANES



SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA INLE KOERNER.