SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AV. RECOLETA 2774, Piso 3°
RECOLETA

Recoleta, 01 OCT. 2014

Notifico a Ud. que en el proceso Rol **N° 17.579-2-2013** se ha dictado con fecha 30/09/2014 , la siguiente resolución:

CÚMPLASE

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL ☆ RECOLETA ☆ SECRETARIO

SECRETARIO

REGISTRO DE SENTENCIAS
15 OCT. 2014
REGION METROPOLITANA

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL ROL N° 17.579-2-2013
RECOLETA

CERTIFICADA N°:_____/

FRANQUEO CONVENIDO
CENTRAL CLASIFICADORA

SEÑOR
DON (A):MARTÍNEZ ALARCÓN RODRIGO
TEATINOS 333 2°PISO
SANTIAGO

8981

RECIBIDO
15 OCT 2014
SERNAC

CHILESERVICE ☆ 01 OCT 2014 ☆ AUTENTICACION CERTIFICADA

IS

Santiago, diez de septiembre de dos mil catorce.

Proveyendo a fojas 109, 110 y 111: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de uno de abril de dos mil catorce, escrita a fojas 82 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-657-2014.

Pronunciada por la **Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, Presidida por el Ministro señor Christian Michael Le-Cerf Raby e integrada por el Ministro (S) señor Jorge Luis Norambuena Carrillo y abogado señor Eugenio Benítez Ramírez.
Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago la sentencia que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

Recoleta, uno de abril de dos mil catorce.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1°) Que a fs. 22 y sgts. el abogado Rodrigo Martínez Alarcón, en su calidad de Director(S) del Servicio Regional Metropolitano del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ambos con domicilio en Teatinos 333, 2° piso, Santiago; ha denunciado a BANCOESTADO, R.U.T. N° 97.030.000-7, representada legalmente por Pablo Piñera Echeñique, con domicilio en Av. Bdo. O"higgins 1111, 4° piso Santiago, como responsable de incurrir en infracción a los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC).

La denuncia se efectuó en virtud del reclamo, ante esa repartición, formulado por doña MARIA ESTER IBARRA MANRÍQUEZ, C.I. N° 6.192.564-3, domiciliada en Cacique Michimalonco 3963, Recoleta. En la reclamación administrativa e indagatoria de fs. 43 y 44, la Sra. Ibarra especifica que el 05 de febrero de 2013, acudió a la Sucursal Einstein de BancoEstado a objeto de efectuar un giro en su Cuenta de Ahorro a Plazo con Giro Diferido N° 35115068540 (abierta el 18 de mayo de 1982), en vano, pues se le informó que dicha cuenta había sido bloqueada "por fallecimiento del titular", responsabilizándose al Servicio de Registro Civil de haber informado tal situación. Agrega que después de verificar que este Servicio no tuvo injerencia alguna, en el banco se le señaló que se había solucionado el problema y, para comprobarlo, el día 27 del mismo mes depositó $ 20.000.- advirtiendo que aparecía como titular de su cuenta , un tercero: Carlos José Guajardo Padilla. Al efectuar el reclamo, nuevamente se le respondió que todo se había solucionado, lo cual no era efectivo pues efectuó otro depósito de $10.000.- el día 13 de junio de 2013, constatando que persistía la irregularidad.

2°) Que mediante escrito de fs. 66 y sgts. la abogado Verónica Pérez Allende, en representación de Banco Estado, contestó la denuncia solicitando su rechazo, con costas, aún cuando, esta parte, no cuestiona la efectividad de los hechos reseñados en el considerando precedente. Señala: "En atención a lo anterior y a lo solicitado por la demandante se regularizó la situación, tal como consta en carta respuesta del Banco de fecha 28 de marzo de 2013, en la cual se informa que la cuenta N° 35115068540 no presenta problemas para

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

SECRETARIO

RECOLETA,

operar y que se encuentra vigente. Cabe destacar que el error se produjo debido a la información remitida por el Registro Civil al Banco, quien a raíz del supuesto fallecimiento del titular procedió, según su política habitual, a proteger a los herederos del consumidor, actuando según el protocolo bancario establecido para esta situación. En caso alguno el Banco ha buscado importunar o menoscabar las acciones bancarias de la doña María Ester (sic). Resuelto el problema del bloqueo, la consumidora se dirigió a una sucursal del banco ubicada en Avda. México 322, para depositar la suma de $ 20.000.- efectivamente su tarjeta ya no se encontraba bloqueada, sin embargo se encontraba a nombre de otro titular, don Carlos José Guajardo Padilla. Dicho error fue solucionado rápidamente por mi representada, buscando no perjudicar más a la demandante y permitirle continuar operando en su cuenta normalmente".

4°) Que habiéndose citado a las partes a comparendo de contestación y prueba, el mismo se efectuó con la asistencia el apoderado de la Sra. Ibarra; la apoderado de BancoEstado y el apoderado del Sernac, según consta en acta de fojas 75.

Las partes Ibarra y BancoEstado avinieron respecto de las acciones civiles que aquélla entabló en este proceso. Los comparecientes no presentaron medios probatorios en dicha audiencia.

