

**JUZGADO DE POLICIA LOCAL
EL BOSQUE**
José Domingo Gómez No 0342
Paradero 28 1/2 Gran Avenida
EL BOSQUE



A26

Señor (a): CAMILA DIAZ TAPIA
Dirección: Calle Teatinos No 333, piso 2
Comuna: Santiago

000835



EL BOSQUE, Diez de Febrero de dos mil diecisiete.

Notifico a Ud., que en autos No 14.295-1

Sobre Ley del Consumidor

Se ha dictado la siguiente resolución:

Cúmplase.



Santiago, a diecisiete días del mes de Enero del año dos mil diecisiete.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus numerales 15 y 16 (dice 13) que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y además presente

1º) Que la parte denunciada deduce recurso de apelación en contra del fallo del grado fundando su impugnación en la circunstancia que el Juzgado de Policía Local sería incompetente en razón que no se está en presencia de una vulneración del interés general de los consumidores, como tampoco se ha vulnerado una ley especial y en este contexto y de haber existido la autorización para denunciar habría sido competente en este caso el Primer Juzgado de Policía Local de la Comuna de El Bosque. En segundo término se sostiene que el SERNAC carece de legitimación activa para denunciar, por cuanto solo lo puede hacer en el caso de estar afectado el interés general de los consumidores, y en el caso de autos solo está afectado el interés patrimonial del consumidor. Por último se impugna el fallo por no contener estos elementos que acrediten el hecho, en la medida que el giro impugnado fue correctamente ejecutado, realizándose sin condición de error y con la tarjeta del cliente, la cual no se encontraba bloqueada, así el procedimiento bancario para este tipo de operaciones se cumplió a cabalidad, solicitándose en definitiva dejar sin efecto la multa, o en subsidio se rebaje ésta considerablemente;

2º) Que la Ley N° 19.496 dispone en su artículo 23, entre otras consideraciones “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.”;

3º) Que en consecuencia, conforme al texto transcrito el elemento volitivo que debe concurrir para hacer procedente una responsabilidad culposa en el otorgamiento del servicio dice relación con la falta de cuidado o descuido, y dentro de este contexto una conducta negligente implica un riesgo para uno mismo y para terceros, produciéndose la omisión del cálculo de las consecuencias posibles y previsibles de la propia acción;

4º) Que en el caso de autos no existe prueba alguna, ni aun de tipo indiciaria que permita arribar a un hecho culposo por parte del proveedor del



servicio. En efecto, el fallo impugnado en el numeral quince concluye de manera infundada que no se cumplió con la obligación de resguardo del dinero del cliente, en circunstancias que no existe ninguna motivación sobre la base de elementos probatorios que permitan legítimamente arribar a dicha conclusión;

5º) Que por su parte, los descargos del ente bancario se encuadran dentro del actuar legítimo para este tipo de operaciones, en orden a que es un hecho indiscutido que se accedió a la Caja Vecina con la respectiva tarjeta y digitando la clave correspondiente;

6º) Que en razón de lo anterior, no cabe sino acoger la impugnación deducida como se dirá en lo resolutivo;

7º) Que habiendo sido resuelto a fojas 75 las excepciones deducidas por la parte reclamada referidas a la incompetencia del tribunal y falta de legitimación activa del Sernac, se omite pronunciamiento al respecto.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 19.287, se resuelve:

I.- Que **se revoca** la sentencia de fecha 21 de junio del año dos mil dieciséis, escrita a fojas 96 y siguientes, y en su lugar se declara que no se hace lugar en todas sus partes a la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes, dejándose en consecuencia sin efecto la multa impuesta.

II.- Que **se omite pronunciamiento** respecto de las excepciones de incompetencia del tribunal y falta de legitimación activa, por encontrarse estas resueltas en la sede respectiva.

III.- Que cada parte pagará sus costas.

Regístrese y devuélvase.

Redactó Manuel Hazbún Comandari, Abogado Integrante.

Rol Corte 1765-2016 civ



ADRIANA VICTORIA MAGDALENA
SOTTOVIA GIMENEZ
Ministro
Fecha: 17/01/2017 11:26:14

TITA IDA DE LOURDES ARANGUIZ
ZUÑIGA
Fiscal
Fecha: 17/01/2017 11:26:14

MANUEL ALEJANDRO JESUS
HAZBUN COMANDARI
Abogado
Fecha: 17/01/2017 11:26:15

PATRICIA AVELINA SILVA ROJAS
MINISTRO DE FE
Fecha: 17/01/2017 11:30:45



01465415451465

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de San Miguel integrada por Ministra Adriana Sottovia G., Fiscal Judicial Tita Aranguiz Z. y Abogado Integrante Manuel Alejandro Jesus Hazbun C. San miguel, diecisiete de enero de dos mil diecisiete.

En San miguel, a diecisiete de enero de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



01465415451465

Causa Rol N°14.295-1/2015.

