

Recoleta, doce de noviembre de dos mil trece

VISTOS:

La denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 8 y sgtes.; la declaración indagatoria de fs. 14 y 15; y el acta del comparendo de contestación y prueba de fs. 48 y 49; y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO

1º.- Que mediante escrito de fs. 8 y sgtes. doña **ERNA RENEE DANIELA BARRIENTOS SALAZAR**, domiciliada en Diagonal Paraguay N°24, departamento 704, comuna de Santiago, dedujo denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO ESTADO**, con domicilio en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, Santiago, por sustracción de dinero de su cuenta rut, desde un cajero automático, contraviniendo los artículos 3 d) y 23 de la Ley 19.496. Reclama indemnización por daño emergente de \$190.000 y por daño moral la suma de \$400.000.-

2.- Que doña Erna Barrientos en su escrito y comparecencia de fs.14, señala, en su calidad de clienta de Banco Estado, que el día domingo 2 de septiembre de 2012, en la tarde, cuando venía de regreso en el bus hacia Santiago, al revisar su cuenta Rut por internet, desde su celular, se percató que le habían sustraído la suma de \$160.000, desde un cajero automático, ante lo cual, llamó de inmediato al Banco para bloquear la tarjeta. Señala que al día siguiente hizo la denuncia ante Carabineros y reclamó ante esa institución financiera. Señala que anteriormente en dos oportunidades distintas hizo uso de su tarjeta en dos locales distintos de la cadena de Supermercados Santa Isabel, la primera, para consultar su saldo y la segunda para efectuar algunas compras

A las dos semanas volvió a la misma sucursal del Banco Estado, ubicada en metro Santa Lucia, donde había realizado el reclamo, siendo informada que su caso se cerraría el 8 de octubre. El día señalado acudió a la sucursal de Av. Salvador, en la comuna de Providencia, donde le comunicaron que no le devolverían el dinero reclamado. Y a

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

RECOLETA



través de carta de fecha 6 de noviembre de 2012, del Banco Estado, tomó conocimiento de que efectivamente se efectuó un giro de \$160.000, el día sábado 1 de septiembre a las 19:54 hrs., desde un cajero automático del Banco Chile, sucursal Patronato N° 270, comuna de Recoleta y que no se registró ninguna alerta de mal uso, lo que a juicio de la denunciante resulta ser un absurdo ya que ella poseía su tarjeta del Banco cuando se encontraba en Limache ese mismo día, siendo evidente para ella que su tarjeta fue clonada.

3°.- Que llamadas las partes a comparendo de contestación y prueba, se llevó a efecto con la asistencia de doña Erna Barrientos Salazar y de la apoderada doña Tania Guajardo Rojas en representación de Banco Estado, cuya acta rola a fs. 48 y 49 de autos.

La parte denunciante y demandante ratificó sus acciones solicitando que sean acogidas por el Tribunal con expresa condena en costas.

La parte de Banco Estado al contestar la denuncia y demanda lo que hizo por escrito acompañado a fs 35 y sgtes. de autos, señala haber tomado conocimiento de los hechos denunciados, y que el Departamento de Análisis Técnico de la Institución concluyó en su informe, que todas las operaciones que se realizaron en la cuenta Rut de la denunciante se efectuaron en forma correcta y previo a haberse introducido la clave secreta correspondiente, cumpliéndose a cabalidad con el procedimiento bancario que se debía observar, por que al no existir indicios de alguna situación irregular, al Banco no le asistiría ninguna responsabilidad.

Sostiene que la demandante debe acreditar la veracidad de los hechos y en el evento de que efectivamente hubiese sido víctima de un fraude, es ella quien debiera soportar las consecuencias que ello conlleva.

En lo que respecta a la demanda civil, solicita su total rechazo en razón a lo ya expuesto y en subsidio por no cumplir con los requisitos legales para este tipo de acciones, relación causa — efecto, y en cuanto a los daños reclamados deben ser suficientemente acreditados por la actora.

En la misma audiencia ambas partes rindieron prueba documental, doña ERNA BARRIENTOS de fs. 41 a 47 y exhibió en el mismo acto dos tarjetas de Banco Estado, una cuenta rut y la otra de clave de transferencia para giros por internet, afirmando que dichas tarjetas nunca las extravió, y BANCO ESTADO acompañó antecedentes a fs. 21 y sgtes.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL
SECRETARIA
RECOLETA

4°.- Que, a falta de diligencias pendientes, se han traído los autos para dictar sentencia;

5°.- Que de lo relacionado precedentemente, fluye que la decisión de este Tribunal consiste en determinar, si a la luz de lo dispuesto en los artículos 3° d) y 23, de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la denunciada **BANCO ESTADO DE CHILE**, incurrió en alguna falta de servicio, conforme a lo expuesto por la denunciante en la fundamentación 1° de este fallo.

