

Padre Hurtado, a lunes, diecisiete de noviembre de dos mil catorce.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A.- Que a fs. 1 y sgtes., rola libelo presentado con fecha 10 de Mayo de 2013, por don **RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, abogado, Director (S) Regional Metropolitano de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos Nº 333 piso 2, comuna de Santiago,** en el que a lo principal, deduce Denuncia Infraccional en contra de **BANCO DE CHILE S.A., RUT. Nº 97.004.000-5, representada legalmente por don ARTURO TAGLE QUIRÓZ, ambos domiciliados en calle Ahumada Nº 251, piso 2, comuna de Santiago,** por infracción a los artículos 3º inciso 1º letra a) y d), 12º y 23º de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; en virtud de los siguientes hechos, a partir del reclamo efectuado por don MARCO JIMENEZ HERRERA, quien fue alertado por la Unidad de Fraude del Banco por movimientos irregulares realizados con su tarjeta de crédito Mastercard, los cuales consistían en tres avances en efectivo, cada uno por la suma de \$390.000 (trescientos noventa mil pesos), más dos compras por \$1.300 cada una, las que suman en total \$1.172.600 (un millón ciento setenta y dos mil seiscientos pesos), transacciones que figuran realizadas en distintos lugares de la ciudad de Santiago, entre los días 31 de octubre y 2 de noviembre del año 2012, cuestión que afirma resulta imposible debido a que el señor Jiménez se encontraba por razones de trabajo fuera de la ciudad, como acredita con el documento emitido por la empresa Turbus en la cual trabaja y que se acompaña en el tercer otrosí. Que, el señor Jiménez procedió a realizar el reclamo correspondiente ante la entidad bancaria el día 9 de noviembre de 2012 a través del formulario reclamo por cargos en tarjeta de crédito (Carholder Dispute) que se acompaña en el tercer otrosí, la cual no logró ninguna respuesta al consumidor afectado. Que con fecha 28 de enero de 2013, el consumidor concurrió a estampar un reclamo ante el SERNAC, al cual se le asignó el Nº 6716614 y del cual se dio el respectivo traslado al denunciado, el que con fecha 13 de febrero responde lo siguiente: "(...) Sobre el particular podemos señalar que, no hemos acogido su petición, toda vez que, las transacciones objetadas fueron realizadas con la tarjeta y clave secreta (...)"

B.- Que, a fs. 25 y sgtes., rola libelo presentado con fecha 07 de Junio de 2013, por don **MARCOS PARGA YAVAR, abogado, en representación de Banco de Chile, sociedad anónima bancaria, ambos domiciliados en Paseo Ahumada Nº 251, 3er. Piso, comuna de Santiago,** en el que a lo principal de su presentación asume representación y en el primer otrosí, deduce recuso de reposición.

C.- Que a fs. 34 y sgte., con fecha 28 de Agosto de 2013, don **MARCO ANTONIO JIMÉNEZ HERRERA, conductor, domiciliado en Pasaje San Juan Nº 218, Villa Alberto Hurtado, comuna de Padre Hurtado,** en el primer otrosí, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BANCO DE CHILE, solicitando el pago de la suma de **\$6.000.000.-** más reajustes, intereses y costas, todo ello apoyado en los hechos relatados en lo principal de la denuncia infraccional de fs. 1 y sgtes. Los documentos fundantes de su acción rolan aparejados a fojas 37 y sgtes. demanda que no se tuvo por interpuesta, de conformidad al artículo 9º de la Ley Nº 18.287.

D.- Que, a fs. 41 y sgtes., se lleva a cabo la audiencia de contestación y prueba, celebrada con fecha 29 de agosto de 2013, con la comparecencia de la parte denunciante infraccional de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representada por el habilitado de derecho, don SEBASTIÁN LIZANA SIERRA y de la parte denunciada infraccional de BANCO DE CHILE S.A., representada por el abogado habilitado, don LEANDRO RIVERA NAVARRO, en la que constan ratificación de denuncia y contestación de la misma, de la siguiente forma: la parte denunciada de BANCO DE CHILE S.A., solicita el rechazo de la acción interpuesta en su contra en consideración a los argumentos de hecho y derecho contenidos en presentación escrita y que solicita se tenga como parte integrante de la audiencia, rechazándose en forma íntegra la

**JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PADRE HURTADO**

denuncia entablada con expresa condena en costas. No se produce conciliación. No se rindió prueba testimonial por parte del denunciante, a pesar de haberse ofrecido a fs. 23 de autos. Se reiteró la documental ofrecida por SERNAC en el tercer otrosí de su escrito de denuncia infraccional de fojas 1 y sgtes. La parte denunciada de BANCO DE CHILE acompañó documentos singularizados en el otrosí de presentación por escrito, formándose cuaderno separado de documentos a fs. 62 vta.

E.- Que, el Banco de Chile en sus descargos de fojas 43 y siguientes, como alegación principal opone excepción de incompetencia absoluta, fundado principalmente en que los hechos materia de autos consistentes en una supuesta clonación de tarjeta de crédito, constituyen delitos previstos y sancionados por el Código Penal, siendo en consecuencia un Tribunal en lo Penal el llamado a conocer la denuncia y no este Juzgado de Policía Local, por no tratarse de de una infracción a la Ley 19.496. Asimismo, funda la excepción de incompetencia absoluta en la falta de legitimación pasiva del banco, fundado en que el supuesto delito de clonación alegado en autos habría sido cometido por terceras personas ajenas al banco, por lo que no le cave responsabilidad alguna en los hechos. En subsidio a la alegación anterior, el denunciado alega la incompetencia absoluta del tribunal basado en la norma en la cual el SERNAC funda su comparecencia en juicio, cual es, el artículo 58, letra g de la ley 19.496, en atención que quien se verá o vio afectado con la infracción denunciada es 1 (un) solo consumidor y no los derechos de los consumidores, por lo que el llamado a conocer de estos hechos sería un Tribunal de letras Civil. Asimismo, y como alegación de fondo, el denunciado BANCO CHILE afirma que todas las operaciones, que el consumidor desconoce, esto es tres avances en efectivo, cada uno por la suma de \$390.000 (trescientos noventa mil pesos), más dos compras por \$1.300 cada una, fueron realizadas de forma habitual y normal, es decir, en el caso de los 3 avances fueron realizados en cajeros automáticos con uso de tarjeta magnética y digitación de clave secreta cuyo conocimiento es de uso exclusivo del titular y las 2 compras efectuadas, se realizaron digitando clave secreta, cuyo conocimiento es de uso exclusivo del titular mas la digitación de digipass.

F.- Que, en la misma audiencia, la parte denunciante de SERNAC solicitó se oficie a la empresa de Transportes Rurales TUR BUS, para que remita un informe de las notificaciones de salida de los tripulantes y máquinas en especial del consumidor don Marco Jiménez Herrera, de la fecha 31 de octubre de 2012, 05 de noviembre de 2012 y 01 de noviembre de 2012.

G.- Que, a fs. 63 y sgtes., rola objeción documental observada por el abogado, don LEANDRO RIVERA NAVARRO, en representación del BANCO DE CHILE y a fs. 68 y sgtes., rola objeción documental observada por el abogado don JAVIER GODOY HARB, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

H.- Que, a fs. 73, rola Oficio N° 08/2013 emanado por la empresa Tur-Bus Limitada en el que solicita mayor precisión a la petición de diligencia solicitada por la parte denunciante en autos.

I.- Que, a fs. 78, rola libelo presentado con fecha 21 de abril de 2014, por don JOSÉ LUIS F. PISMANTE ARAOS, abogado, por Servicio Nacional del Consumidor, en el que solicita dar curso progresivo a los autos.

