

131

QUINTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO
CAUSA ROL N° 3853-2016-ANS
SANTIAGO, veintiocho de octubre de dos mil dieciséis.-

VISTOS:

La denuncia infraccional de fecha 16 de marzo de 2016, interpuesta a fs. 47 y siguientes; Los documentos acompañados por la denunciante, de fs. 1 y siguientes y de fs. 91 y siguientes; Los documentos acompañados por la demandante, de fs. 73 y siguientes; La demanda Civil, interpuesta a fs. 79 y siguientes; Las actas de notificación, de fs. 83 y de fs. 84; La contestación de la denuncia infraccional y la demanda Civil, de fs. 91 y siguientes; El acta de audiencia conciliación, contestación y prueba, de fs. 109 y siguientes; Los otros antecedentes acompañados al Proceso; y,

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al mérito de los antecedentes que informan el proceso materia de autos, apreciados por el Tribunal conforme a la facultad que al efecto previene la norma contenida en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, se procede tener por establecido:

PRIMERO: Que, la presente causa se inicia por medio de la denuncia infraccional interpuesta a fs. 47 y siguientes por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, ambos con domicilio en calle Teatinos número 333, piso 2, de la comuna de Santiago en contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado por doña JESSICA LÓPEZ SAFFIE, se ignora ocupación, ambos con domicilio en avenida Libertador Bernardo O'Higgins número 1111, piso 4, de la comuna de Santiago, por infracciones a la Ley 19.496;

SEGUNDO: Que, la denuncia expone que, a partir del reclamo interpuesto el día 28 de octubre de 2015 ante el Servicio Nacional del Consumidor por don ANDRÉS IVÁN POBLETE ORELLANA, se desprende que el día 2 de octubre de 2015, al momento de querer utilizar su tarjeta de crédito Visa número 4561.7334.0042.2909 se dio cuenta de que no estaba en su poder; que, de inmediato, el señor POBLETE se comunicó con el Banco para bloquear su tarjeta; que, el día 6 de octubre de 2015 el reclamante se dirigió al Banco a pagar la cuenta de la tarjeta y la ejecutiva le comenta de la existencia de ciertas transacciones sospechosas, transacciones que la reclamante desconoce; que, las transacciones se salen de la dinámica común del uso de la tarjeta; que, con fecha 7 de octubre de 2015 se presenta reclamo al Banco objetando la transacción de fecha 1 de octubre de 2015 a las 00:01 horas por el monto de \$11.000.-, la realizada el día 1 de octubre a las 18:34 horas por el monto de \$115.000.- y la llevada a cabo el día 1 de octubre de 2015 a las 18:55 horas por el monto de \$4.000.-;

TERCERO: Que, el denunciado contesta puntualizando que las transacciones objetadas no registran alertas por mal uso, error de navegación de cuenta inválida, pines erróneos, error en la ejecución o en la dispensación; que, a lo anterior, agrega que las transacciones fueron realizadas con la respectiva clave secreta y tarjeta plástica; que, los montos objetados son muy bajos para considerarlos como parte de un fraude;

CUARTO: Que, según lo expuesto por las partes, se tiene por probada la relación comercial;

QUINTO: Que, según lo contenido en el documento 105 y siguiente se tienen por probadas las transacciones objetadas y la respuesta negativa del denunciado ante el reclamo del consumidor;

SEXTO: Que, el testigo presentado en el comparendo de estilo corresponde a uno de oídas; que, en el Proceso no se acompañan antecedentes directos relacionados con la acción de un tercero que haya vulnerado las medidas de seguridad del Banco denunciado;

SÉPTIMO: Que, aparte de las consideraciones que puedan hacerse con respecto a los otros artículos invocados por la denunciante en su libelo, el derecho a la seguridad en el consumo, consagrado en el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496, protege al consumidor cuando la seguridad en el consumo del servicio se ve afectada a causa de una falla en los mecanismos de seguridad para resguardar los dineros de los clientes de un banco, vulnerados por un tercero; que, el mecanismo de seguridad para realizar giros por medio de tarjeta de crédito es contar con la tarjeta de plástico e ingresar una clave secreta elegida por el cliente; que, la denunciante no acompaña al Proceso antecedentes que permitan tener por probado alguna intervención de un tercero en las mencionadas transferencias; que, en esta lógica, los antecedentes allegados al Proceso no permiten a este Tribunal establecer alguna infracción que afecta la seguridad en el consumo del servicio;

SÉPTIMO: Que, de los hechos descritos en la denuncia no se desprende algún comportamiento del denunciado que no haya permitido al consumidor ejercer una elección de bienes o servicios o que se haya considerado el silencio del cliente como señal de aceptación, en los términos del artículo 3 letra a) de la Ley 19.496;

OCTAVO: Que, en autos no rolan antecedentes de los que se desprenda algún compromiso en la entrega del servicio asumido por el Banco denunciado que no haya cumplido, por tanto, no se configura la infracción al artículo 12 de la Ley 19.496;

NOVENO: Que, siguiendo la argumentación del considerando SÉPTIMO de esta resolución, este Tribunal no cuenta con elementos que le permitan establecer algún menoscabo ocasionado al consumidor por un comportamiento negligente del proveedor, por tanto, no se configura la infracción contenida en el artículo 23 de la Ley 19.496;

DÉCIMO: Que, conforme a lo señalado en los considerandos anteriores, el Tribunal omitirá pronunciarse sobre las demás incidencias, alegaciones y defensas promovidas en el Proceso, por no incidir éstas en nada respecto a lo que en definitiva se resuelve en este caso; y,

Teniendo en consideración lo dispuesto en la Ley 19.496 y las demás normas pertinente de la Ley N° 15.231.-

EN ASPECTO CIVIL:

PRIMERO: Que, a fs. 79 y siguientes don ANDRÉS IVÁN POBLETE ORELLANA, conductor, domiciliado en pasaje Puerto Barroso número 252, de la comuna de Pudahuel en contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado por doña JESSICA LÓPEZ SAFFIE, ambos ya individualizados, solicitando la suma de \$300.000.- (trescientos mil pesos) por concepto de daño emergente, con costas;

SEGUNDO: Que, en atención a lo razonado en la parte infraccional de esta sentencia, este Tribunal no cuenta con los antecedentes que

C.A. de Santiago

Santiago, uno de febrero de dos mil diecisiete.

A los folios 44727 y 44735: Téngase presente.

En virtud de la facultad conferida en el artículo 35 de la Ley N° 18.287, conforme a la cual la Corte de Apelaciones podrá pronunciarse sobre las omisiones que se advierten, se procede a resolver la tachada deducida por la denunciada a fojas 109: Teniendo presente que la testigo es únicamente de oídas y no aporta elementos esenciales para resolver, **no ha lugar**.

Vistos:

Que las argumentaciones contenidas en el recurso de apelación de fojas 135, no logran desvirtuar lo que viene razonado por el tribunal a quo, **se confirma** la sentencia apelada de fecha veintiocho de octubre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 131 y siguientes, dictada por el Quinto Juzgado de Policía Local de Santiago.

Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 1922-2016.

Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por el Ministro señor Miguel Vázquez Plaza y el Abogado integrante señor David Peralta Anabalón.



A62

CAUSA ROL N°3853-M-2016/VSLL

SANTIAGO, 02 de marzo de 2017.-

VISTOS:

Téngase por devuelto expediente de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, cúmplase.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

JUEZ

SECRETARIO

Se envió carta certificada a Don (a)

Wuengo 802477

Solo 802478

Poblete 802479

02 MAR 2017