

CORREOSCHILE
CUARTEL

000212

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LA FLORIDA
AV. VICUÑA MACKENNA PONIENTE 6480

FRANCISCO
CONVENIDO
RESOLUCION 2016
Nº 18
27-08-1990
CLASIFICADOR 9
AGENCIA
LA FLORIDA
SANTIAGO

CAUSA 16632-D
SEÑOR(A): Rodrigo Martínez A. 1 juv
DOMICILIO ~~Teatinos 333 Piso 2º~~ SANTIAGO
COMUNA SANTIAGO

Notifico a Ud. que con fecha 08/01/2016, se ha dictado la siguiente
resolución: cúmplase.



C.A. de Santiago

Santiago, dieciséis de diciembre de dos mil quince.

A fojas 207, 208 y 209: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de quince de julio de dos mil catorce, escrita a fojas 159 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1473-2015.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Juan Antonio Poblete Méndez, conformada por la Ministra señora Gloria Solís Romero y la Abogada Integrante señora María Cecilia Ramírez Guzmán.

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

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

fte : Elisabet Pinto Ortega

LA FLORIDA, quince de Julio de dos mil catorce.-

VISTOS:

La denuncia infraccional de fs. 18, que con fecha 14 de Mayo de 2013, formula ante este Tribunal don RODRIGO MARTINEZ ALARCON, abogado, Director Regional Metropolitano (S), del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, en contra de BANCO ESTADO DE CHILE, representada por PABLO PIÑERA ECHENIQUE, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, piso 4, Santiago, por haber infringido lo dispuesto en los Arts. 3 inciso 1, letras a) y d), 12, 23 de la Ley N° 19.496, de Protección a los Derechos del Consumidor.-

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN EL ASPECTO INFRACCIONAL.

1.- Que, la parte denunciante señala que el 20 de Enero de 2013, doña BERNARDA ALEJANDRA CLAVERIE ACEVEDO, al revisar su estado de cuenta Rut N° 1616542 que mantiene con la denunciada, se percató que le faltaba la suma de \$124.000.-. Llamó al call center del Banco, para buscar una solución y explicación de la situación, señalándole que la información se encontraba en el sitio de Internet del Banco Estado. La consumidora advirtió que el día 19 de Enero de 2013, se efectuó a las 21:39 horas un giro por la suma de \$ 124.000, en el cajero automático N° 2661 del Banco Santander, Supermercado Santa Isabel, ubicado en Walker Martínez N° 1786, La Florida, giro en efectivo que la consumidora desconoce ya que nunca realizó esa transacción. Ella en todo momento mantuvo en su poder el plástico de la tarjeta y no estuvo nunca en el lugar en el que se efectuó la transacción. La cuenta Rut la utiliza principalmente para efectuar transferencias electrónicas vía Internet. El 21 de Enero practicó el reclamo formal ante el Banco y en la misma fecha efectuó un reclamo ante el Sernac, dándose traslado a la denunciada, quien respondió con fecha 4 de Febrero que lo giros impugnados no registraban error en su ejecución, ni en su dispensación y que para

La Florida, 09/04/2015



realizarlos se utilizó la clave secreta y la tarjeta de la Sra. Claverie, elementos de su exclusiva responsabilidad, los que se encontraban activos al momento de realizar los movimientos objetados

2.- Que, a fs. 35, SOLEDAD ESPINOZA FUENZALIDA, abogado, en representación de la denunciada, formula descargos por escrito, señalando que se recepcionó un reclamo de la Sra. Bernarda Claverie, el 20 de Enero y el 22 de Enero, la denunciante, Sernac, efectuó un traslado respecto de la reclamación que la Sra. Claverie ante esa institución, en las que ésta desconoce un giro efectuado con cargo a su cuenta Rut, por un monto de \$ 124.000.-. Se efectuó una investigación, determinándose que el giro impugnado se había efectuado el día 19 de Enero de 2013, a las 21:39 horas, por un monto de \$ 124.000, con cargo a la cuenta Rut N° 16193542, en el cajero automático N° 2661 del Banco Santander, ubicado en el Supermercado Santa Isabel, de Av. Walker Martínez N° 1786, la Florida. El giro no registra errores en la ejecución ni dispensación y para realizarlo se utilizó la tarjeta N° 621996042322599011, de titularidad de doña Bernarda Claverie, con su correspondiente clave secreta, ambos elementos que son de su exclusiva responsabilidad.-

3.- Que, a fs. 41 declara BERNARDA ALEJANDRA CLAVERIE ACEVEDO, operaria, Cédula de Identidad N° 16.103.542-4, domiciliada en Av. Las Torres N° 5490, B-0, D-109, Condominio Altas Cumbres, Peñalolén, señalando que el 20 de Enero de 2013, revisó su saldo desde su cuenta Rut 16103542, percatándose que no tenía dinero, no obstante que tenía de su sueldo \$ 124.000.-. El mismo día llamó al call center, quienes le informaron que no tenían detalles de la cuenta y que debía dirigirse a una sucursal, ya que les aparecía en la pantalla un saldo de \$ 0. Le dijeron que ella había efectuado el giro con la tarjeta, pero hace tres años que no cuenta con una de ellas y realiza solo transferencias o depósitos, nunca giros en dinero. Concurrió a Investigaciones a estampar la denuncia y al Banco, donde fue informada que si no tenía seguro vigente no le devolverían el dinero. El Banco le



respondió que el sábado 19 se había realizado un giro desde el cajero n° 2661, de Banco Santander, ubicado al interior del Supermercado Santa Isabel de calle Walker Martínez 1786, La Florida.-

4.- Que, consta de la documentación acompañada por ambas partes, la efectividad del giro por \$ 124.000.- con cargo a la cuenta Rut de la Sra. Claverie, el día 19 de Enero de 2013, a las 21:39 horas desde el cajero automático del Banco Santander, ubicado en el interior del Supermercado Santa Isabel, de Walker Martínez N° 1786, La Florida. Así se desprende de las cartolas de cuenta Rut de fs. 8 y 70 a 74 de autos.-

5.- Que, la controversia surge en relación al hecho de que la Sra. Claverie desconoce haber efectuado el giro y la denunciada señala que éste se efectuó correctamente ocupando la tarjeta o plástico que se encontraba en poder de la primera y con uso de su clave secreta.-

6.- Que, tanto la parte denunciante de Sernac como la Sra. Claverie, no rindieron prueba alguna tendiente a acreditar la existencia de un error en el cargo efectuado o la existencia de algún tipo de fraude o manipulación o uso de la tarjeta de la cliente por parte de terceros sin su consentimiento, celebrándose el comparendo en rebeldía de esta última.-

7.- Que, consta del comprobante acompañado a fs. 12 de autos, que la cliente efectuó el bloqueo de su tarjeta de cajero automático con fecha 21 de Enero de 2013, esto es, dos días después de haberse efectuado el giro cuestionado.-

8.- Que, habiendo sido efectuado el giro impugnado mediante el uso de la tarjeta o plástico de propiedad de la cliente y haciendo uso de su clave secreta, ambos elementos de la exclusiva responsabilidad de la misma, el sentenciador concluirá que dicho giro fue efectuado válidamente, no existiendo de parte del Banco girador ningún tipo de actuación que implique haber prestado un servicio con infracción a la Ley N° 19.496. Por lo anterior, la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 18, será rechazada en definitiva.-



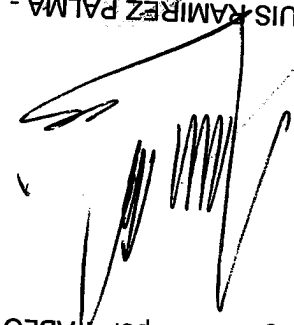
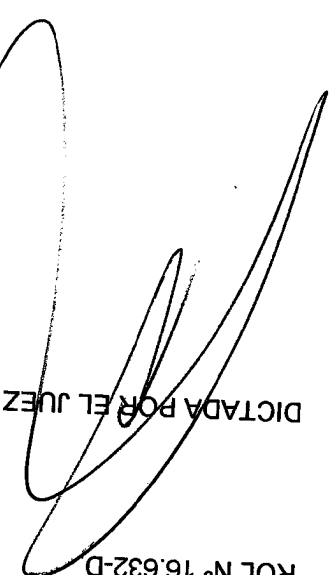
Y, atendido además lo dispuesto en la Ley Nº 15231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; Art. 1 de la Ley Nº 18.223; Art. 3 letras b) y d), 12 y 23 de la Ley Nº 19.496,

SE DECLARA

A.- Que, se rechaza la denuncia infraccional deducida a fs. 18 en contra de BANCO ESTADO DE CHILE., representada legalmente por PABLO PIÑERA ECHENIQUE.-

ANOTESE Y NOTIFIQUESE.-

ROL Nº 16.632-D

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON LUIS KAMIREZ PALMA.-