5°) Que, estimándose innecesaria la práctica de nuevas diligencias, se han traído los autos para dictar sentencia.

6°) Que dentro de los antecedentes probatorios del proceso, cabe destacar la documental fundante de la denuncia, conformada por fotocopias de carátula de libreta de ahorro (fs. 8); informe de bloqueo de la cuenta desde el 21/11/2012 (fs. 9);copia de carta de Registro Civil del 19/02/2013, señalando que no contiene antecedentes de defunción de la Sra. Ibarra Manríquez (fs. 13); Certificado de Nacimiento de aquélla (fs. 14);comprobantes de depósito en efectivo sin libreta, fechados el 27/02/, 28/02, 14/03 y 13/06 todos del año 2013, registrando como titular a Carlos José Guajardo Padilla (fs. 15 a 18); carta de BancoEstado a la Sra. Ibarra del 28/03/ 2013,señalando que la cuenta N° 35115068540, no presenta problemas para operar y se encuentra vigente (fs. 20).

7°) Que tras analizar los antedichos antecedentes en relación a las versiones de las partes, reseñadas en primer y segundo considerando precedentes, apreciados conforme a la sana crítica, el Juez infrascrito

CERTIFICO QUE LA FIRMA ESTAMPADA

RECOLETA,

tiene por fehacientemente acreditados los hechos denunciados.Vale decir que el 21 de Noviembre de 2012, la Oficina Principal de BancoEstado, procedió al bloqueo de la Cuenta a Plazo Unipersonal con Giro Diferido N° 35115068540, por fallecimiento de su titular María Ester Ibarra Manríquez; que no siendo efectiva la causal de bloqueo y pese a que la recién nombrada formalizó reclamo, la cuenta se activó a nombre de una tercera persona,situación que persistió, a lo menos, hasta junio de 2013 y no obstante lo cual, el 28 de marzo de 2013, BancoEstado informó a la cliente que su cuenta estaba vigente y sin problemas.

8°) Que, la situación de hecho establecida, sin dudas, vulnera los derechos consagrados a favor de los consumidores, en las letras b) y d) del artículo 3 de la Ley 19.496. Esto es, el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos y a la seguridad en el consumo de los mismos. A la vez, se configura infracción al artículo 12 de la misma ley, en cuanto obliga a todo proveedor a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció o convino, con el usuario, la prestación del servicio; y se subsume en la hipótesis de su artículo 23 que dispone 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, **actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor,** en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

9°) Que, en el caso de que se trata, la responsabilidad infraccional, recae en la entidad bancaria denunciada, y el Juez que suscribe, coincide con el juicio de reproche formulado por la denunciante en cuanto a que es evidente la falta de diligencia de Banco Estado en el trato al cliente, pues aún habiendo tomado conocimiento del bloqueo erróneo de la cuenta de ahorro, no dio una solución eficaz y pronta que evitara vulnerar los derechos básicos de todo consumidor. Por el contrario, al desbloquear la cuenta incurrió en una nueva irregularidad al asignarla a una tercera persona, lo que persistió incluso en la secuela de este proceso, demostrando la falta del profesionalismo que es esperable en esta clase de instituciones financieras, a las cuales el público recurre para resguardo y seguridad de sus dineros. Este grado de negligencia debe tenerse en consideración por el Tribunal al momento de regular la sanción procedente, cumpliendo con las exigencias señaladas en el artículo 24 inciso final de la Ley 19.496; y

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

SECRETARIO

RECOLETA,

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto por los artículos 13 de la Ley 15.231; 14 y 17 de la ley 18.287; y artículos 3 b) y d), 12, 24 y 50 y sgts. de la ley 19.496;

RESUELVO:

Ha lugar a la denuncia interpuesta en representación del Servicio Nacional del Consumidor, a partir de fojas 29, en cuanto se condena a BANCO ESTADO o Banco del Estado de Chile, al pago de una multa a beneficio fiscal, equivalente a 25 Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día, bajo apercibimiento de arresto de su representante legal o administrador, como culpable de las contravenciones a la ley 19496, señaladas en el penúltimo considerando de esta sentencia.

Notifíquese esta resolución y, una vez ejecutoriada, comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor.

Regístrese y archívese, en su oportunidad.

Rol N° 17.579-2

DICTADA POR LUIS ALFONSO LETELIER URCELAY, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA, DIONISIO VIO BARRAZA, SECRETARIO.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE

RECOLETA,

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AV. RECOLETA 2774, 3° P
RECOLETA

6475 02 ABR 2014

31 MAR 2014

Recoleta,

Notifico a Ud. que en el proceso Rol N° 17.579-2-2013 se ha dictado con fecha 03/02/2014 , la siguiente resolución:

Autos para dictar sentencia.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO RECOLETA

SECRETARIO

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL ROL N° 17.579-2-2013

CERTIFICADA N°:_____/

FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXTRA N° 172
FECHA 24/03/93
AGENCIA: SANTIAGO 04-21
CENTRAL CLASIFICADORA

SEÑOR
DON (A CONSTANZA DESCALZI T.
TEATINOS 333 PISO 2
RECOLETA

CHILESERVICE 31 MAR 2014 DISTRIBUCION CERTIFICADA