Notificada 16/03/16.

PROCESO ROL Nº 20677-MRR-2013_dmp

SANTIAGO, veintidós de febrero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

I.- A fojas 17 y siguientes, don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, Abogado, Director (S) del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), actuando en su representación, ambos con domicilio en calle Teatinos Nº 333, piso 2º, comuna de Santiago, deduce denuncia infraccional en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado legalmente por don PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE, ambos con domicilio en Avenida Libertado Bernardo O´higgins Nº 1111, piso 4°, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña CLIDE JANETH BENITES SAAVEDRA, la cual en copia de reclamo de fecha 04 de abril del año 2013, señala textualmente: "*Con fecha 07/02/2013 se realizó un depósito por $100.000 a mi cuenta RUT. El problema se genera cuando acudo al cajero automático ubicado en supermercado Montserrat dirección Libertad 624 a retirar mi dinero y el cajero no entregó los $100.000 ni tampoco dio un voucher, por lo que el día lunes 11 fui al banco a realizar las consultas y el respectivo reclamo, entregándome respuesta el día 01/04/2013 en la cual me informan que el giro se efectuó correctamente con mi clave y mi tarjeta. No se hacen responsables a pesar de que el cajero no entregó el dinero.*"

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 47 se celebró audiencia de contestación, conciliación y prueba con la comparecencia de la parte denunciante de SERNAC, a través de su apoderada doña Paola Jhon Martínez y de la parte denunciada de BANCO ESTADO, representado por su apoderado don Gerardo Soto Araya.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce.

La parte denunciante ratificada las denuncia infracciona, solicitando sea acogida en todas sus partes, con expresa condena en costas.

La parte denunciada de Banco Estado interpone en lo principal de su presentación excepción de prescripción, la que es rechazada según resolución de fojas 55 y siguientes y, en subsidio, contesta la denuncia, señalando en síntesis que los alegatos esgrimidos por el SERNAC carecen de argumentos, por lo que no resulta plausible ni para la estabilidad del sistema financiero, que con la mera negativa a reconocer un giro se discuta, no sólo la efectividad del sistema, sino que además se ponga en movimiento el aparato judicial.

Finalmente hace presente que todo Cajero Automático que no posee dinero suficiente para realizar los giros, de manera automática indica cuál es su situación y no genera giros.

IV.- Que, atendida la excepción de prescripción presentada por el SERNAC, se suspendió la audiencia y se fijó una nueva, la que fue celebrada a fojas 62 con la comparecencia de la parte denunciante y denunciada.

La parte denunciante de SERNAC rindió prueba documental, acompañando los siguientes documentos al efecto:

1.- A fojas 6 y 7, formulario único de atención y carta enviada por el SERNAC a Banco Estado, con fecha 04/04/2013 y 05/04/2013, respectivamente.

2.- De fojas 8 a 10, copia de carta respuesta del Banco Estado enviada al SERNAC, de fecha 17/04/2013.

3.- A fojas 11, copia de comprobante de depósito por la suma de $100.000.- efectuado en el Banco Estado, con fecha 07/02/2013.

4.- A fojas 12, copia de cartola instantánea a nombre de Clide Benites Saavedra, emitida por el Banco Estado, con fecha 11/02/2013.

5.- A fojas 13, copia de carta enviada a doña Clide Benites Saavedra, por el Banco Estado, con fecha 18/03/2013.

La parte denunciada rindió prueba documental, acompañando los siguientes antecedentes al efecto:

a).- De fojas 58 a 60, copia de huincha de cajera ATM N°5729 copia de carta de fecha 28 de enero de 2014 remitida por doña Elizabeth Guajardo, Gerencia Post Venta Banco Crédito e Inversiones a don Victoriano Reyes Heredia.

b).- A fojas 61, copia de cartola histórica N°000002, a nombre de Clide Benites Saavedra.

La parte demandante de SERNAC solicita oficio al Banco Santander, solicitando los videos de cámara de seguridad de fecha 09/02/2014 entre las 12:30 y 12:40 horas , respecto al cajero automático N°5729 ubicado en calle Libertad N°624, Santiago.

También solicita que se oficie a la empresa Transbank, a objeto que remita un informe de transacciones efectuadas en el cajero automático N°5729, ubicado en calle Libertad N°624, Santiago.

V.- Que, a fojas 64, el Tribunal da lugar a las peticiones efectuadas por ambas partes.

