

**TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL
LA FLORIDA**

La Florida,

28 JUL 2015

Notifico a Ud. Que en el proceso N° 102.394, se ha dictado con fecha 27/07/2015, la siguiente resolución:

Cúmplase.

SECRETARIO

ACTUARIO: 02-M. SAEZ

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL
LA FLORIDA
AV. WALKER MARTINEZ 610

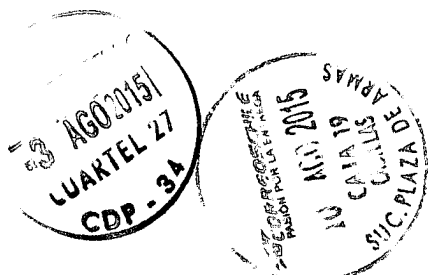
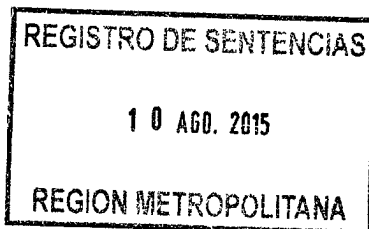
ROL: 102.394-2013
CERTIFICADA N° :

002985

FRANQUEO CONVENIO
Resolución Exenta N°
1982, Santiago-12

SEÑOR
SERNAC RODRIGO MARTINEZ A.
TEATINOS N° 333, PISO 2
SANTIAGO

Conforme Ley 19.841 esta carta deberá ser entregada a cualquier persona adulta en este Domicilio



C.A. de Santiago

Santiago, diecisiete de junio de dos mil quince.

A fojas 138: téngase presente.

Vistos:

Se confirma, la sentencia apelada del veintisiete de enero de dos mil quince, escrita a fojas 108 y siguientes, dictada por el Tercer Juzgado de Policía local de La Florida.

Devuélvase.

Trabajo-menores-p.local-517-2015.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Manuel Antonio Valderrama Rebolledo, conformada por los Ministros señor Juan Antonio Poblete Méndez y señora Gloria Solís Romero.

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

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

La Florida a veintisiete de enero de dos mil quince.

VISTOS:

1.- Que por presentación de fojas 1 el Servicio Nacional del Consumidor a través de su Director Regional Metropolitano don Rodrigo Martínez Alarcón, ambos con domicilio en Teatinos 333 Piso 2, comuna de Santiago, interpone denuncia, por infracción a los artículos 3 inciso primero letra a) y d, 12 y 23 de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **BANCO ESTADO**, representada por don Pablo Piñera Echeñique, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O' Higgins 1111, Piso 4, comuna de Santiago basada en el reclamo efectuado a ese servicio por don **CRISTIAN JORQUERA CARRASCO**, quien con fecha 19 de febrero de 2013 concurrió a la sucursal de la denunciada ubicada en Avenida La Florida con calle Rojas Magallanes con el objetivo de dar aviso del extravió de su tarjeta de su chequera electrónica y de solicitar una nueva. El procedimiento solicitado no se llevó a efecto por cuanto un funcionario de dicha sucursal quien hacia la diligencia le notificó que había errores en el procedimiento por lo que en definitiva otro funcionario le indica al consumidor que volviera otro día para poder finalizar la operación del bloqueo, por esa razón se retira y al llegar a su domicilio alrededor de las 15:30 horas el que se encuentra cercana a la sucursal, se percató de que ya le habían girado la suma de \$200.000 pero desde su Cuenta Rut, el que fue contabilizado con fecha 20 de febrero de 2013, pero cuya tarjeta y clave permanecieron en todo momento en su poder y además del hecho que el giro fue efectuado en el horario en que él se encontraba en el Banco Estado