6°.- Que, para tal propósito, resulta necesario tener presente aquí lo que establecen los referidos preceptos legales:

Artículo 3° :

"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.

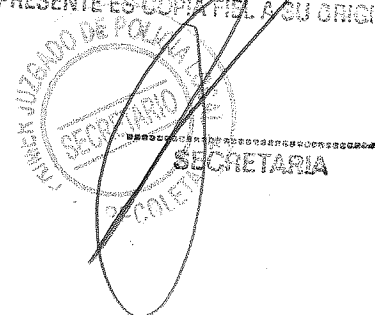
Artículo 23:

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.

7°.- Que la parte denunciante acompañó a fs.1, la Cartola de su Cuenta Rut del Banco Estado, emitida el día domingo 2 de septiembre de 2012 a las 19:34 hrs, en la que se verifica claramente que se efectuó un retiro de dinero por la suma \$160.000 desde un cajero automático. Retiro que si bien se realizó el sábado 1 de septiembre de 2012 a las 19:54 hrs., su registro data del 3 de septiembre, debido a que los movimientos que se realizan los días sábados domingos, festivos y después de las 14:00 hrs., se contabilizan al primer día hábil siguiente, según lo explicado por el mismo Banco en carta de fs. 28 y 29 de autos.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

RECOLETA



8°.- Que, a fs. 27 y siguientes, se agregó a estos autos informe del Banco Estado, acerca del giro efectuado y reclamado por la denunciante como también el resultado de la investigación.

9°.-Que dicho informe, concluye que en relación a la presentación formulada por la consumidora ante el Servicio Nacional de Consumidor, en la cual desconoce movimientos en su Cuenta Rut por un total de \$160.000, que efectivamente se verifican dos giros en su cuenta, los que no registran errores en su dispensación como en su ejecución, realizados con la clave secreta y tarjeta N° 621996077013239014, elementos que son personales e intransferibles y cuya tenencia y resguardo es de su exclusiva responsabilidad.

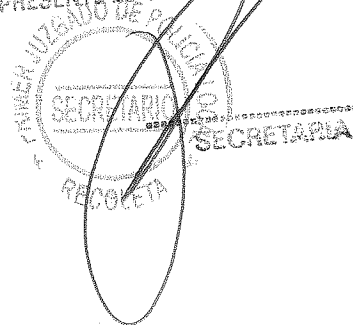
En complemento a lo anterior, agrega que el giro impugnado fue realizado en forme normal, no existiendo alertas por mal uso, así como tampoco errores de navegación de cuenta inválida ni pines erróneos al momento de realizar los giros ATM.

10°.- Que la Fiscalía Regional Metropolitana Zona Centro Norte mediante carta, acompañada en autos a fs. 45, informa a doña Erna Barrientos Salazar, que luego de analizados los antecedentes aportados durante la investigación, no fue posible determinar algún responsable de los hechos denunciados o habiendo un sospechoso, no existe evidencia suficiente que fundamente esa sospecha, por lo que su causa será archivada provisionalmente.

11°.- Que, del análisis de lo relacionado precedentemente y el mérito de los antecedentes mismo que obran en autos, se desprende que no existen elementos de juicio suficientes, que permitan formase la convicción de que la falta de servicio y menoscabo que reclama doña Erna Barrientos Salazar, sean producto de la negligencia en las condiciones de calidad o seguridad de parte de Banco Estado.

12°.- Que, en virtud a lo concluido anteriormente, el Tribunal deberá rechazar la denuncia infraccional de fs.8 y sgtes. y por consiguiente la acción civil deducida por la denunciante, ya que carece de fundamento.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; 3º d), 23 de la Ley 19.496;

RESUELVO:

1. No ha lugar a la denuncia infraccional de fs.8 y sgtes.
- 2.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 10 y sgtes., interpuesta por doña Erna Barrientos Salazar.
- 3.-Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor conforme a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Notifíquese
Regístrese y archívese, en su oportunidad
Rol N° 121.378-5

DICTADA POR DON EDMUNDO LEMA SERRANO, JUEZ
TITULAR.

AUTORIZADA POR DOÑA ANTONIETA PATUELLI HODDE
SECRETARIA

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



SECRETARIA

RECOLETA