



SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL ESTACION CENTRAL

PROCESO ROL 15132-ARC-2013

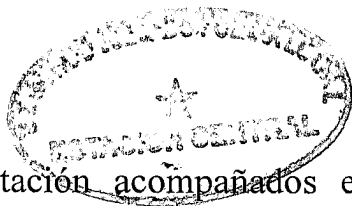
Estación Central, veintiuno de enero de dos mil catorce

VISTOS. El escrito que en Lo principal, denuncia por infraccional; En el primer otrosí, se hace parte; En el segundo otrosí, personería y custodia en secretaria; En el tercer otrosí, acompaña documentos en forma legal; En el cuarto otrosí, solicitud que indica; En el quinto otrosí, patrocinio y poder; de fojas 1 y siguientes, de fecha 20 de junio de 2013, que da cuenta de infracción a la Ley de Protección a los Derechos de Los Consumidores, en que participaron: 1.- **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** (Sernac), representado por el abogado, Rodrigo Andrés Martínez Alarcón, Director Regional Metropolitano de Santiago (s), quien confiere patrocinio y poder a los abogados, María Gabriela Millaquén Uribe, Cláudia Fajardo Valdebenito, Catalina Cárcamo Suazo, Silvia Prado Durán, Víctor Villanueva Paillavil, Javier Godoy Harb, y poder a los habilitados de derecho, Erick Vásquez Cerda y **Denisse Reyes Muñoz**, domiciliados en Teatinos 333, Piso 2, Santiago; **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES**, representado por el abogado, Paul Mc Donnell Huerta, domiciliados en Agustinas 1161, Piso 7, Santiago, quien confiere patrocinio y poder al abogado, Marcelo Rojas Barrera y poder a la habilitada de derecho, **Carolina Torrealba Otero**, mismo domicilio.

2.- Que la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes, da cuenta de infracción a la Ley de Protección a los Derechos de Los Consumidores, en circunstancias que Mauricio Rodríguez Arellano, concurrió al retirar dinero desde un cajero automático ubicado a un costado del cine Hoyts, y luego de esperar que este fuera habilitado por personal que trabajaba en él, ingreso su tarjeta del BCI cuenta vista y solicitó retirar la cantidad de \$107.000.- la máquina emitió los ruidos típicos, pero el dinero no salió por la ranura, sin perjuicio que desde su cuenta aparecía ya descontado. Concurrió y reclamo en el banco y no tuvo respuesta.

3.- Que a fojas 30 y siguientes, Banco de Crédito e Inversiones, presenta escrito que En lo principal, presta declaración indagatoria; Primer otrosí, acompaña documento; Segundo Otrosí, copias de todo lo obrado; Tercer Otrosí, patrocinio y poder.

4.- Que a fojas 61, se celebra comparendo de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de Denisse Reyes Muñoz por el Sernac y en rebeldía del Banco de Crédito e Inversiones. Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce. Sernac, ratifica denuncia infraccional. Prueba documental,



reitera con citación acompañados en autos y acompaña con citación 3 sentencias. Prueba testimonial, no rinde. Peticiones, no formula.

5.- Que a fojas 62, el Tribunal decreta autos para fallo.

CONSIDERANDO.

PRIMERO. Que el principal hecho controvertido consiste en determinar si la parte denunciante de Mauricio Rodríguez Arellano, al concurrir al cajero automático del Banco Estado a realizar un retiro de dinero desde su cuenta vista perteneciente al Banco BCI, pudo hacer retiro material de su dinero desde la ranura del cajero en comento, o, si no pudo realizar este retiro de dinero materialmente desde la ranura del cajero automático a pesar que este fue descontado desde su cuenta del Banco BCI.

SEGUNDO. Que durante el curso del proceso no se probó por la denunciante que Mauricio Rodríguez Arellano, no haya retirado materialmente el dinero desde la ranura del cajero automático por la cual este expulsa y entrega el dinero requerido.

} **NO NEGATIVO**

TERCERO. Que la parte denunciada de Banco BCI, no reconoció durante todo el curso del proceso, que a Mauricio Rodríguez Arellano, no se le haya entregado la cantidad de dinero solicitada.

CUARTO. Atendido el mérito de los antecedentes, la falta de pruebas que permitan acreditar los hechos denunciados, que la parte denunciante no probó durante el curso del proceso que Mauricio Rodríguez Arellano no recibió materialmente el dinero requerido desde su cuenta del Banco BCI a través de la ranura que expulsa y entrega el dinero del cajero automático perteneciente al Banco Estado y con todo apreciados los antecedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, no permiten a este sentenciador determinar responsabilidad en alguna de las partes respecto de los hechos denunciados.

CON LO RELACIONADO Y LO DISPUESTO EN EL ARTICULO 14 DE LA LEY 18.287, SE RESUELVE: Que no se acoge la denuncia y se ordena el archivo de los antecedentes.

Anótese, Notifíquese y Archívese.

Rol 15132-arc-2013

Dictada por **JORGE FIGUEROA GONZALEZ**, Juez Titular

Autorizada por **KAREN CHAHUAN MANZUR**, Secretaria Titular

ANOTADO

Santiago, nueve de marzo de dos mil quince.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada de fecha veintiuno de enero de dos mil catorce, con excepción de sus considerandos primero a cuarto, que se eliminan.

