

SANTIAGO, veintidós de febrero de dos mil dieciséis.

VISTOS, QUE:

I.- A fojas 27 y siguientes, don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, Abogado, Director (S) 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 don PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE, 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 doña GLADYS TRUPIL NAMUNCIRA, la cual en copia de reclamo de fecha 22 de abril del año 2013, señala textualmente: *"Cuando me acerqué a pedir la cartola de mi tarjeta Visa, ya que no me llegaban, me entero que individuos desconocidos clonaron mi cuenta vista, realizando pagos, compras y avances desde el 28 de diciembre de 2012 hasta el 20 de enero de 2013, por un total de \$187.766. Todo esto fue realizado en Curicó por lo que solicité el bloqueo de mi cuenta, colocando el reclamo. Como recordaba que tenía un seguro lo solicité, pero ellos negaron su existencia haciéndome contratar otro, pero lo tenía contratado, por lo que al pedir explicaciones respecto a este me indicaron que lo pasaron a nombre de mi hija, hecho que no corresponde, porque yo lo contraté pero a la fecha no se hacen responsables de anular dichos cargos."*

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 71 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 infraccional, 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 de fojas 50 excepción de prescripción, la que es rechazada según resolución de fojas 79 y siguientes y, en subsidio, contesta la denuncia, señalando en síntesis que de los antecedentes efectuados por su representada para el esclarecimiento de los hechos, se verifican las transacciones que la consumidora denunció, indicándole que las compras fueron efectuadas con clave pin pass así como también con la tarjeta y clave secreta.

En cuanto al seguro contratado por la consumidora con ellos, explica la denunciada que se le comunicó que el seguro que presentaba al 26 de octubre del año 2012, fue eliminado el 30 de noviembre del mismo año por concepto de prima no pagada y, por otra parte, la consumidora indica haber contratado otro seguro el 13 de abril del 2012, siendo también eliminado por el mismo concepto anterior. Sin embargo, indica la denunciada, la consumidora mantiene un seguro activo con el Banco, pero que fue contratado con posterioridad al acaecimiento de los hechos de autos.

Finalmente, la denunciada explica que el Banco procedió a la reversa de los fondos impugnados por la consumidora por la suma de

\$308.427.-, en el cual se reversan los intereses, la mantención de operación y la comisión de avance tal como consta en el documento de Cesión de derechos, finiquito y mandato firmado por la consumidora, por lo que no existe infracción alguna a la Ley 19.496 por parte del Banco, atendido que el uso de la clave y tarjeta es de exclusiva responsabilidad de la consumidora, por lo que el Banco actuó acorde a las circunstancias de normalidad con que ocurrieron los hechos alegado por el denunciante.

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 116 con la comparecencia de la parte denunciante de SERNAC y en rebeldía de la parte denunciada de Banco del Estado de Chile.

V.- Que, la parte de SERNAC acompañó en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) A fojas 6, carta enviada por Banco Estado al Sernac, de fecha 13/05/2013; b) A fojas 7 y 8, carta enviada por Banco Estado a doña Gladys Treupil Namuncura, de fecha 13/05/2013; c) De fojas 10 a 12, copia de cartola de Tarjeta Visa y movimientos no facturados a nombre de Gladys Treupil; c) A fojas 13, copia de documento denominado "Solicitud de Servicio", emanado del Banco Estado; d) A fojas 14, documento denominado "Giros, pagos y/o transferencias no reconocidos", emanado del Banco Estado, firmado por la Sra. Treupil con fecha 08/02/2013; e) A fojas 15, cartola histórica emanado del Banco Estado de la cuenta vista N°3567008319-3, a nombre de la Sra. Treupil; f) A fojas 16, copia de boleta de citación por denuncia efectuada en la 41° Comisaria de la Pintana; g) A fojas 17, copia de correo electrónico; h) De fojas 18 a 22, documento denominado "Propuesta de seguro de fraude Tarjeta", de fecha 26/10/2012 e i) A fojas 26, Formulario de reclamo de SERNAC, fecha 22/04/2013;

VI.- Que, a fojas 141 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO AL FONDO

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

2) Que, la consumidora no se hizo parte del proceso de autos, ni presentó demanda civil de indemnización de perjuicios.

3) Que, no se rindió prueba testimonial.

4) 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.

5) 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."

6) 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".

7) 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".

8) 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.

9) Que, por tanto, para determinar si existe una infracción a los artículos N°s 3 letras a) y d) 12 y 23 de la Ley N°19.496, es necesario que el denunciante SERNAC haya acreditado que efectivamente que la denunciada de Bancó Estado haya actuado con negligencia, provocando un menoscabo al consumidor en los términos del artículo N°23 de la norma en comento.

10) Que, como ha sido señalado en autos, la consumidora evidenció que existió una vulneración en su tarjeta VISA del Banco Estado tampoco manifestó que se le haya provocado un menoscabo económico, toda vez que la denunciada procedió a devolver la cantidad de dinero que fue ocupada de su tarjeta VISA, según da cuenta el finiquito y recibo de pago acompañado a fojas 119 el que si bien no se acompañó en la etapa procesal correspondiente, este sentenciador lo tuvo a la vista para una mejor apreciación de los hechos de autos.

11) Que, en ese mismo sentido, este Tribunal no visualiza que se haya cometido alguna infracción a los artículos N°s 3 letras a) y d), 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 utilización de la tarjeta y clave secreta pertenecientes a la cuenta vista de la consumidora, este no afectó a la consumidora, según lo ya expuesto en el considerando anterior, y que en definitiva, da a entender a este Tribunal que la

consumidora que no tiene intención alguna en que se persiga la responsabilidad infraccional.

12) 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.

13) 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 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.

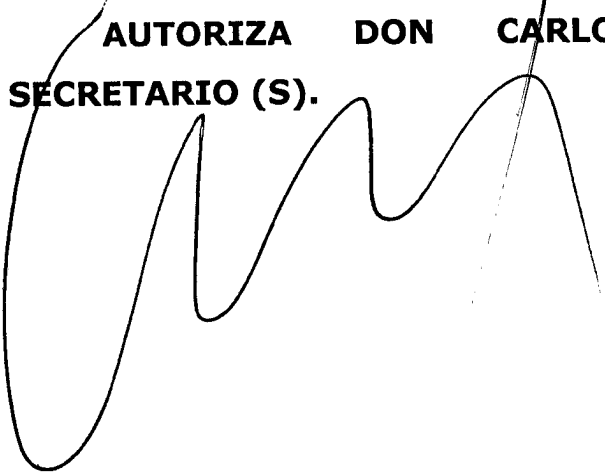
C) Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia; **ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.**

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

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).**



Centro Culinario y Artes
PSY

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 142 y siguientes en los autos Rol N° 16.020/2013-MRR, se encuentra ejecutoriada.


SECRETARIO

REGISTRO DE SENTENCIAS

15-ABR. 2016

REGION METROPOLITANA