

SANTIAGO, veintidós de febrero de dos mil dieciséis.

VISTOS, QUE:

I.- A fojas 17 y siguientes, don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, Abogado, por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), actuando en su representación, ambos con domicilio en calle Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, deduce denuncia infraccional en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado legalmente por doña JESSICA LÓPEZ SAFFIE, ambos con domicilio en Avenida Libertado Bernardo O'higgins N° 1111, piso 4°, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por don FELIPE SEBASTIAN ALVAREZ GUTIERREZ, la cual en copia de reclamo de fecha 14 de marzo del año 2014, señala textualmente: *"Durante la semana del 17 al 24 de febrero viaja a Brasil por vacaciones. El día 24 cuando llegué a Chile tenía alrededor de \$271.730 en mi cuenta corriente, luego en la madrugada del día 25 del mismo, reviso a ver si mi empresa me había depositado las remuneraciones correspondientes al mes de febrero y me encuentro con la sorpresa de que mi cuenta corriente tenía como saldo disponible \$0 y de mi línea de crédito de la cuenta corriente me habían ocupado casi el total de mi línea de crédito (\$350.000). Llamé en ese mismo momento al Banco y no me dieron una respuesta, así que me dirigí a primera hora del día 25 a la sucursal de Pirque de Banco Estado, en el cual me solicitaron que llenara un formulario de saldo y últimos movimientos de cuenta unipersonal, en el cual expliqué que habían movimientos que yo no había realizado, y que creía que me podían haber clonado la tarjeta. Para hoy 14/03/2014 me dieron la resolución al reclamo, en la cual me salió rechazado"*

II.- Que, el denunciante SERNAC, ha fundado su acción en lo dispuesto en el artículo N° 58 letra g) de la Ley N° 19.496, el cual textualmente señala lo siguiente:

"Artículo 58:

Letra g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los

consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales”.

III.- Que, a fojas 55 se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia de la parte denunciante de SERNAC y de la parte denunciada de Banco de Chile. No se produjo conciliación. Las partes de SERNAC ratifica su denuncia y la parte denunciada de Banco Estado contesta la denuncia de fojas 17, al tenor de su presentación de fojas 126 y siguientes señalando, en síntesis, que niega cada uno de los hechos denunciados, toda vez que la denunciada, al tomar conocimiento de la situación del consumidor Felipe Álvarez Gutiérrez respecto al reclamo presentado en el servicio al cliente por los cobros no reconocidos realizados desde su tarjeta, en principio fueron negados por la denunciada, pero después de que el consumidor aportada nuevos antecedentes del caso, determinó acceder a lo solicitado, reintegrándole la totalidad del dinero solicitado por el consumidor con fecha 07 de abril de 2014 y, firmando este último, un finiquito por el que declaraba que el Banco Estado nada le adeudaba y que no tiene cargos que formular, por lo que la intención de la denunciada y el consumidor es poner fin a cualquier litigio, tanto presente como futuro, por lo que no existiría menoscabo alguno en el consumidor, ni menos infracción a la Ley Nº19.496, en atención a que los intereses del consumidor estarían resguardados, en atención a que la denunciada ha dejado indemne a la parte consumidora de todo eventual daño.

IV.- Que, las partes acompañaron en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) De fojas 8 a 10, Formulario de reclamo de fecha

14/03/2014 y cartas de respuestas; b) De fojas 11 y 13, copia de cartas respuestas enviadas por la denunciada Banco Estado, de fecha 01/04/2014; c) A fojas 14, copia de documento denominada "Saldo y últimos movimientos", a nombre del consumidor don Felipe Álvarez Gutiérrez, de fecha 14/03/2014; d) A fojas 15 y 16, copia de fotografías tomadas a tickets de viajes y comprobantes de pagos efectuados por el consumidor entre los días 19 al 23 de febrero del 2014, en la ciudad de Buzios, Brasil; e) A fojas 48, copia de vale a la vista emitido a favor del consumidor Felipe Álvarez Gutiérrez por la suma de \$577.484 y f) A fojas 49, copia de recibo y cesión de derechos otorgada por el consumidor.

V.- Que, a fojas 59 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS

1) Que como consta a fojas 56, los documentos de fojas 48 y 49 fueron objetados y observados por la parte denunciante de SERNAC, sin embargo, conforme lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, ello no impide al sentenciador considerarlo para los efectos de dictar sentencia en la causa.

EN CUANTO AL FONDO

2) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional del SERNAC.

3) Que, el consumidor **no se hizo parte del proceso de autos**, ni presentó demanda civil de indemnización de perjuicios.

4) Que, no se rindió prueba testimonial.

5) Que, el artículo N°14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa:

"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas,

científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

6) Que, el artículo N°3° inciso 1° letras a) y d), de la Ley N° 19.496, dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor:... a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;*

d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarle."

7) Que, el artículo N°12 de la Ley Núm. 19.496 establece que:

"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

8) Que, por su parte, el inciso primero del artículo N°23 de la misma ley dispone:

"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 debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

9) Que, el artículo N°1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta";* en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

10) Que, por tanto, para determinar si existe una infracción a los artículos N°s 12 y 23 de la Ley N°19.496, es necesario que el denunciante SERNAC haya acreditado que efectivamente que la denunciada de Banco Estado haya actuado con negligencia, provocando un menoscabo al consumidor en los términos del artículo N°23 de la norma en comento.

