

Handwritten signature:
J. O. A.
García
Villar

Maipú, treinta de junio de dos mil dieciséis.

VISTOS:

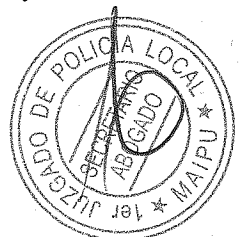
Denuncia infraccional en procedimiento por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, interpuesta por don Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, en representación para estos efectos de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR -SERNAC-**, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, 2° piso, Comuna de Santiago, Región Metropolitana, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, RUT 97.030.000-7, representado legalmente por doña Jessica López Saffie, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'higgins N° 1111, piso 4, Comuna de Santiago, Región Metropolitana.

CONSIDERANDO:

1° La parte denunciante de **SERNAC**, en causa **Rol N° 9578-2015**, señala que dicho servicio ha tomado conocimiento del reclamo efectuado por don Alexis Rojas Venegas, indicando que con fecha 02 de julio del año 2015, mientras se encontraba trabajando, se realizaron dos giros no reconocidos en su cuenta Rut, los que ascienden a la suma de \$195.000.- pesos. Así, el primero de ello, fue ejecutado el día 01 de julio de 2015, a las 23:50 horas, por un monto de \$100.000.- pesos, y el segundo por un monto de \$95.000.- pesos, ejecutado con fecha 02 de julio de 2015, a las 00:00 horas. Así el consumidor, se percató de esta situación el día 02 de julio de 2015, dando aviso del hecho al banco denunciado, expresando su desconocimiento respecto de los giros realizados. Agrega que tales giros fueron efectuados en la comuna de Maipú, el primero en el cajero automático N° 2507, del Banco Santander, ubicado en Avenida Gladys Marín N° 3050. El segundo, fue ejecutado en el cajero automático N° 3478, del Banco Santander, ubicado en el Servicentro de Avenida Ramón Freire N° 3333. Que en esta comuna el consumidor no reside, ni frecuenta habitualmente, ya que vive en Puente Alto, y en el momento en que se efectuaron, se encontraba trabajando en la comuna de Pedro Aguirre Cerda.

Que, con fecha 03 de julio de 2015, concurrió a la Sucursal de BancoEstado de San Bernardo, sin obtener ninguna respuesta satisfactoria a este respecto, delegando toda responsabilidad en el consumidor, en cuanto a su custodia, cuidado y administración.

Así, por los hechos y el derecho pertinente aplicable, solicita se condene a la entidad bancaria denunciada al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con expresa condenación en costas.



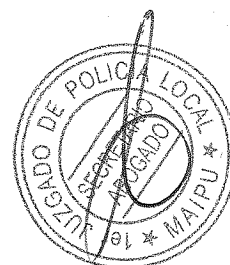
1102
Secretaría
DS

Acompaña en dicho acto los siguientes documentos -no objetados por la contraria- : 1) copia simple de formulario único de atención al público N° caso R2015M472485, de fecha 29 de julio de 2015, emitido por SERNAC; 2) copia simple de carta "traslado instituciones financieras", de fecha 29 de julio de 2015, emitida por SERNAC a BancoEstado; 3) copia simple de carta "informa procedimiento de mediación", de fecha 29 de julio de 2015, emitida por SERNAC a Alexis Rojas Venegas; 4) copia simple de cartas respuesta emitidas por BancoEstado a Alexis Rojas Venegas y a SERNAC, ambas de fecha 07 de agosto de 2015; 5) copia simple de documento "detalle de transacciones", emitida por BancoEstado a Alexis Rojas Venegas, de fecha 20 de julio de 2015; 6) copia simple de cartola histórica chequera electrónica, titular Alexis Rojas Venegas, emitida por BancoEstado; 7) copia simple de 2 boucher bancarios; 8) copia simple de cartola instantánea cuenta Rut, titular Alexis Rojas Venegas, emitida por BancoEstado; 9) copia simple de documento "solicitud de servicio", efectuado por Alexis Rojas Venegas ante BancoEstado; 10) copia simple de comprobante de denuncia N° 6994, de fecha 03 de julio de 2015, efectuado ante la 14° Comisaria de carabineros de San Bernardo; 11) copia simple de documento listado de asistencia, respecto de Alexis Rojas; 12) copia simple de cédula de identidad de don Alexis Rojas Venegas; 13) copia simple de documento liquidación de remuneraciones, respecto de Alexis Rojas; 14) copia simple documento "lista de testigos".