J.- Que a fs. 88, rola libelo presentado con fecha 13 de Noviembre de 2014, por don **MANUEL ANTONIO JERIA RAMÍREZ, abogado en representación de EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES LIMITADA, TUR BUS**, mediante el cual viene en dar respuesta al oficio N° 1117 del 04.11.2013, acompañando copia de "consulta de notificaciones por período", que da cuenta de las fechas de salida de los buses N° 2071, 2063 y 2070, durante el periodo solicitado, como asimismo detalla funcionarios que constituyeron la tripulación, entre los que no se encontraba el consumidor Jiménez Herrea.

K.- Que, a fs. 107 y sgtes. del Cuaderno de Documentos, rola libelo presentado con fecha 01 de octubre de 2013, por SEBASTIÁN LIZANA SIERRA, habilitado de derecho, por el Servicio Nacional del Consumidor, en el que acompaña documentos como medida para mejor resolver.

**JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PADRE HURTADO**

L.- El artículo 50 A.- de la Ley N° 19.496 y artículos 1º, 7º y sptes., 17º y sptes. de la Ley N° 18.287, que establecen el procedimiento aplicable a las causas por contravenciones y las materias de orden civil que sean de competencia de los Juzgados de Policía Local.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En el aspecto infraccional.

PRIMERO: Que, en el contexto de los antecedentes allegados a los autos, resulta necesario determinar si el proceder del denunciado, BANCO DE CHILE se enmarca dentro de las infracciones que se le imputan, esto es, si al tenor de lo previsto en el artículo 3º inciso 1º letra a) y d), 12º y 23º de la Ley N° 19.496, en su calidad de proveedor cumplió con su obligación de respetar los derechos básicos del consumidor, como La libre elección del bien o servicio sin que el silencio constituya aceptación en los actos de consumo; y la seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles. Además de respetar como proveedor 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 la negligencia del proveedor que en la venta de un bien o servicio cause un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

SEGUNDO: Que para la finalidad arriba consignada, se hace indispensable anotar aquí las siguientes reflexiones:

- 1.- Que el Sernac, señala en su escrito de denuncia de fs. 1 y siguientes a partir del reclamo efectuado por don MARCO JIMENEZ HERRERA, quien fue alertado por la Unidad de Fraude del Banco por movimientos irregulares realizados con su tarjeta de crédito Mastercard, los cuales consistían en tres avances en efectivo, cada uno por la suma de \$390.000 (trescientos noventa mil pesos), más dos compras por \$1.300 cada una, las que suman en total \$1.172.600 (un millón ciento setenta y dos mil seiscientos pesos), transacciones que figuran realizadas en distintos lugares de la ciudad de Santiago, entre los días 31 de octubre y 2 de noviembre, cuestión que afirma resulta imposible debido a que el señor Jiménez se encontraba por razones de trabajo fuera de la ciudad.
- 2.- Los hechos descritos en la denuncia constan también en documento de fojas 16, consistente en reclamo efectuado por el consumidor ante el Sernac via internet.
- 3.- Que a fs. 34 y spte., con fecha 28 de Agosto de 2013, don **MARCO ANTONIO JIMÉNEZ HERRERA, conductor, domiciliado en Pasaje San Juan N° 218, Villa Alberto Hurtado, comuna de Padre Hurtado**, en el primer otrosí, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BANCO DE CHILE, solicitando el pago de la suma de **\$6.000.000.-** más reajustes, intereses y costas, todo ello apoyado en los hechos relatados en lo principal de la denuncia infraccional de fs. 1 y sptes. Los documentos fundantes de su acción rolan aparejados a fojas 37 y sptes. Demanda que no se tuvo por interpuesta, de conformidad al artículo 9º de la Ley N° 18.287.
- 4.- Que, para que una denuncia infraccional pueda prosperar es necesario que se acredite la existencia de actos u omisiones ilegales que la generan y, en el caso específico de autos, que dicha conducta se encuentre reglamentada y sancionada en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 5.- Que en la misma línea de análisis, debe recordarse aquí que el peso de la prueba en lo relativo a los fundamentos fácticos de la infracción, recae en el denunciante, ya que de acuerdo a la norma general establecida en el artículo 1698 del Código Civil, incumbe probar las obligaciones o su extinción, al que alega aquéllas o éstas. Luego, quien denuncia una infracción o el incumplimiento de la normativa establecida en la Ley N° 19.496, debe acreditar la existencia del acto u omisión ilegal.
- 6.- Que, dado el tenor de la denuncia, el llamado a acreditar fehacientemente las infracciones denunciadas era precisamente la parte denunciante y el sólo hecho de acreditarse que el consumidor se encontraba en una ciudad diferente a donde se efectuaron los giros y compras, no es, a juicio de este sentenciador, antecedentes suficientes que acrediten las infracciones denunciadas. A mayor abundamiento, ese

**JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PADRE HURTADO**

mismo argumento se desvirtúa por si solo por documento rolante a fojas 88, 89 y 90 que no identifica al señor Jiménez Herrera entre los que se encontraban fuera de la ciudad, argumento que se reitera, no es de importancia para resolver el presente proceso.

7.- Que a este respecto, debe señalarse que a juicio de este sentenciador la denunciante no rindió prueba fehaciente que acredite infracción alguna por parte del BANCO CHILE S.A.

TERCERO: Que de la reflexión anterior se sigue, como consecuencia, que la denunciante debió acreditar en estos autos que el denunciado, BANCO CHILE S.A, haber incurrido, en deficiencias e infracciones denunciadas.

CUARTO: Que entonces, en razón de todo lo anotado en la fundamentación que antecede y habida consideración de los hechos que motivaron la imputación de haber caído en la infracción prevista en los artículos 3º inciso 1º letra a) y d), 12º y 23º de la Ley Nº 19.496, debe también concluirse que dichas contravenciones no se encuentran acreditadas, razón por la cual no se hará lugar a la denuncia promovida a fs. 1, fundada en haber caído la denunciada en las aludidas infracciones.

QUINTO: Que, en consecuencia con lo concluido precedentemente, el Tribunal deberá desestimar, la denuncia deducida en el escrito rolante a fs. 1,

SEXTO: Que, habiéndose resuelto que el denunciado BANCO CHILE S.A., no tuvo responsabilidad en los hechos denunciados, lógicamente este sentenciador rechazará las excepciones de incompetencia absoluta opuestas por la propia denunciada en escrito de fojas 43 y siguiente.

SEPTIMO: Que, a fs. 63 y sgte. la parte BANCO CHILE, objetó los documentos acompañados por la parte de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, y por su parte el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR a fojas 68, objetó documentos acompañados en la audiencia de estilo por el BANCO DE CHILE S.A., objeciones que el Tribunal rechazará atendido lo siguiente: a) por carecer las objeciones documentales de fundamentos. b) Que el art. 14 de la Ley Nº 18.287 establece el sistema probatorio del procedimiento en los Juzgados de Policía Local, disponiendo que el Juez apreciará la prueba la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, dicho de otra manera puede haber elementos de prueba producidos formalmente, y "antecedentes de la causa", que el juez apreciará y ponderará debidamente al fallar, razones todas por las que no se acogerá las objeciones planteadas por la parte denunciante y denunciada en autos; y

TENIENDO PRESENTE,

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 12,13 de la Ley Nº 19.496 y 14 y 17 de la Ley 18.287,

RESUELVO:

1.- Que se desestima la denuncia promovida a fs. 1 por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en contra del BANCO CHILE S.A., de acuerdo a lo razonado en los considerandos detallados de este fallo.

2.- Que, atendidos los argumentos señalados en el séptimo de los Considerandos, NO SE HACE LUGAR A LAS OBJECIONES DOCUMENTALES planteadas a fs. 63 y 68.-

3.- Que cada parte pagará sus costas

NOTIFÍQUESE, ANÓTESE Y REGÍSTRESE.-



Dictada por el Juez Titular, Don FRANCISCO VILLARROEL FABA.-

Secretario Abogado

FVF/LCO/aho