11) Que, como ha sido señalado en autos, el consumidor evidenció que existió una vulneración en su cuenta corriente del Banco Estado, tampoco manifestó que se le haya provocado un menoscabo económico, toda vez que la denunciada procedió a devolver la cantidad que fue girada, sin su consentimiento desde su cuenta corriente, según da cuenta el finiquito y recibo de pago acompañado a fojas 48 y 49, respectivamente, por lo que el consumidor no ha manifestado de ninguna forma, que se encuentre afectado por el hecho denunciado por el SERNAC.

12) Que, en este sentido, este Tribunal no visualiza que se haya cometido alguna infracción al artículo N°s 12, 23 ni a ninguna otra norma de la Ley N° 19.496, por cuanto si bien podría haber algún tipo de falla informática o negligencia en la prestación del servicio de cuenta corriente del Banco denunciado, este no afectó al consumidor, según lo ya expuesto en el considerando anterior, y que en definitiva, da a entender que no tiene intención alguna en que se persiga la responsabilidad infraccional.

13) Que, la naturaleza infraccional de las normas de la Ley N° 19.496 obliga especialmente al Tribunal a respetar los principios legales y constitucionales que conforman un procedimiento racional y justo, particularmente los principios que informan al derecho penal, como son los de legalidad y tipicidad, por lo que no resulta procedente interpretar las normas contravencionales de la ley de un modo extensivo o darles una aplicación analógica, sino que es imperativo que la conducta que se sanciona esté exactamente definida en la ley y suficientemente probada en el proceso.

14) Que, siendo así, este tribunal no puede tener por establecida la infracción a los artículos N°s 3° letras a y d, 12 y 23, ni a ninguna otra norma de la Ley N° 19.496, razón por la cual, la denuncia infraccional

deducida a fojas 17 y siguientes por el SERNAC, será desechada en todas sus partes.

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas citadas de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo N°14 de la Ley N° 18.287,

SE RESUELVE:

A) Que, SE DESECHA en todas sus partes la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra del BANCO DE CHILE, representado legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, ya individualizados, atendido lo expuesto en la parte considerativa de esta sentencia.

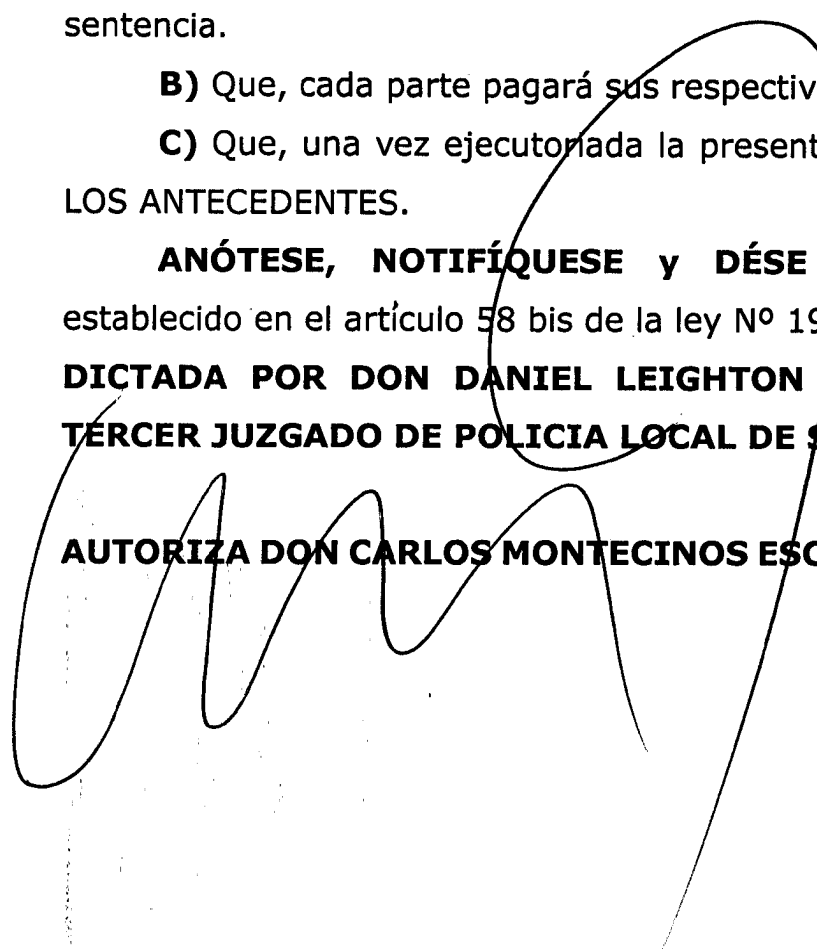
B) Que, cada parte pagará sus respectivas costas del juicio.

C) Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Dictada por don DANIEL LEIGHTON PALMA, JUEZ (S) DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

Autoriza don CARLOS MONTECINOS ESCOBAR, SECRETARIO (S)



Santiago, Lunes 14 de marzo de 2016

ROL N° 16.520-M-2014/PCM

VISTOS:

A fojas 68: certifique el Señor Secretario del Tribunal lo que corresponda.
NOTIFÍQUESE.



JUEZ

SECRETARIO

Santiago, 15 DE MARZO DE 2016

Con esta fecha se envió notificación a las partes de:

SERNAC / BANCO ESTADO

De la Resolución de Fojas 69 (sesenta y nueve) por carta certificada remitidas al domicilio de VILLANUEVA / AOTO de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley N° 18.287.

Secretario

Santiago, Lunes 14 de marzo de 2016.

El Secretario que suscribe, certifica que la sentencia definitiva de autos Rol N°16.520-PCM-2014, se encuentra firme y ejecutoriada.

SECRETARIO