

**SANTIAGO**, dieciséis de mayo de dos mil dieciséis.-

**VISTOS:**

**I.-** Que, a fojas 18 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, Abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado legalmente por don PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1111, piso 4°, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por don FELIPE LEON PAPIC, el cual en copia de reclamo de fojas 7 de autos, señala textualmente: *"El viernes 31 de mayo se realizó un giro no reconocido de mi cuenta Rut 13427926 de Banco Estado por \$200.000. Mi tarjeta en ningún momento dejó de estar en mí poder y tomo todas las medidas necesarias de resguardo de mi clave. Me di cuenta de la sustracción del dinero el sábado 1 de junio, bloqueando mi tarjeta telefónicamente el lunes 3 de junio, puse el reclamo en la sucursal de Manquehue del Banco Estado y la denuncia en la 19 comisaria de Providencia N 2356275. Luego de 20 días de espera la respuesta del Banco Estado fue que no había error en la transacción que se efectuó en un cajero de Banco de Chile del metro Santa Ana. Estación del metro que no utilizo, comprobable seguramente a través de las cámaras de seguridad de metro e itinerario de mi tarjeta Bip. Banco Estado debe hacerse cargo de los perjuicios a sus clientes, especialmente en el caso donde no hay ninguna responsabilidad"*.

**II.-** Que, a fojas 66 y siguientes se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia del SERNAC y de la parte denunciada de BANCO ESTADO DE CHILE. No se produjo conciliación entre las partes, la parte denunciante ratifica su acción y la denunciada la contesta al tenor de su presentación de fojas 37 y siguientes, solicitando su rechazo y controvirtiendo los hechos en que se fundan. Señala, en síntesis, que es de conocimiento de este Tribunal que la consumidora no ha concurrido a este procedimiento haciéndose parte con una eventual demanda civil, es decir, la posición de Sernac se agota en una mera alegación de la que tomo conocimiento, por la cual se niega la ocurrencia de un hecho, este es, la circunstancia de haberse realizado un

giro en un cajero automático por el titular de la cuenta contra la que se giró. Para acreditar su posición, acompaña junto a su denuncia los reclamos que el consumidor habría hecho (que no acreditan más que la existencia de haberse efectuado un reclamo) y copia simple de la cartola instantánea donde consta el giro que se pretende impugnar, es decir, no existe prueba alguna tendiente a acreditar la pretensión de Sernac, esto es, que el giro realizado no fue realizado por el titular de la cuenta y tarjeta. Esta parte considera carente de argumentos esta mera alegación: no resulta plausible ni para la estabilidad del sistema financiero, ni para la gestión interna de nuestros tribunales, y ni siquiera para el buen funcionamiento del Servicio Nacional del Consumidor – institución que realiza una importantísima labor en el ámbito social y público – que con la mera negativa a reconocer un giro, con una simple alegación que no se sustenta en prueba alguna, se discuta no sólo la efectividad del sistema financiero (que se basa principalmente en la confianza), sino que además se ponga en movimiento el aparato judicial, con el consiguiente gasto de recursos que ello significa. Relata que su representado, Banco del Estado de Chile, ha actuado siempre con sujeción a las normas de la ley de protección al consumidor, en tanto ha dispensado correctamente el dinero una vez que este ha sido requerido, no pudiendo hacer más que aquello a que está mandatado, es decir, girar contra orden del titular de la cuenta. Señala que el consumidor no presenta medidas restrictivas, la transacción no registra alerta por mal uso, ni error de navegación de cuenta inválida, ni pines erróneos, así como tampoco registra error en su ejecución, ni dispensación. Las huinchas de auditoría de los ATM involucrados no presentan código de error y muestran la hora, fecha y lugar/cajero donde fueron válidamente dispensada sin que registren error de ningún tipo. La tarjeta utilizada, se encontraba “activa”, hasta el día en que ocurrieron los giros objetados. Cabe recordar que el consumidor, al momento de contratar con Banco del Estado de Chile, tuvo perfecto conocimiento de los medios con que cuenta su representado para autenticar las operaciones que el cliente realiza, en estricto cumplimiento de la ley, mediante una tarjeta individualizada, con huincha magnética (plástico) y una clave secreta (medida de seguridad y autenticación) que es sólo conocida por éste. Así entendido, al momento de contratar con su representada, el cliente acepta esas condiciones de seguridad, asumiendo

además el resguardo de esos medios que le son proveídos y que solo ella conoce y de los cuales solo ella dispone, por cuanto se encuentran físicamente bajo su esfera de custodia. Finalmente, señala que su representada realiza sus mejores esfuerzos para que los clientes hagan buen uso de su tarjeta y clave, pudiendo en su calidad de mandatario, solo impedir aquellas operaciones en que exista un motivo para ello, y no en las que aparecen como correctamente efectuadas, como es el caso de la impugnada por la denunciante, en este orden de cosas, es que no existe infracción alguna por parte de su representada a las normas de la ley 19.496, toda vez que actuó en cumplimiento al contrato que la une con la consumidora, acorde a las circunstancias de normalidad con que se efectuó el giro de autos, con la utilización correcta de la tarjeta y respectiva clave secreta, ambas vigentes y sin código de error al momento de la transacción; no se presentaron testigos por las partes.

**III.-** Que, las partes acompañaron en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 7, copia simple de formulario único de atención de público; b) a fojas 8, copia simple de documento emitido por Carabineros de Chile; c) a fojas 9, copia simple de cédula de identidad de don Felipe León Papic; d) a fojas 10, copia simple de carta respuesta de fecha 10 de julio de 2013; e) a fojas 13, copia simple de cartola instantánea chequera electrónica BancoEstado, de fecha 03/06/2013; f) a fojas 14, copia simple de formulario de reclamo; g) a fojas 15, copia simple de carta respuesta de fecha 13 de junio de 2013; h) de fojas 43 a 64, copias simples de sentencias; y i) a fojas 65, copia simple de estado de cuenta Rut, número tarjeta 621996121435659019.