2° Consta a fojas 58, notificación de denuncia de autos, **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, según estampado de receptor.

3° A fojas 63, comparece la denunciada **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, a través de su abogado don Gerardo Soto Araya, quien procede a formular sus descargos. Señala que conforme la información recabada por su parte, los giros efectuados no registran error en su ejecución, ni en su dispensación, no existiendo alertas por mal uso, ni errores de navegación de cuenta, ni pines erróneos al momento de realizar el avance, tampoco error al momento de ingresar la clave correcta, ni error de cuenta inválida, ni consulta de giros ni otros intentos de giro.

Que los giros se realizaron en la comuna de residencia del cliente, utilizando la tarjeta su titular, con su correspondiente clave secreta, los que encuentran bajo al esfero de su protección y cuidado.



7103
causa

TM

4° A fojas 85, rola audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de la apoderada doña María José Ormeño Urra, en representación de la parte de **SERNAC.** y del abogado don Francisco Javier Campos Ramos, en representación de la parte denunciada de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE.**

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

La parte denunciante de **SERNAC.**, ratifica la denuncia de autos, y solicita se acoja en todas sus partes.

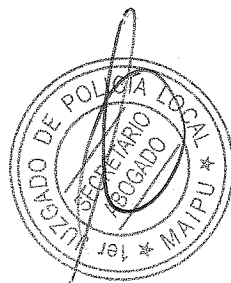
La parte denunciada y demandada de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE,** procede a contestar la denuncia en los mismos términos esgrimidos en la formulación de descargos practicados precedentemente. Adiciona a lo ya expuesto que, al momento de suscribir el contrato con su parte, se estableció que el uso de la tarjeta y respectiva clave secreta es personal e intransferible, siendo su titular responsable exclusivo de los mismos. Que la cláusula undécima del mismo anexo recomienda una serie de medidas para los usuarios destinado al manejo seguro de la tarjeta, debiendo el cliente observar las recomendaciones a este respecto, lo que va relacionado con lo establecido en el artículo 3 inciso 1 de la Ley N° 19.496, en cuanto al deber del consumidor en cuanto al actuar con seguridad en el consumo.

La parte denunciante de **SERNAC.**, ratifica los documentos acompañados en la denuncia de autos. En mismo acto, acompaña copia simple de sentencia de la I. Corte de Apelaciones de Santiago, de fecha 02 de julio de 2015, Rol N° 1482-2015.

La parte denunciada de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE,** acompañó los siguientes documentos: 1) copia simple de carta respuesta emitida por BancoEstado, a Alexis Rojas Venegas; 2) copia simple de cartola histórica chequera electrónica, titular Alexis Rojas Venegas, emitida por BancoEstado; 3) copia simple de Journal Banco, de fecha 01 y 02 de julio de 2015; 4) copia simple de documento "resumen de productos".

La parte denunciante de **SERNAC.**, solicita se oficie a Banco Santander a fin de que remitas las grabaciones de los cajeros automáticos de marras. El tribunal, accede a ella, oficiando al efecto.

5° A fojas 88, comparece la parte de **SERNAC.**, a objeto de objetar y observar los documentos acompañados por la contraria, dado que emanan de la misma parte, ya fue acompañados por ellos en una primera oportunidad, y nada prueban en cuanto a la circunstancia de haber actuado el banco de manera diligente.



-1104
Cecilia
Gutiérrez

6° A fojas 91, rola oficio N° 1311, de la Fiscalía del Banco Santander-Chile. Se informa que ya no cuentan con registro de video de seguridad, de fecha 01 y 02 de julio de 2015.

7° A fojas 93, comparece la parte de **SERNAC.**, y solicita se tenga presente al momento de dictar sentencia definitiva, ciertas argumentaciones de hecho y de derecho, las que se dan por expresa e íntegramente reproducidas para estos efectos.

