

REGISTRO DE SENTENCIAS

ANTOFAGASTA, 2017 a diecinueve días del mes de Julio del año dos mil diecisiete.-
REGIÓN DE ANTOFAGASTA

VISTOS:

A fojas 58 y siguientes, don **GONZALO SEBASTIAN CONDORI FELIPE**, chileno, natural de Iquique, 22 años, soltero, Cédula Nacional de Identidad N° 18.900.065-0, estudios medios completos, comerciante, domiciliado en Río Petorca N° 8967, Antofagasta, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa Banco Estado, representado legalmente por Claudio Quispe, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 400, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por falta de seguridad y negligencia en la prestación del servicio, al habersele perdido dinero desde su cuenta de ahorro Platino, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, como asimismo, el pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 1.740.000 por daño material y la suma de \$ 1.500.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 73.

A fojas 109 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del denunciante y demandante y del apoderado de la denunciada y demandada; rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

Primero: Que, a fojas 58 y siguientes, don Gonzalo Sebastian Condori Felipe, formuló denuncia en contra de la empresa BANCO ESTADO, representada legalmente por Claudio Quispe, por infracción a los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por negligencia y falta de seguridad en el servicio prestado al habersele perdido dinero de su cuenta de ahorro, razón por la cual solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la Ley.

Segundo: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que, el día 27 de Septiembre del 2016, fue a retirar de manera presencial a la sucursal de Serviestado de calle Arturo Prat N° 427, un monto de



780.000, monto máximo permitido retirar, encontrándose que sólo tenía \$ 650.000, lo que le pareció muy extraño por cuanto suponía que tenía más de \$ 2.000.000, por lo que fue al servicio al cliente donde se le entregó una cartola con un saldo de \$ 7.671, percatándose que habían diversos giros por cajero automático que realizaron a su cuenta de ahorro, todos con fecha anterior al 18 de Septiembre, giros que desconoce por no haberlos realizado. Agrega que es el titular de la cuenta y que no tiene adicional. Que tenía en ese momento la tarjeta en su poder, la que hecho el reclamo se la retiraron y rompieron. Que, tenía clave, pero que nunca usó la tarjeta para realizar giros en cajeros automáticos, efectuando siempre sus transacciones de forma presencial a través de un Serviestado. Que, los giros - siete- fueron efectuados en la ciudad de Santiago, desde el 02 de Septiembre hasta el 13 de Septiembre del 2016, que hizo la denuncia en Fiscalía.

Tercero: Que, la parte denunciada formuló sus descargos a fojas 86 y siguientes, en los siguientes términos:

a) Que no ha incurrido en ninguna infracción a la Ley N° 19.496 por cuanto los giros fueron realizados con la Tarjeta Adicional y con la clave que ésta tendría asociada, solicitado por el mismo y que el uso de ella recae en el demandante; que ha respetado los términos del contrato y que no ha actuado con negligencia.

Cuarto: Que, para acreditar los hechos en que funda su denuncia, éste acompañó a los autos las siguientes pruebas:

- A fojas 1 a 2 y 35, Reclamo interpuesto ante Sernac signado con el N° R2016B1082887, con fecha 27 de Septiembre del 2016-
- A fojas 3 y 29, Documento emitido por Banco Estado de "Saldo y últimos movimientos de Cuenta de Ahorro", de fecha 27 de Septiembre del 2016.
- A fojas 4 a 7 y 30: Comprobante de presentación de Reclamo N° 161362, realizado por Banco Estado, de fecha 27 de Septiembre del 2016.
- A fojas 8: Documento de "Estado de movimiento Ahorro Pesos", emitido por Banco Estado, de fecha 27 de Septiembre del 2016.



- A fojas 9 a 11: Comprobante de Presentación de Reclamo N° 163932, emitido por Banco Estado, de fecha 03 de Octubre del 2016.
- A fojas 13 a 15, respuesta entregada por Banco Estado, de fecha 07 de Octubre del 2016.
- A fojas 16 a 17, respuesta de Banco Estado desde Santiago, con fecha 11 de Octubre del 2016.
- A fojas 18, documento de "Estado de Movimientos Ahorro Pesos" emitido por Banco Estado, de fecha 18 de Octubre del 2016.
- A fojas 19 a 21, Comprobante de Ingreso solicitud asociada a una causa emitido por Fiscalía de fecha 28 de Octubre del 2016.
- A fojas 22 a 26 y 54 a 55, comprobante de ingreso solicitud asociada a una causa emitido por Fiscalía de fecha 17 de Enero del 2017.
- A fojas 28 y 56, respuesta de Banco Estado en atención al segundo reclamo, de fecha 21 de Noviembre del 2016.
- A fojas 96 a 102, listado de sucursales del Banco, señalando que las marcadas con lápiz rojo es la sucursal en la cual se sacó el dinero y que fue en Santiago.
- A fojas 103, registro cuenta ahorro N° 02566942375.
- A fojas 104 a 108, contrato cuenta de ahorro.