2.- Que a fojas 43 rinde declaración indagatoria don **CRISTIAN ALVARO JORQUERA CARRASCO**, comerciante, cedula de identidad N°9.203.513-1, domiciliado en avenida La Florida 8891, comuna de La Florida, y expone que el día 19 de febrero de 2013 se dio cuenta que se le había extraviado su tarjeta de chequera electrónica del Banco Estado, ante lo cual y después de verificar alrededor del mediodía que su cuenta estaba intacta y una vez hecha una transferencia de dinero hacia su Cuenta Rut se dirigió a la sucursal cordillera

del banco a dar aviso del extravió de su tarjeta de su chequera electrónica, donde fue atendido por un funcionario el cual bloqueo su tarjeta, pero este se dio cuenta que ese no era el procedimiento y llamó a otro funcionario habitual del banco el que indica que se debía generar una nueva tarjeta, y señala que como ya estaba bloqueada debía concurrir al día siguiente a buscar la nueva tarjeta. Se retiró a su casa y a lo quince minutos se percató que le habían girado desde su Cuenta Rut la suma de \$200.000, pero él tenía esa tarjeta en su poder, ante lo cual se dirigió nuevamente a la sucursal para reclamar donde el agente del banco le informo que se retirara y que ellos iban a averiguar lo ocurrido. Al día siguiente solicitó copia de los videos para ver de dónde se había efectuado el giro y se entera que el funcionario que lo había atendido el día anterior estaba suspendido y que era de un servicio externo. A continuación le entregan nuevas tarjetas de su chequera electrónica y de la cuenta Rut, porque esta también había sido bloqueada. Agrega el denunciante que el día 28 de febrero lo llama el agente del banco y le dice que pase a retirar un vale vista por los \$200.000, pero no recibió ninguna explicación por la devolución de ese dinero y solo le dieron a entender que era por el dinero que se había girado de su cuenta.

3.- Que a fojas 65 se lleva a efecto el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de las partes denunciantes SERNAC representada por el Habilitado de Derecho Erick Orellana Jorquera y JORQUERA CARRASCO y de la parte denunciada BANCO ESTADO DE CHILE representada por su Abogado Francisco Campos Ramos.

La parte denunciante JORQUERA CARRASCO ratifica su declaración indagatoria en todas sus partes.

La parte denunciante SERNAC ratifica su denuncia Y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan de fojas 12 a 29 consistente en: a) fotocopia de decreto de nombramiento de Jefe de Departamento a Rodrigo Martínez Alarcón; b) fotocopia resolución nombramiento cargo de Director Regional Metropolitano de SERNAC a don Rodrigo Martínez Alarcón; c) copia formulario de reclamo número 6911967 de Cristian Jorquera Carrasco ante SERNAC de fecha 03/05/2013; d) copia carta de SERNAC a BANCO ESTADO DE CHILE; e) copia de carta de BANCO ESTADO DE CHILE a Cristian Jorquera Carrasco de fecha 06/03/2013; f)

copia de carta de BANCO ESTADO DE CHILE a SERNAC de fecha 06/03/2013; g) copia de cartola histórica cuenta RUT del Banco Estado de Cristian Jorquera Carrasco; h) copia de movimientos de tarjeta de cajeros automáticos de cuenta RUT de Cristian Jorquera Carrasco; i) fotocopia de tarjeta de cuenta RUT de Cristian Jorquera Carrasco; j) copia de formulario de reclamo de Cristian Jorquera Carrasco ante BANCO ESTADO DE CHILE; k) copia de carta de Cristian Jorquera Carrasco a Agente Banco Estado Sucursal Cordillera; l) copia solicitud de entrega de nueva tarjeta Cuenta RUT a nombre de Cristian Jorquera Carrasco y m) fotocopia de cédula de identidad de Cristian Álvaro Jorquera Carrasco.