EL BOSQUE, a veintiuno de junio de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que la denuncia infraccional de fojas 1, presentada por JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado 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 14 a fojas 30, el patrocinio y poder de don MARCELO ADAVICO RAMIREZ en representación del Banco Estado de Chile, confiere poder a don Víctor Urqueta Salas, de fojas 33 y siguiente, la delegación de poder de MARITZA ESPINA OPITZ, quien confiere poder a doña MARIA JOSE ORMEÑO URRRA, de fojas 44, los documentos de fojas 45 a fojas 48, las excepciones de fojas 49 a fojas 58, la suspensión de comparendo de fojas 59 y siguiente, el traslado y acompaña documento de la parte de SERNAC, de fojas 61 a fojas 73, la sentencia interlocutoria de fojas 75 a fojas 79 y siguiente, la delegación de poder de don VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL, en representación de SERNAC a don NICOLAS ALBERTO CALISTO MARTINEZ, de fojas 80, la continuación de comparendo de fojas 85 y siguiente, la observación de documentos de SERNAC., de fojas 87 y siguiente, él téngase presente de SERNAC., de fojas 90 y siguiente, la citación a oír sentencia de fojas 95 y demás antecedentes y;

CONSIDERANDO:

1. Que don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, presenta denuncia en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado por doña JESSICA LÓPEZ SAFFIE, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1111, piso 4, Comuna de Santiago, fundado en que el señor JOSE ZAMORA MALDONADO, con fecha 11 de septiembre de 2015, llevo a cabo un giro por \$ 40.000 desde su CUENTA RUT, lo que concretó en una caja vecina, ubicada en Nuevo Horizonte N°769, comuna de El Bosque, mismo modo manifiesta que el día 14 de dicho mes, realizó una consulta de saldo de



su cuenta y se percató que se había efectuado un giro en una caja vecina de Banco Estado, ubicada en Peñablanca N°13.257, comuna de El Bosque por un monto de \$ 80.000 operación que él no había realizado y que no fue consentida por el consumidor. Ante tal situación, el Sr. Zamora se dirigió al banco en cuestión, con el objeto de estampar un reclamo formal por lo sucedido. Ante dicha gestión banco estado emitió una carta señalando que: *“se pudo constatar que para los giros practicados a su cuenta y que usted impugna, no presenta condiciones de error como también para concretarlo se utilizó tarjeta N°621996251956619017 y su respectiva clave secreta (elementos de su exclusiva responsabilidad), debiendo por consiguiente desestimar su solicitud de reintegro ya que en dicha transacción no le cupo injerencia a su empresa”*.

En consideración a lo expuesto, el consumidor concurre a las dependencias del SERNAC e interpone un reclamo del cual se dio traslado a la denuncia con fecha 10 de octubre del presente año, quien responde con fecha 15 del mismo mes indicando que: *“Sobre el particular y revisando nuevamente los antecedentes sobre la materia reiteran que en la cuenta antes singularizada se verifica un retiro de dinero ejecutado en el terminal de caja vecina (ubicada en calle Peñablanca 13257, comuna de El Bosque, Santiago), día viernes 11 de septiembre de 2015 a las 20:00 horas, el cual no registra error en su ejecución, terminal ubicado en la misma ciudad de su residencia y por un monto menor al máximo diario permitido quedando la cuenta cte. Cargo con saldo disponible después del movimiento reclamado”*.

Es preciso indicar que el giro fue realizado con la clave secreta y tarjeta N°621996251956619017, elementos que son personales e intransferibles cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad del cliente, plástico que fue bloqueado el 15/09/2015, esto es con posterioridad al retiro impugnado.

Como se puede apreciar, la respuesta por el Banco es absolutamente insatisfactoria, toda vez que se limita a delegar completamente la responsabilidad en el consumidor, sobre la base de que la administración de la tarjeta y su respectiva clave secreta, son de exclusivo cargo.

Por consiguiente y estando comprometidos los derechos de los consumidores toda vez que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, es que este servicio ha decidido formular la presente denuncia, debido a la falta del deber de profesionalidad y la seguridad que la ley exige para las empresas



en la prestación de sus servicios, afectando de paso, los derechos de los consumidores que operan bajo esta modalidad confiados en que los proveedores actuaran con la debida diligencia.

En consideración a que los hechos expuestos constituyen una clara y grave infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y toda vez que las gestiones de mediación que realizo este Servicio Nacional, en virtud de las facultades que le confiere el artículo 58 letra f) de la citada ley no arrojaron resultados positivos en cumplimiento del imperativo legal, procedemos a poner los antecedentes del caso en conocimiento de US., para su resolución.

Que se ha infringido con esto, los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.946.

2. Que para acreditar los fundamentos de su denuncia SERNAC, acompañó a fojas 18, y siguientes los documentos que se enumeran a continuación.

- Copia simple del Formulario único de atención del caso N°R2015M567052, de reclamo ingresado el día 05/10/2015, de fojas 20.
- Copia simple de respuesta entregada por el proveedor ante el requerimiento de ese servicio con fecha 05/10/2015, de fojas 21.
- Copia simple de carta de fecha 15/10/2015, enviada por el Banco del Estado de Chile, al Sernac, de fojas 22.
- Carta Respuesta a don José Evaristo Zamorano Maldonado, de fecha 15 de octubre de 2015, que rola a fojas 23
- Declaración jurada de don JOSE EVARISTO ZAMORA MALDONADO, de fecha 05 de noviembre de 2015, de fojas 26.
- Copia simple de consulta resumen de cuenta Rut N°013711106, de fecha 04 de noviembre de 2015, de fojas 27.
- Copia simple de cartola instantánea Chequera electrónica, cuenta Rut N°013711106, de fecha 14 de septiembre de 2015, de fojas 28.
- Copia simple del voucher del realizado y reconocido por el consumidor por un monto de \$ 40.000, de fecha 11/09/2015, de fojas 29.
- Lista de testigos, de fojas 30.

3. Que a fojas 33, la parte de BANCO ESTADO, representado por don Marco Davico Ramírez, asume representación y otorga patrocinio y poder.



4. Que a fojas 44, rola delegación de poder de doña Maritza Espina Opitz, a doña María José Ormeño Urra.
5. Que a fojas 49, la parte de Víctor Urqueta Salas, en representación de Banco del Estado de Chile, opone excepciones de incompetencia absoluta y falta de legitimación activa del SERNAC en relación con la denuncia presentada.
6. Que para acreditar los fundamentos de sus excepciones la parte del Banco Estado, acompañó a fojas 45, y siguiente los siguientes documentos:
 - Carta dirigida al Sr. Zamora en respuesta al reclamo por el giro impugnado de \$ 80.000, en donde constan las razones para solicitar su solicitud de reintegro, de fecha 30 de septiembre de 2015, de fojas 45.
 - Carta dirigida al Sr. Zamora en respuesta a la presentación que este efectuara ante el SERNAC, de fecha 15 de octubre de 2015, de fojas 46.
 - Cartola histórica de movimientos bancarios de la cuenta chequera electrónica del sr. Zamora, donde consta el giro en caja vecina realizado el día 11 de septiembre de 2015 y con fecha contable del día 14 del mismo mes y año, de fojas 47 y fojas 48.
7. Que a fojas 59, rola el acta de comparendo de estilo, suspendido por las excepciones presentadas por la denunciada.
8. Que a fojas 61 y siguiente, doña MARÍA JOSE ORMEÑO URRRA, evacua el traslado de las excepciones y acompaña documentos.
9. Que a fojas 75, rola sentencia interlocutoria, por la cual este Tribunal rechaza las excepciones interpuestas por Banco Estado.
10. Que a fojas 80, la parte de don VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL, abogado en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, confiere poder a don NICOLAS ALBERTO CALISTO MARTINEZ.



11. Que a fojas 85, rola continuación de comparendo de contestación y prueba con asistencia de la parte denunciante de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representada por su apoderado don NICOLAS ALBERTO CALISTO MARTINEZ, y la parte denunciada de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado legalmente por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, asistido por su apoderado don VICTOR URQUETA SALAS.

12. La parte de Banco Estado, reitera su contestación de fojas 49 y siguientes, rechazando la denuncia por no ser efectivos los hechos en que se funda. En efecto, del análisis técnico realizado por el Banco se concluyó que el giro impugnado de la cuenta del señor Zamora se realizó sin condición de error, y para concretarlo se utilizó su tarjeta y la clave secreta del cliente, de modo que el procedimiento bancario que se debía observar para este tipo de operación se cumplió a cabalidad. En consecuencia, será la denunciante la que deberá acreditar lo contrario.

13. Las partes reiteran la documentación acompañada en autos.

14. Que a fojas 87 la parte de SERNAC observa los documentos acompañados por la parte denunciada.

15. Que analizando los antecedentes del proceso en conformidad a las reglas de la Sana Critica, este Sentenciador tiene por establecido en autos que el BANCO ESTADÓ DE CHILE, representado por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, no cumplió su obligación de resguardo del dinero del señor Zamora, configurándose la infracción contenida en los artículos 3º y 23º, de la Ley 19.496 de los derechos de los consumidores, que prescriben;

Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:

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.

Artículo 23.- 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.

13.- Que atendido a lo relacionado y considerado en la parte infraccional de este fallo, este Sentenciador, acogerá la denuncia interpuesta en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE.

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.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

A.- Que se condena a la empresa de **BANCO DEL ESTADO CHILE**, representada legalmente por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, a pagar una multa de 25 U.T.M. (veinticinco Unidades Tributarias Mensuales), por infracción a los artículos 3º y 23º de la Ley 19.496.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

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

Autoriza por doña **CLAUDIA ELIZALDE MARABOLI**, Secretaria-Abogada.