Y SE TIENE EN SU LUGAR Y ADEMAS PRESENTE:

PRIMERO: Que, la discusión radica en determinar si existió contravención por parte del Banco de Crédito e Inversiones a los artículos 1º inciso primero letra d), 12 y 23 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con motivo de los hechos denunciados por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) a fojas 1.

SEGUNDO: Que, son hechos acreditados que el día 22 de diciembre de 2012 el cliente del Banco BCI señor Mauricio Rodríguez Arellano acudió a un cajero automático ubicado en el Mall Arauco Estación Central para efectuar un giro de dinero con su tarjeta de débito, por \$107.000, monto que aparece descontado de su cuenta que mantiene con dicho banco (fojas 17 y 18). También que el cliente presentó un requerimiento al Banco por no haber recibido tal dinero, el que fue respondido de manera escueta y negativamente (fojas 21 y 22). Que el cajero automático pertenece al Banco Estado, quien a través de Redbank le otorga el servicio al Banco BCI (fojas 11 y 135), y que el aparato dispensador de dinero en cuestión fue sometido a reparación técnica – no a una mantención preventiva – el día 24 de diciembre de 2012 (fojas 123).

TERCERO: Que, al efecto el artículo 23 de la Ley N°19.496 establece que “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 o 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.”

CUARTO: Que, en lo relacionado con este precepto y los antecedentes de prueba acompañados en la tramitación ante el juez a quo y en esta sede, es posible arribar conforme lo permiten las reglas de la sana crítica, a la presunción de que el día 22 de diciembre de 2012 efectivamente el cliente del banco BCI no recibió el dinero que sí apareció descontado de su cuenta en

dicho banco, a lo que se llega a partir de su propia declaración al formular el reclamo ante el banco y luego ante el SERNAC; también por la reparación técnica a que fue sometido el cajero automático el día 24 del mismo mes y año, de lo que se sigue que el cajero sí presentaba deficiencias técnicas por esos días.

QUINTO: Que, nada aporta de contrario la documental ordenada por esta Corte de fojas 124 a 133, puesto que se trata de un detalle de las operaciones efectuadas en el cajero automático en un día distinto del que corresponde a la infracción que se analiza, ni la de fojas 135 representada por la huincha de auditoría del cajero pues sólo aparece el detalle de la operación realizada por el cliente denunciante sin explicitarse las que la precedieron ni las posteriores.

SEXTO: Que, en su declaración indagatoria de fojas 30 el Banco BCI expresó no tener injerencia alguna en la administración del cajero, por lo que estaría eximido de responder por las intervenciones que se habrían efectuado en el aparato, criterio que no comparte por esta Corte, puesto que el servicio y el buen funcionamiento de un dispositivo para la entrega oportuna y eficiente de una operación comercial corresponde al Banco que ofrece a su cliente el servicio, siendo de su cargo velar por que los terceros que lo apoyan en su gestión lo hagan en términos adecuados y satisfactorios. Ello emana del contrato suscrito entre el Banco y su cliente, y también del Artículo 1679 del Código Civil, que en lo pertinente establece que en el hecho del deudor se comprende el de las personas por quienes fuere responsable. Es claro que el Banco BCI tiene un deber de seguridad respecto de los servicios que ofrece a sus clientes, por las operaciones que en sus cuentas realicen, deber que abarca los servicios de terceros que lo apoyan en su gestión, sean estos dependientes directos suyos, subcontratistas o quienes se vinculan con aquel a través de otras figuras.

SEPTIMO: Al momento de discutir esta Corte tiene presente que la transacción que originó la denuncia registra como hora las 10:09 figurando – según decreto de fojas 18 justamente antes y después de la misma apertura y cierre de la puerta toda vez que se indica a las 10:03 “Operator Door Opener”, lo que corrobora la versión que el afectado entrega en su denuncia.

OCTAVO: Que, así las cosas habrá de acogerse la denuncia infraccional en el presente caso según se dirá en lo resolutivo.

Por estas consideraciones, y de acuerdo con lo que disponen los artículos 3, 23 y 24 de la Ley N°19.496, artículo 14 de la Ley N°18.287 y artículo 1679 del Código Civil, **se revoca** la sentencia en alzada de fecha veintiuno de enero de 2014 que rola a fojas 63, en cuanto desestimó la denuncia infraccional de fojas 1, y en su lugar se decide que **se acoge** la denuncia del SERNAC en contra del Banco de Crédito e Inversiones, al que se condena a una multa ascendente a tres unidades tributarias mensuales, por no haber entregado el servicio de entrega de dinero a través de un cajero automático al señor Mauricio Rodríguez Arellano el día 22 de diciembre de 2012, infringiendo con ello el artículo 23 de la Ley N°19.496.

Regístrese, comuníquese y devuélvase.

Redacción de la abogado integrante señora Gajardo, quien no firma por ausencia.

Rol N°878-2014.

Dictada por la **Sexta Sala de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago**, integrada por la Ministra señora Adelita Ravanales Arriagada, el Ministro (s) señor Tomás Gray Gariazzo y por la Abogada Integrante señora María Cristina Gajardo Harboe.

07 ABR 2015

Est. Central _____ de _____ de _____
Notifico a Ud. que en el proceso Nº 15.132-ARC/2013 se ha

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ESTACION CENTRAL.
Rol Nº15.132-ARC/2013.
ESTACION CENTRAL, a dos de abril de dos mil quince.
Cúmplase.

REGISTRO DE SENTENCIAS
27 ABR. 2015
REGION METROPOLITANA

SECRETARIO