

LA FLORIDA, a siete de septiembre del año dos mil catorce.

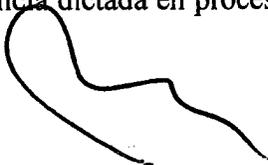
Certifíquese por el Señor Secretario del tribunal si la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.



Proveyó don RAMON PEÑA VILLA, Juez titular.



CERTIFICO: Que la sentencia dictada en proceso se encuentra ejecutoriada. La Florida,  
08 de septiembre de 2015



SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LA FLORIDA

La Florida, a trece de Julio del año dos mil quince.

VISTOS:

A fojas 1 a 25, rolan documentos acompañados por la parte denunciante.

A fojas 26 y ss., rola denuncia infraccional deducida por MARIA GABRIELA MILLAQUEN URIBE, abogado, por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en contra de BANCO ESTADO, Rut. 97.030.000-7, representado legalmente por JESSICA LOPEZ SAFFIE, ambos domiciliados en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, 4° piso, Santiago, señalando que han tomado conocimiento del reclamo efectuado por RICARDO DANTE DIAZ GONZALEZ, de fecha 1 de Octubre del 2014, en Formulario Unico N° 7806077, él que con fecha 24 de Febrero del 2014, procedió a abrir una cuenta de ahorro del Banco Estado de Chile, en la que habría depositado \$ 450.000 en una primera oportunidad y \$ 160.000 con fecha 14 de Marzo del mismo año, habiendo realizado 3 retiros en forma física de \$ 30.000, \$ 25.000 y \$ 30.000 respectivamente, el último con fecha 6 de Agosto, hasta que en el mes de septiembre al dirigirse personalmente a una sucursal del banco, se le informa que tiene un saldo insuficiente para realizar el giro requerido, lo que le pareció extraño ya que al menos debería tener un saldo de \$ 525.000. La respuesta ante el reclamo efectuado con esa misma fecha fue que las transacciones no reconocidas por el consumidor fueron efectuadas de manera regular, por lo que le banco no se haría responsable de aquellos giros. Posteriormente la respuesta del banco al SERNAC fue que las transacciones objetadas estarían correctamente efectuadas con clave secreta, elementos que son de exclusiva responsabilidad y tenencia de cada cliente, los cuales se encontraban vigentes al momento de los movimientos impugnados.

A fojas 42 y 43, rolan documentos acompañados por la parte denunciada.

A fojas 46 a 53, rola presentación de FRANCISCO CAMPOS RAMOS, abogado, por la parte denunciada BANCO ESTADO, quien contesta la denuncia infraccional por escrito, señalando que todas las transacciones fueron realizadas con normalidad utilizando la clave secreta y la tarjeta, vigentes y activas a la fecha y hora de las transacciones. Además de que los 8 giros efectuados en distintos días, tendrían características esclarecedoras respecto a la eventual posibilidad de que se trate de un caso de clonación o uso fraudulento de tarjeta, ya que sólo uno habría sido por el monto máximo permitido, los demás por montos muy pequeños, y no habrían sido realizados en días seguidos, lo que sería muy relevante por lo que cada vez que sí existe un hurto o robo de tarjeta, o en la que se ha concretado la vulneración de los sistemas informáticos, el comportamiento delictivo indica que la persona que ha perpetrado el hecho busca obtener de inmediato el mayor beneficio posible y que sería ilógico que tenga la voluntad de reservarse dinero para otros días en una cuenta que sabe que en cualquier momento podría ser bloqueada. Por otro lado los giros referidos en la denuncia no registrarían alerta por mal uso, ni errores de navegación, así como tampoco error en su ejecución ni dispensación. Por último la Ley N° 20.009 dispone que el banco tiene la absoluta y total obligatoriedad de probar que los giros fueron hechos por el titular de la cuenta, después del aviso de extravío, hurto o robo.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LA FLORIDA

A fojas 54 a 74, rolan documentos acompañados por la parte denunciada.

A fojas 75, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia evacuada con la asistencia de ERICK ORELLANA JORQUERA, abogado, por la parte denunciante SERNAC y de FRANCISCO CAMPOS RAMOS, por la parte denunciada BANCO ESTADO. Llamadas las partes a conciliación ésta no se produce.

A fojas 81, quedan estos autos para dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

1º) Que la presente causa se inició por denuncia formulada por MARIA GABRIELA MILLAQUEN URIBE por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en contra de BANCO ESTADO, representado legalmente por JESSICA LOPEZ SAFFIE, por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

2º) Que la denunciante expresa que las transacciones imputadas por el consumidor habrían sido realizadas por terceras personas sin su autorización, sin embargo, según consta a fojas 18, el consumidor habría realizado 3 giros en caja no impugnados por él, con fechas 23 de Abril, 13 de Junio y 6 de Agosto, éste último en forma posterior a los primeros giros impugnados. Por otro lado BANCO ESTADO responde que los giros reclamados fueron realizados en forma normal no existiendo alertas de mal uso, como tampoco errores de navegación de cuenta inválida ni pines erróneos al momento de realizarse, además de que fueron efectuados con la tarjeta plástico y utilizando la clave secreta disponible exclusivamente por el titular de la cuenta.

3º) Que en relación con lo anterior, este tribunal estima que el hecho de que de los 8 giros denunciados, sólo uno fue por el monto máximo permitido y que éstos fueron realizados durante un período de casi 3 meses, pudiendo haberse verificado éstos en el lapso de tan sólo 3 días, hace presumir que los hechos investigados carecen de las características necesarias para considerarlos constitutivos de infracción.

4º) Que atendido que SERNAC no aportó antecedente alguno ni acreditó por los medios de prueba legales los hechos denunciados, se tendrán por no probados.

5º) Que analizados los antecedentes allegados al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, por ser insuficientes no permiten a este sentenciador concluir que BANCO ESTADO, representado legalmente por JESSICA LOPEZ SAFFIE sería responsable de la infracción denunciada de conformidad a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, por lo que será absuelta.

6º) Que no se condenará en costas a SERNAC por haber tenido motivo plausible para litigar.

Por estas consideraciones y teniendo presente las facultades conferidas por las Leyes 15.231 y 18.287, y lo dispuesto en los artículos pertinentes de la Ley 19.496 y demás normas pertinentes,

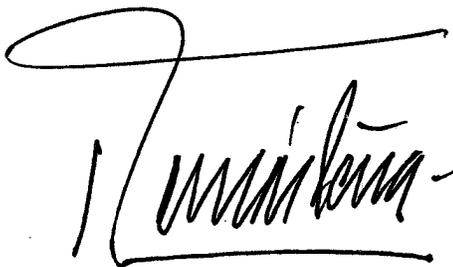
SE RESUELVE:

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LA FLORIDA

No ha lugar al denuncia de fojas 26 y ss., en consecuencia, se absuelve a BANCO ESTADO, representado legalmente por JESSICA LOPEZ SAFFIE, por no haberse acreditado por los medios de prueba legal su responsabilidad infraccional en los hechos denunciados.

Anótese, regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

ROL Nº 12.865-15-RP

A large, stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to Ramon Peña Villa, the judge mentioned in the text below.

Dictada por don RAMON PEÑA VILLA. Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.

A smaller, more compact handwritten signature in black ink, also likely belonging to Ramon Peña Villa.