La parte denunciada BANCO ESTADO DE CHILE contesta por escrito señalando que que el día 19 de febrero de 2013 a las 15:05 horas se registra en el cajero automático n° 3506 del Banco BCI ubicado en la Farmacia SalcoBrand de avenida La Florida 1280 de la comuna de La Florida un giro por un monto de \$200.000 transacción que por haberse efectuado después de las 14:00 horas registra fecha contable al primer día hábil siguiente esto es el 20 de febrero de 2013. La transacción se efectúa desde Cuenta Rut chequera electrónica n° 9203513 con tarjeta n° 621996126874019013 perteneciente a don Cristián Álvaro Jorquera Carrasco, y se utiliza su correspondiente clave secreta. El referido giro no registra error de ejecución, ni en su dispensación, no existiendo alertas por mal uso, ni errores de navegación de cuenta ni tampoco pines erróneas al momento de realizar el avance, ni tampoco código de error al momento de ingresar clave secreta, ni cuenta inválida. Todo esto de acuerdo a la investigación realizada por su parte que incluye como respaldo journal redbank del día, huincha de cajero involucrado, cartola y bloqueo. Agrega que su representada le informo al señor Jorquera al momento de contratar todos los medios con que se cuenta para autenticar las operaciones que el cliente realiza y atendido esto el cliente acepta estas condiciones de seguridad asumiendo esos medios como consta y está estipulado expresamente en el contrato de apertura de su Cuenta Rut suscrito por él consumidor; Y rinde prueba documental consistente en: a) cartola histórica N° 000002 de chequera electrónica correspondiente al 6 de febrero hasta el 19 de marzo de 2013; b) huincha cajero automático ATM 3506 y c) copia formulario atención público de 19/022013 con respuesta de Banco Estado a SERNAC de fecha 06/03/2013.

4.- Que a fojas 106 ingresaron los autos para fallo

CONSIDERANDO

1.- Que el denunciante no ha acreditado fehacientemente en autos que procedió a efectuar el bloqueo de su tarjeta Cuenta Rut con anterioridad al giro en dinero de \$200.0000, efectuado en ella por supuestos terceros.

2.-Que este Tribunal estima que atendido el mérito de autos y en especial al hecho que el retiro en efectivo por la suma de \$ 200.0000 objetado por las partes denunciantes en especial por JORQUERA CARRASCO, fue realizado con anterioridad **al respectivo aviso de bloqueo**, este Sentenciador ha concluido que no existe infracción alguna que pueda ser sancionada por este Tribunal relativa a normas contenidas en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Por otra parte y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley 20.009 sobre Limitación de la Responsabilidad de los Usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas hurtadas, extraviadas o robadas, se desprende que solo nace la responsabilidad para el Ente Emisor una vez dado el aviso exigido por la Ley, siendo por tanto el tiempo previo de responsabilidad del usuario y de lo contrario se estaría ampliando la responsabilidad más allá de lo que establece la Ley.

3.-Que la parte de JORQUERA CARRASCO, no ha acreditado en autos con ningún tipo de prueba, sus dichos en el sentido que el día 28 de febrero lo llamó el agente del banco indicándole que pasará a retirar un vale vista por los \$200.000 cantidad que era supuestamente por el dinero que se había girado de su cuenta.

4.-Que en ese mismo orden de ideas, se puede concluir que los fundamentos de la denuncia y demanda de autos no quedaron suficientemente acreditados para permitir que este Sentenciador haya adquirido y llegado al convencimiento necesario para concluir sin sombra de dudas que el dinero de JORQUERA CARRASCO hubiese sido sustraído desde el interior de la entidad bancaria.

5.-Que por tanto este Tribunal atendido el mérito de autos, lo señalado precedentemente y de conformidad a las normas de la sana crítica, deberá desestimar la denuncia de autos por no haberse acreditada la responsabilidad de la empresa denunciada, y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 1. 3 y 4 de la Ley 20.009 y en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287.

RESUELVO:

Desestímese la denuncia de fojas 1 y siguientes en mérito de lo señalado precedentemente.

Notifíquese personalmente o por cédula

Regístrese y archivase en su oportunidad.

Rol N° 102394-2/V

DICTADA POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR