

**Causa Rol N°897-1/2015.**

EL BOSQUE, a veinticinco de mayo de dos mil quince.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

Que la denuncia infraccional de fojas 1, presentada por GABRIELA MILLAQUEN URIBE, abogada Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación ambos con domicilio en calle Teatinos N°333, piso 2, comuna de Santiago, los documentos de fojas 19 a fojas 29, del otorgamiento de poder de don JUAN CARLOS VIDAL SERRANO, abogado en representación del SERNAC, de fojas 32, del otorgamiento de poder de don Daniel Ortúzar Gana, abogado mandatario en representación de Banco Falabella a don SERGIO DUQUE REBOLLEDO, de fojas 33, de la contestación de la denuncia infraccional de don SERGIO DUQUE REBOLLEDO, abogado, por la parte denunciada de fojas 36 a fojas 40, del comparendo de conciliación, contestación y prueba de fojas 41, de la citación a oír sentencia de fojas 43, y demás antecedentes y;

**CONSIDERANDO:**

1.- Que doña GABRIELA MILLAQUEN URIBE, presenta denuncia en contra de BANCO FALABELLA, representada legalmente por don Juan Manuel Matheu L., fundado en el reclamo que don RAUL JARA REYES, efectuó con fecha de fecha 11 de septiembre de 2014, tal como consta en el formulario único de atención de público N°7783466. En dicho reclamo el consumidor relata que con fecha 03 de agosto de 2014, sufrió el giro de la suma de \$ 80.000, desde la cuenta Vista N°5-016-015323-0, mediante la tarjeta de debito N°6031 4222 12XX XXX, el que desconoce completamente como propio, y respecto del cual señala que nunca consistió en que se realizara, señalando que el día 3 de Agosto concurrió a un supermercado cercano a su domicilio, en Santiago centro, cuando se disponía a pagar la cajera le informó que no tenía saldo en su cuenta. Durante el mismo día el consumidor se acercó a



una sucursal del Banco Falabella ubicada en el Mall Estación Central para bloquear su tarjeta. Dentro de la sucursal se dispuso a llamar desde uno de los teléfonos que la misma denunciada facilita al público para contactarse con el ejecutivo vía telefónica, momentos en el que bloqueo su tarjeta. El día 5 de agosto de 2014, se dirigió nuevamente a dependencias de la denunciada para estampar un requerimiento de devolución del dinero girado, ya que no reconocía como propia dicha operación. Al requerimiento en cuestión se le asignó el N°1453577, el que lamentablemente no tuvo una respuesta positiva por parte del proveedor, ya que luego de un mes de espera se comunicaron telefónicamente con el consumidor para señalarle que habían rechazado su reclamo, porque el giro imputado se había realizado en un cajero del Banco Santander. En dicha oportunidad le señalaron que se habían comunicado con funcionarios del Banco Santander quienes les comunicaron que el cajero en el que se efectuó el giro imputado, no presentaba registros de fraudes o clonaciones durante las últimas semanas. Al quedar insatisfecho con la primera respuesta del Banco Falabella el día 28 de agosto de 2014, apelo al rechazo del Banco el que fue individualizado como el requerimiento N°146189, y como era previsible la respuesta de la denunciada de autos fue exactamente la misma. Pese a que el actuar del consumidor fue diligente y oportuno, ya que no esperó que transcurrieran más de 24 horas para dar aviso al Banco Falabella del giro fraudulento imputado a su cuenta, las respuestas y el actuar de la denunciada de autos motivó al consumidor a dirigirse el día 11 de septiembre de 2014, a dependencias de ese servicio a estampar un reclamo contra Banco Falabella, por los hechos expuestos. El día 15 de septiembre de 2014, este servicio precedió a darle traslado a la denunciada para que se pronunciara respecto al reclamo del Sr. Jara. Así Banco Falabella respondió al traslado efectuado por este servicio con fecha 23 de septiembre de 2014, que esa Institución analizó el caso presentado por el recurrente, concluyendo que el giro fue dispensado sin irregularidades desde la cuenta vista N° 5-016-015XXX-X, perteneciente al cliente. Pudiendo indicar que la transacción se efectuó bajo los procedimientos internos de esa entidad, en donde hubo presencia de la tarjeta de débito N°6031 4222 12XX XXX, más número de PIN. Por lo tanto y dado todos los antecedentes recopilados, informa que no es posible efectuar devolución reclamada por el Sr Jara, debido a que la transacción se encuentra realizada en forma correcta. Dicha respuesta es del todo

insuficiente pues la denunciada no se hace cargo de manera alguna de la responsabilidad que le asiste como proveedor, toda vez que según exige la Ley 19.496, en virtud del carácter de profesionalidad del que están investido los proveedores, estos poseen la obligación de ofrecer servicios seguros a sus clientes, más aun cuando los consumidores pagan precio o tarifa por tales bienes o servicios, configurándose así un acto oneroso que genera derechos u obligaciones para ambas partes en lo particular, estos deberes que se dan lugar en el ámbito de una situación de consumo, deben ajustarse plenamente a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que claramente el proveedor en su respuesta a esa Institución, pone de cargo del consumidor las consecuencias del haber ofrecido un servicio defectuoso, contrariando así la normativa vigente.

Que se habrían infringido las siguientes normas artículo N°3, inciso 1° letras a) y d), 12° y 23°, inciso 1° de la Ley N°19.496.

2.- Que para acreditar los fundamentos de su denuncia doña GABRIELA MILLAQUEN URIBE, acompaño a fojas 19 y siguiente los siguientes documentos:

- Copia simple formulario único de atención de público N°783466,
- Copia simple del traslado de Sernac a la denunciada por reclamo N°7783466.
- Copia simple de respuesta de la denunciada a ese Servicio, con fecha 23 de septiembre de 2014.
- Copia simple de la respuesta de la denunciada al consumidor, con fecha 22 de diciembre de 2014.
- Copia simple del documento chequera electrónica cartola histórica, de fecha 19 de enero de 2015.
- Copia simple de la denuncia interpuesta ante la 48 Comisaría, N°4253286.

3.- Que a fojas 32, doña MARITZA ESPINA OPITZ, abogada en representación del SERNAC, presenta delegación de poder a don JUAN CARLOS VIDAL SERRANO.

4.- Que a fojas 33, don DANIEL ORTUZAR GANA abogado en representación del BANCO FALABELLA, presenta delegación de poder a don, SERGIO DUQUE REBOLLEDO.

5.- Que a fojas 36, don SERGIO DUQUE REBOLLEDO, abogado, por la parte denunciada contesta denuncia infraccional exponiendo:

Su representado Banco Falabella fue notificado de una denuncia interpuesta por el servicio Nacional del Consumidor, por una supuesta infracción a la Ley N°19.496. En particular, el denunciante SERNAC, sostiene esencialmente que tomo conocimiento de los hechos a partir del reclamo efectuado por don RAUL JARA REYES, con fecha 11 de septiembre de 2014, mediante formulario único de atención de público N°7783466. En dicho reclamo el consumidor describe que el día 3 de agosto de 2014, sufrió el giro de \$ 80.000, desde su cuenta vista N°5-016-015323-0, mediante su tarjeta de debito N°6031 4222 12XX XXX, el que desconoce completamente como propio y respecto del cual señala que nunca consistió en que se realizara, que le día 3 de agosto de 2014, el reclamante concurrió a un supermercado cercano a su domicilio, en Santiago Centro y cuando se disponía a pagar a la cajera le informó que no tenía saldo en su cuenta refiere que durante el mismo día el consumidor afectado se acercó a una sucursal de Banco Falabella ubicada en el Mall estación Central para bloquear la tarjeta. La denuncia infraccional de autos y cualquier futura y eventual indemnización que pretende tanto el Servicio Nacional del Consumidor como el consumidor reclamante ante dicho servicio don Raúl Jara Reyes, debe ser rechazada en su totalidad, su parte niega absoluta y tajantemente haber infringido norma alguna de la Ley N°19.496, siendo enfáticos que no son efectivas las infracciones imputadas estas se sustentan en puros supuestos, carecen de toda fundamentación jurídica y no tienen asidero legal alguno, siendo por tanto y absolutamente improcedentes. Asimismo, la denuncia infraccional deducida por Sernac, en contra de su representado Banco Falabella debe ser rechazada en todas y cada una de sus partes con expresa condenación en costas, que su parte no ha infringido ninguna disposición legal, ya que no existió, existe o existirá ilícito infraccional alguno por las razones de hecho y derecho exponiendo que el giro de \$ 80.000, pesos generado desde la cuenta vista N°5-016-015XXX-X, perteneciente al cliente señor Jara, fue dispensado del cajero automático número 2802, del Banco