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS.

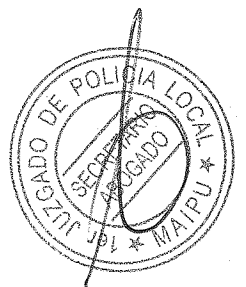
PRIMERO: La parte denunciante de **SERNAC.**, objeta y observa los documentos acompañados por la contraria, dado que emanan de la misma parte, que fueron acompañados por ellos, y nada prueban en cuanto a la circunstancia de haber actuado el banco de manera diligente.

Que, del tenor de la objeción promovida por la denunciante respecto de los documentos señalados precedentemente, se puede observar que más que a una causal legal de impugnación, lo que se pretende invocar son cuestionamientos al valor probatorio de los documentos, apreciación esta que corresponde a una facultad privativa del tribunal, ponderando el mérito probatorio de los aludidos documentos conforme a las reglas de la sana crítica, más que en lo particular de cada uno de ellos, en su conjunto a fin de acreditar las pretensiones de las denunciante de autos, motivo por el cual la objeción antes señalada deberá ser desestimada, tal como en lo resolutivo se dirá.

EN EL ÁMBITO INFRACCIONAL:

SEGUNDO: En primer término es menester, a efecto de responsabilizar al denunciado, establecer la existencia de la relación consumidor-proveedor, exigida por la Ley N° 19.496. En la especie, consta a fojas 26 y siguientes de autos, copias simples de documentos, entre ellas, cartolas, solicitudes de servicios, emitidos por la denunciada **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, documentos que no han sido objetados por la contraria, y que a través de ellos, en su conjunto, se logra establecer el vínculo existente entre las partes conforme lo establece la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

TERCERO: Atendido el mérito de autos, las declaraciones de las partes en la audiencia de rigor, como la prueba rendida, esta magistrado determina que de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible colegir responsabilidad infraccionaria respecto de la parte denunciada.



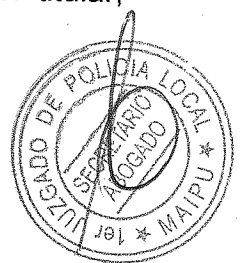
7/105
deull
Cec

En la especie, la parte denunciante refiere a que se han practicado giros desde la cuenta Rut que la denunciada mantiene a disposición de la actora de autos, los que no han sido practicados por ella, por lo cual la denunciada ha incurrido en acciones negligentes que constituyen contravención a la Ley N° 19.946.

A su vez, la denunciada señala expresa y permanentemente en su defensa respecto de los giros efectuados en la cuenta Rut en comento, desde los cajeros automáticos referidos, ambos ubicados en la comuna de Maipú, no registraron error en su ejecución, ni en su dispensación, ni existiendo alertas por mal uso, ni errores de navegación de cuenta. Que se utilizaron elementos cuya tenencia es de exclusiva responsabilidad del titular, estos es, tarjeta y clave secreta, aseveraciones que si bien no la eximen de responsabilidad, tampoco se ven corroboradas con antecedente alguno.

Que, la denunciante, a fin de fundamentar sus tesis infraccionaria respecto de la denunciada, ha acompañado a fojas 34, copia simple de comprobante de denuncia N° 6994, de fecha 03 de julio de 2015, efectuada ante la 14° Comisaría de Carabineros de San Bernardo, el que señala "uso fraudulento debido"; y a fojas 35 y 36 de autos, ha acompañado certificados de asistencia del señor Alexis Rojas Venegas, de los que observa que el día miércoles 01 de julio de 2015, el referido ha concurrido entre las 20:00 horas y las 01:00 horas, a la ejecución de sus actividades laborales propias, así también el día 02 de julio del mismo año, entre los mismos horarios. Que dicho documento –no objetado por la contraria-, da cuenta que efectivamente a la hora en que se realizaron los giros en comento esto es, 01 de julio de 2015, a las 23:50 horas, y 02 de julio de 2015, a las 00:00 horas, el señor Rojas Venegas, se encontraba en desarrollo de sus actividades laborales, las que se ejecutan en Camino Los Aromos PC 2, El Durazno, de la comuna de Padre Hurtado, lo que consta a fojas 38 y, en consecuencia, genera una imposibilidad física y por tanto, es altamente improbable que dichos giros hayan sido efectuados personalmente por él.