VI.- Que, a fojas 70, consta oficio respuesta del Banco Santander, mediante el que informa que no es posible remitir copia de video de seguridad correspondiente al día 09/02/2014, ya que corresponde a Supermercado Montserrat.

VII.- Que, a fojas 71, consta oficio respuesta de la empresa Transbank, mediante el que informa que la empresa Transbank una empresa operadora de tarjetas de crédito y débito, no de cajeros automáticos.

VIII.- Que, a fojas 74, quedan los autos en estado de dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

1°) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional interpuesta por SERNAC.

2°) Que, no se rindió prueba testimonial.

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

4°) Que, el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley Nº 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.

5°) Que, el artículo 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".*

6°) Que, el artículo N°23 de la Ley N°19.496 dispone que: "*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.*"

7°) Que, el artículo 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.

8°) Que, en primer término, este sentenciador estima preciso establecer que los antecedentes probatorios aportados a la causa, constituidos fundamentalmente por la prueba documental aportada, no son a juicio del Tribunal entre sí y respecto de los hechos de la causa, lo suficientemente conexos, concordantes, graves, múltiples y precisos, como para hacer formar convicción plena al Tribunal respecto de la existencia y origen de los hechos denunciados y de quien es en definitiva la responsabilidad infraccional pertinente, conforme lo exige el artículo 14 de la Ley Nº 18.287.

9°) Que, ahora bien, de los antecedentes y demás elementos probatorios que se han recogido en el proceso, el Tribunal estima probado los siguientes hechos: 1).- Que, doña Clide Janeth Benites Saavedra es titular de la Cuenta Vista número 34770681776 de Banco Estado, la que tiene asociada la tarjeta de débito N° 621996087620829016; 2).- Que, el día 07 de febrero de 2013, se efectuó un deposito en efectivo en la cuenta visita de la consumidora Benites Saavedra, la cantidad de $100.000.-; 3).- Que con fecha 09 de febrero de 2013 a las 12:24 hrs, doña Clide Benites Saavedra efectuó giro por la cantidad de $100.000.- en el Cajero Automático perteneciente al Banco Estado, ubicado al interior del Supermercado Montserrar, localizado en calle Libertad N°624, comuna de Santiago y 4).- Que el día 11 de febrero de 2013, se refleja en la Cartola de cuenta Vista N° 34770681776 del Banco Estado como descontada la transacción efectuada por la consumidora.

10°) Que de los medios probatorios allegados al proceso por el denunciante SERNAC, no es posible acreditar la efectividad de los hechos denunciados, por cuanto los documentos acompañados por éste a fojas 6 y siguientes, no resultan suficientes como para tener por acreditada la circunstancia que el Cajero Automático N° 5729 de Banco Estado no hizo entrega del dinero girado por el consumidor; ya que estos sólo dan cuenta de la circunstancia de haber contado la señora Benites con fondos suficientes y de haber sido descontada posteriormente la transacción y que no sirven por sí solo para acreditar

la efectividad de lo contenido en ellas, no existiendo constancia alguna respecto de si los fondos fueron efectivamente entregados o no.

11°) Que, por el contrario, conforme los documentos acompañados por la parte denunciada de fojas 58 a 61, se encuentra acreditado en autos que no ha existido irregularidad en el Cajero Automático N° 5729, donde se efectuó la transacción impugnada; arrojando que efectivamente se dispensó el dinero girado; razón por la que este sentenciador no cuenta con mayores elementos que le permitan tener por acreditados los hechos denunciados en la querella de autos.

12°) Que así, en virtud de lo expuesto, este Tribunal deberá rechazar la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC, por no haberse acreditado suficientemente la existencia de una infracción cometida por parte del proveedor respecto de los hechos denunciados.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N°s 12, 23, 24 y 50 B de la Ley Nº 19.496; 9, 14 y 16 de la Ley Nº 18.287 y 1698 del Código Civil;

SE RESUELVE:

A) Que, SE DESECHA en todas sus partes la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra del BANCO ESTADO DE CHILE, representado legalmente por don PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE, 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 Nº 19.496.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley Nº 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).

Ochenta y cuatro
84

SANTIAGO, quince de abril de dos mil dieciséis.

El Secretario Subrogante, quien suscribe, certifica que la sentencia definitiva de fecha 22 de febrero de 2016, escrita a fojas 75 y siguientes en los autos Rol N° 20.677/2013-MRR, se encuentra ejecutoriada.

REGISTRO DE SENTENCIAS
15 ABR. 2016
REGION METROPOLITANA

SECRETARIO

20.677 - MRR - 2013