Además, trajo el testimonio de Santiago Condori Felipe, quien declara a fojas 109 vuelta y siguientes, en los siguientes términos: que es hermano del denunciante por lo que sabe mucho de esta situación, que éste mantiene una cuenta en Banco Estado, ignora que tipo de cuenta; que mantenía más de dos millones lo que le consta porque junto a su madre le entregaban dinero para que depositara en dicha cuenta; que antes del 18 de Septiembre se dio cuenta que le faltaba la suma de \$ 1.700.000; que su hermano hacía siempre los giros por caja, directo de persona a persona; que su madre también tenía cuenta en el Banco que después eliminó, que también le pasaba dinero a su hermano para que lo depositara en su cuenta; que no tenía la clave de la tarjeta de su hermano. Que, cuando necesitaban dinero iba junto con su hermano a retirar pero directo al Banco, que una vez acompañó a su hermano para hacer el retiro al



Banco; respecto a si tenía tarjeta adicional, dice que no sabe; que tiene cuenta en el Banco pero, que es nueva y que parte de esa plata, era de él. Y doña Ceferina Felipe Mamani de Condori declara a fojas 110 vuelta y siguientes, en los siguientes términos: Que parte de la plata de dicha cuenta le corresponde, que le solicitó retirara la suma de \$ 700.000 y que al regresar del Banco, le informó que sólo habían \$ 600.000, que primero no le creyó, por lo que fue ella misma al Banco al día siguiente, pero no le dieron información pues la cuenta estaba a nombre de su hijo; que la plata no estaba, y que harían una investigación con lo cual se tranquilizaron un poco; que acompañó varias veces a su hijo al Banco; que el dinero perdido fue \$ 1.700.000, que era tanto de ella como de sus hijos. Que su hijo tenía tarjeta pero que no sabe la clave; que no sabe si tenía tarjeta adicional; que su hijo no sabía sacar plata de cajeros automáticos; agrega que ella tiene cuenta en el Banco pero que no tenía tiempo para ir por ello tenía parte de su plata en la cuenta de su hijo.

Quinto: Que, la parte denunciada para acreditar su versión acompañó a los autos los siguientes documentos:

- A fojas 75 a 75 vuelta, informe de Itel Service, de fecha 05 de Octubre del 2016, que da cuenta de los giros realizados por la tarjeta adicional N° 62199618900060127.
- A fojas 76, informe de caja vecina ubicada en sucre 565, de la tarjeta adicional N° 62199618900060127.
- A fojas 77, Respuesta emitida por Banco Estado de Chile al demandante, con fecha 21 de Noviembre del 2016.
- A fojas 78, informe de plataforma administrativa interna que da cuenta creación y bloqueo tarjeta adicional N° 6219961890006012.
- A fojas 79, solicitud de entrega Tarjeta adicional N° 62199618900060127, de fecha 01 de Septiembre del 2016.
- A fojas 80 a 80 vuelta, respuesta emitida por Banco Estado de Chile, de fecha 21 de Septiembre del 2016.

Sexto: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto del denunciante, es la tipificada en el artículo 3° letra d) de la Ley 19.498 que dispone: "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"; como asimismo, el artículo 12 que señala: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio" y finalmente, el inciso primero del artículo 23 que 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".

Séptimo: Que, aún cuando el denunciante sostiene no tener Tarjeta Adicional, lo cierto es que de los documentos que rolan en autos se desprende que el denunciante no sólo tiene la Tarjeta Titular N° 02566942375 -documento de fojas 103- sino que, además, una Tarjeta Adicional N° 0621996189000650127 -documento de fojas 75- siendo, precisamente, de la Tarjeta Adicional desde donde se hicieron los diferentes giros, sin que el denunciante haya logrado demostrar lo contrario.

Octavo: Que, así las cosas, los antecedentes probatorios aportados por el denunciante resultan insuficientes para dar por establecidas las infracciones que se reclaman. Por otra parte, los testigos Santiago Condori Felipe y Ceferina Felipe Mamani de Condori, hermano y madre del denunciante, manifiestan que en dicha cuenta había también dineros de ellos, por lo que es de toda lógica la Tarjeta Adicional.

Noveno: Que, en consecuencia el sentenciador aplicando las reglas de la sana crítica, desestima la denuncia infraccional y la demanda civil interpuesta a fojas 58 y siguientes, por no haberse acreditado que la denunciada hubiere incurrido en una infracción a la Ley N° 19496.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, Ley 18.028 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley N°



19496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- a) Que, se rechaza la denuncia infraccional y la demanda civil interpuesta a fojas 58 y siguientes, por don Gonzalo Sebastian Condori Felipe, por no haberse acreditado los hechos denunciados.
- b) Que, cada parte pagará sus costas.
- c) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.
- d) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 5.101/17-7

Dictado por doña Dorama Acevedo Vera. Juez Titular.-

Autoriza, doña Ingrid Moraga Guajardo. Secretaria Titular.-