Santander que se encuentra ubicado en Avenida José Miguel Carrera N°9863, supermercado, comuna de El Bosque, con fecha 3 de agosto de 2014, a las 16:05, horas sin irregularidades. En efecto de acuerdo a los antecedentes pueden manifestar que el giro en cuestión se ejecutó bajo todos los procedimientos internos contemplados para ese tipo de operaciones y/o transferencias en donde hubo presencia de la tarjeta de debito N°60314222 12XX XXX, mas número de Pin, por lo que dicho giro de dinero se encuentra realizado en forma correcta, no registrando ningún tipo de irregularidades. Asimismo, la operación en comento según se expuso fue realizada con la tarjeta de debito y la respectiva clave secreta o código Pin, elementos que son personales e intransferibles, cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad del cliente, por lo que dicha transacción fue correctamente ejecutada, no presenta condición alguna de error ni problema de dispensador. Esta parte sostiene con la más plena y absoluta convicción de que la transacción materia de autos fue efectuada bajo la exclusiva responsabilidad del cliente y no por negligencia de su representado Banco Falabella, al existir dos formas de autenticación de la operación y de vinculación a ellas directamente con el reclamante don Raúl Jara Reyes, como son su tarjeta de debito y la clave secreta o código Pin, mas aún teniendo en cuenta que al momento de la operación dicha tarjeta no se encontraba debidamente bloqueada. Ciertamente no ha existido vulneración alguna de los derechos del consumidor reclamante, su representado Banco Falabella se ha ajustado en todo momento a la legislación legal vigente y a lo pactado voluntariamente por las partes, ha actuado siempre de forma clara y transparente frente al usuario, no ha efectuado ningún cobro fuera del marco legal, ni menos aún ha violado los derechos del consumidor reclamante, por lo que no deben configurarse las infracciones imputadas ya que su representado actuó en todo momento de buena fe. No obstante conforme al artículo 23 de la Ley N°19.496, para que resulte posible dar lugar a la denuncia deducida en contra del Banco Falabella, resulta indispensable que la infracción que se les imputa, cuyo acaecimiento no consta a esta parte hubiese derivado en un menoscabo para el consumidor afectado.

6.- Que a fojas 41, rola el acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba con asistencia de la parte denunciante de SERNAC, representada por su

apoderado JUAN CARLOS VIDAL SERRANO y la parte denunciada de BANCO FALABELLA, representada por su apoderado don SERGIO DUQUE REBOLLEDO.

Que llamadas las partes a un avenimiento este no se produce.

7.- Que conforme a lo establecido precedentemente, a juicio de este Sentenciador la prueba rendida en los antecedentes antes referidos, son insuficientes para formar convicción acerca de la ocurrencia de los hechos denunciados y los antecedentes del proceso no permiten presumirlos

8.- Que de lo expuesto, precedentemente este Sentenciador no dará lugar a la denuncia infraccional de fojas 1, de autos.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, lo dispuesto en el artículo 13 letra a, de la ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, y artículos 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley 18.287 sobre procedimientos ante los Juzgados de Policía Local y sobre la ley del consumidor N°19.496.

**SE RESUELVE:**

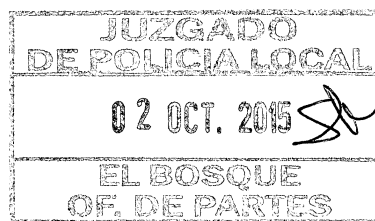
**NO HA LUGAR**, a la denuncia de fojas 1.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

Sentencia dictada por don, PAULO ESCOBAR CARO, Juez Titular.

Autoriza por don, HUGO ORELLANA CASTRO, Secretario Subrogante.

ars./



**EN LO PRINCIPAL:** SOLICITA DESARCHIVO; **PRIMER OTROSI:** SE CERTIFIQUE EJECUTORIA

**S.J. L DE POLICIA LOCAL DE EL BOSQUE**

**MARITZA ESPINA OPITZ**, abogada, por el Servicio Nacional del Consumidor, en autos **Rol N° 897-1-2015**, sobre infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, a US., respetuosamente digo:

Que vengo en solicitar a SS., se sirva ordenar el desarchivo de estos antecedentes.

**POR TANTO,**

**RUEGO A SS.:** Se sirva acceder a lo solicitado.

**PRIMER OTROSI:** Que vengo en solicitar se certifique por el Secretario del Tribunal, la circunstancia de encontrarse ejecutoriada la sentencia definitiva de autos, según lo dispone el artículo 174° del Código de Procedimiento Civil.

**POR TANTO,**

**RUEGO A SS.:** Se sirva acceder a lo solicitado.

ROL 897-1/2015.-

EL BOSQUE, seis de octubre de dos mil quince.-

VISTOS:

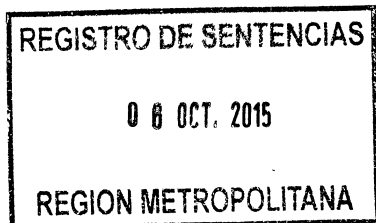
A LO PRINCIPAL: Como se pide al desarchivo.

AL PRIMER OTROSI: Certifíquese lo que corresponda por la Señora Secretaria Titular del Tribunal.

Resolución dictada por don PAULO ESCOBAR CARO, Juez Titular.

Autorizada por doña CLAUDIA ELIZALDE MARABOLI, Secretaria Titular.

CERTIFICO: Que con esta fecha la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada.- 06 de octubre 2015.-



CLAUDIA ELIZALDE MARABOLI  
Secretaria Titular