Que, conforme la probanza rendida, y los antecedentes tenidos a la vista por esta magistrado, estima que se ha vulnerado el derecho a la seguridad en el consumo, consagrado en el artículo 3, inciso 1 letra d) de la Ley N° 19.496, toda vez que las instituciones bancarias y financieras, en la prestación de servicios financieros que le son propios, deben permanentemente contar con herramientas tecnológicas adecuadas a fin de evitar fraudes, a fin de que se produzcan transacciones ilícitas, efectuadas por terceros y sin la autorización del titular,



7/106
ccccc
Sei

debiendo cumplir con el deber de profesionalidad de especialización que les es propia, a fin de evitar errores, fallas y falsificaciones, como debida contraprestación al servicio contratado y debidamente pagado por el titular de la cuenta Rut en cuestión. Aún más, en el caso de producirse estas, asumir la debida responsabilidad, en su deber de custodio respecto de los dineros existentes en las cuentas bancarias de sus clientes, hecho que tampoco ha sucedido en el caso de autos.

Que en la especie, para determinar la responsabilidad de la denunciada, en el caso de autos es necesario tener presente lo dispuesto en el **artículo 23 de la Ley N° 19.496**, que establece *"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."*

Que la conducta de la denunciada , configura el tipo contravencional establecido en la norma legal, por cuanto existe un servicio que ha sido prestado negligentemente por la parte denunciada, tanto en la prestación del mismo, como en su responsabilidad posterior por los costos asociados.

En razón de lo expuesto precedentemente, esta magistratura estima que existe vulneración a las normas de la Ley N° 19.496, por parte del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, motivo por el cual esta magistrado procederá a acoger la denuncia de autos.

POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULO 14, 17 Y 23 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:

1) Ha lugar a la denuncia de autos. Condénese a BANCO DEL ESTADO DE CHILE, al pago de una suma por concepto de multa, de 10 Unidades Tributarias Mensuales (10 U.T.M.), por infracción a lo dispuesto por los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro del plazo legal de cinco días de ejecutoriado el fallo, despáchese orden de reclusión en contra de su representante legal, por el término de quince noches, por vía de sustitución y apremio.

2) Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto al artículo 58 bis, inciso primero de la Ley N° 19.496.



PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL DE MAIPU

CAUSA ROL N°: 9578-2015

Notifíquese y déjese copia.

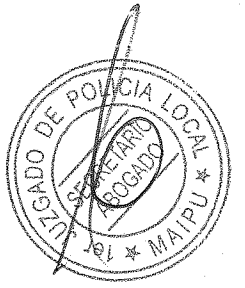
Hecho, archívese en su oportunidad.

Rol N°: 9578-2015


Resolvió doña **Carla Torres Aguayo**, Juez Titular

Autoriza don **Mauricio Arenas Tellería**, Secretario Abogado Titular

7/107
ci'cult
Sizl



MAIPU

Maipú, Septiembre primero de dos mil dieciséis

Proveyendo a fs. 112: Téngase presente, como se pide, archívense los antecedentes en su oportunidad

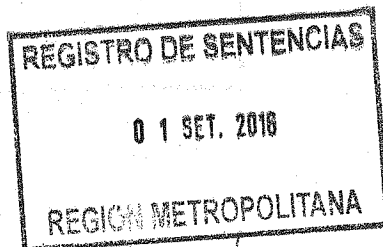
Certifíquese por la secretaria Subrogante del tribunal, si la sentencia de autos, se encuentra firme y ejecutoriada

Rol 9578-15

Resolvió Don Mauricio Arenas Tellería, Juez Subrogante

Autorizó Doña Paula Buzeta Novoa, Secretaria Subrogante

Certifico: Que la sentencia de autos que rola a fs. 101 y siguientes, se encuentra firme y ejecutoriada, Maipú, Septiembre 01 de 2016



PAULA BUZETA NOVOA
SECRETARIA SUBROGANTE