**IV.-** Que, a fojas 95 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

**Y CONSIDERANDO:**

**1)** Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional del Servicio Nacional del Consumidor.

**2)** Que, el artículo 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.

**3)** Que, el artículo 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 afectarles."*

**4)** 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".*

Por su parte, el inciso primero del artículo 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."*

**5)** 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.

**6)** Que, ahora bien, de los antecedentes y demás elementos probatorios que se han recogido en el proceso, el Tribunal estima probado

que en la cuenta Rut del Banco del Estado de Chile N° 13427926 (chequera electrónica N° 338-7-044912-2), cuyo titular es don Felipe León Papic, se imputo con fecha 31 de mayo de 2013, un giro de dinero realizado vía cajero automático, por la suma de \$200.000, según consta a fojas 13 de autos, monto de dinero que fue objetado oportunamente por el usuario por no haberlos autorizado ni consentido, según da cuenta el formulario de reclamo de fojas 14 de estos autos.

**7)** Que, la defensa del denunciado BANCO DEL ESTADO DE CHILE, arguye que el cargo objeto de autos, es de responsabilidad absoluta del cliente Felipe León Papic, puesto que la tarjeta en comento se encontraba vigente al momento de la transacción y que dicha operación se llevó a cabo con el uso de la clave secreta.

No obstante, el requerido no aporta ninguna prueba o indicio alguno que permita al suscrito tener por cierta aquella afirmación, siendo improcedente hacer pesar sobre el consumidor Sr. León Papic la carga de probar un hecho negativo, cual es la de no haber realizado él tal transacción.

**8)** Que, por lo anteriormente expuesto, este sentenciador estima que al no aportar el denunciado BANCO DEL ESTADO DE CHILE, ninguna prueba encaminada a justificar el giro de dinero en la cuenta Rut del reclamante – que no es reconocido por éste – debe presumirse que tal imputación es errónea, incumpliendo en consecuencia el contrato de cuenta Rut objeto de autos, causando un menoscabo al consumidor, con infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, debiendo acogerse la denuncia de autos, aplicando al requerido la multa que al efecto impone el artículo 24 inciso 1° de la misma ley.

**9)** Que, adicionalmente debe tenerse en consideración que las entidades bancarias, financieras y comerciales, siempre y continuamente deben actuar diligentemente - en su calidad de proveedores de bienes y servicios - en la prestación de los mismos, éstas deben proporcionar seguridad a sus clientes en todo momento y circunstancia, de modo tal de evitar que éstos productos, entre ellos, las tarjetas de debito o crédito, sean mal utilizadas por terceros ajenos de forma fraudulenta; Los bancos, instituciones financieras, casa comerciales, etc., tienen el deber de resguardar los intereses de sus clientes, puesto que estos últimos han

confiado ciegamente en su giro o en la prestación de sus servicios, este deber de diligencia importa que estas personas jurídicas deben actuar profesionalmente ante cualquier evento, por lo que deben adoptar todas las medidas conducentes y tecnológicas que se encuentren a su alcance en el mercado, con el fin de evitar operaciones fraudulentas - como la de la especie - y perjuicios a los consumidores titulares de tarjetas, o en su caso, repararlos si ya se hubieren producido.

**10)** Que, los demás antecedentes y pruebas acompañadas al proceso, en nada alteran lo ya resuelto.

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

**SE RESUELVE:**

**A)** Que, SE CONDENA a BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado legalmente por don PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE, ya individualizados, a pagar una multa equivalente a 30 U.T.M. (Treinta Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

**B)** Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal del condenado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

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

**D)** Que, una vez cumplido lo ordenado en esta resolución; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO** a lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

**DECTADA POR DON HECTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.**

**AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.**

**C.A. de Santiago**

Santiago, veintiuno de septiembre de dos mil dieciséis.

A fojas 127: Téngase presente.

**Vistos:**

Se **confirma** la sentencia apelada de fecha dieciséis de mayo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 96 y siguientes, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago.

**Regístrese y devuélvase.**

**N°Trabajo-menores-p.local-1051-2016.**

Pronunciada por la **Sexta Sala de esta Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Leopoldo Llanos Sagristá e integrada por la Ministro señora Gloria Solís Romero y la Abogado Integrante señora señora María Cecilia Ramírez Gúzman.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a veintiuno de septiembre de dos mil dieciséis, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.



22 NOV 2016

004423

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO  
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
AMUNATEGUI N° 980



CASILLA 11 SUCURSAL TRIBUNALES  
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO  
Res.Exenta N° 249  
Fecha: 18.04.96  
EMPRESA DE CORREOS  
DE CHILE

ROL N° 24.011- M- 2013 /MRR  
Carta Certificada N°: 0

SEÑOR (A)  
VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL  
TEATINOS N° 333 PISO 2  
SANTIAGO

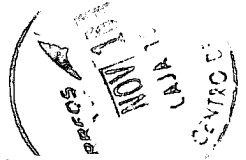
12238

CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQU  
PERSONA DE ESTE DOMICILIO.



I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO  
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
AMUNATEGUI N° 980

Santiago, Jueves 3 de noviembre de 2016



Notifico a UD. que en el proceso N° 24.011-M-2013, se ha dictado con fecha 12/10/2016, la siguiente resolución:

CUMPLASE

SECRETARIO

