

56
secretaría
7 de mayo

Maipú, dieciséis de mayo de dos mil catorce

VISTOS:

Denuncia en Procedimiento por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, interpuesta por doña **NILZA ISABEL GUEVARA RODRIGUEZ**, C.I. 9.098.759-3, domiciliada en calle Agua Santa N° 2160, Villa San Luis 4, comuna de Maipú, Región Metropolitana, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, RUT 97.030.000-7, representado legalmente por don Pablo Piñera Echenique, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'higgins N° 1111, piso 4, Comuna de Santiago, Región Metropolitana.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que en esta causa Rol N° 7016-2012, la señora **NILZA ISABEL GUEVARA RODRIGUEZ**, ya individualizada ha interpuesto denuncia infraccional ante esta judicatura, señalando que el día 02 de julio del año 2012, concurrió hasta las dependencias del supermercado Santa Isabel ubicado en Avenida Pajaritos N° 19.648, de esta comuna para realizar un retiro de dinero desde el cajero automático N° 1750, ubicado al interior de sus dependencias, sin embargo, no pudo practicar con éxito este giro pues este cajero cerca de las 12:20 horas, de aquel día trabó su tarjeta de Cuenta Rut, no pudiendo retirar el dinero necesitado. De manera inmediata concurrió con BancoEstado para solicitar el bloqueo de su tarjeta a las 12:35 de ese mismo día. Se le informó por parte del banco, atendida la situación, que podía dirigirse a algún cajero de ServiEstado y junto con su cédula de identidad podía practicar el pertinente giro, pero el cajero al cual concurrió no tenía dinero de modo que desistió de practicar el giro dicho día. Así, el día 04 de julio de 2012, concurrió nuevamente a ServiEstado a efectuar el referido giro pero al momento de solicitarlo se le indicó que no tenía saldo suficiente, o sea, los \$104.000.- pesos, que quedaban en su cuenta, ya no estaban. Así, el mismo día practicó el reclamo formal ante la denunciada en su

n. Luis
1 -
mdes



757
deudante
D. P. P.

sucursal de Avenida Cinco de Abril en la comuna de Maipú, en razón de las molestias producidas por su negligencia, y no saber del destino de sus dineros, y cuyo reclamo no fue respondido satisfactoriamente. Seguidamente con fecha 17 de julio de 2012, concurrió hasta las oficinas de defensoría ciudadana de la I. Municipalidad de Maipú, quien practicó las labores de intermediación con la denunciada, las cuales fueron infructuosas, ya que no asumió ninguna responsabilidad en los hechos denunciados. Hechos, por lo cuales, solicita se le condene a la entidad bancaria denunciada al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con expresa condenación en costas.

En misma presentación interpone Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representado legalmente por don Pablo Piñera Echenique, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'higgins N° 1111, piso 4, Comuna de Santiago, fundamentado en los hechos descritos en lo principal de dicha presentación.

Reclama primeramente daño emergente, constituido por la suma de \$150.000.- pesos.-, correspondiente al saldo que contenía su cuenta Rut, junto con los gastos incurridos en cuanto a la solución del problema denunciado.

Finalmente alega daño moral en razón de la preocupación y constantes molestias, indiferencia y negligencia de la demandada, lo que ha generado detrimento, perjuicio y menoscabo del actor, derivada de la conducta desplegada por el banco, por lo que solicita indemnización de \$1.000.000.- pesos. Solicitando en definitiva la suma de \$ 1.150.000.- todo ello, con expresa condenación en costas.

A objeto de ver prosperar sus acciones, acompaña en dicho acto los siguientes documentos -no objetados por la contraria- : 1) copia simple de boleta emitida por cajero automático N° 1750, de fecha 02 de julio de 2012; 2) copia simple de formulario único de atención al público N° caso 6246819, de fecha 17 de



730
Cuentas
sero

julio de 2012, emitido por SERNAC Facilita; 3) copia simple de carta de fecha 27 de julio de 2012, emitida por BancoEstado; 4) copia simple de formulario de reclamos, de fecha 03 de julio de 2012, practicado por la denunciante ante BancoEstado; 5) copia simple de Cartola instantánea chequera electrónica, fecha de emisión 04 de julio de 2012, por BancoEstado; 5) copia simple documento detalle de la solicitud de servicio, emitido por BancoEstado; 6) certificados (3) emitidos por Fundación Sagrada Familia, de fecha 20 de agosto de 2012.

SEGUNDO: A fojas 21, comparece la denunciada a través de su abogado don Marcelo Davico Ramírez, quien procede a formular sus descargos. Señala que conforme la información recabada por su parte, el día 02 de julio de 2012 a las 12:06 horas existe una consulta de saldo ATM8537 al interior del la estación Metro Plaza de Maipú. Posteriormente a las 12:08 se registra un giro por \$100.000.- pesos, en ATM 8540, ubicada en la misma estación de Metro. Dicha transacción no registra errores en su ejecución utilizando la tarjeta y clave secreta respectiva.

Así la tarjeta en mención fue bloqueada por su titular el mismo día 02 de julio de 2012 a las 12:39 horas. En este sentido, la denunciada pudo determinar que el ATM 1750, registra un intento de giro por \$104.000.- pesos, a las 12:20 horas el día 02 de julio de 2012, la que fue capturada por la ATM ya que se encontraba bloqueada por robo.

TERCERO: Consta a fojas 29, notificación de denuncia y demanda civil de autos, **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, según estampado de receptor.

CUARTO: A fojas 43, rola audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de la denunciante y demandante doña Nilza Guevara Rodríguez y la parte denunciada y demandada de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, a través de la abogada doña Soledad Espinoza Fuenzalida.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.



75
Secretaría
7/11/12

La parte denunciante y demandante de Nilza Guevara Rodríguez ratifica la denuncia y demanda 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 y demanda de autos, en los mismos términos esgrimidos en la formulación de descargos practicados precedentemente.

La parte denunciante y demandante de Nilza Guevara Rodríguez, ratifica los documentos acompañados precedentemente, rolante a fojas 10 a 18, inclusive.

La parte denunciada y demandada de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, acompañó los siguientes documentos -inobjetados por la contraria- :1) copia simple de Journal Redbanc Emisor, de fecha 18 de julio de 2012; 2) copia simple de huincha de recibo de cajero automático; 3) copia simple de cartola de chequera electrónica, emitida por BancoEstado; 4) copia simple de consulta cliente cuenta Rut; 5) copia simple de formulario único de atención al público N° caso 6246819, de fecha 17 de julio de 2012, emitido por SERNAC Facilita; 6) copia simple carta traslado a la denunciada, emitida por SERNAC Facilita; 7) copia simple de solicitud de servicio, de fecha 17 de julio de 2012, emitida por la denunciada; 8) copia simple de caso de atención al cliente, N° de caso 137896, emitida por BancoEstado; 9) copia simple de carta respuesta emitida por BancoEstado dirigida a Sernac, de fecha 27 de julio de 2012; 10) copia simple de carta respuesta emitida por BancoEstado dirigida a la denunciante, de fecha 27 de julio de 2012.

La parte denunciante y demandante de Nilza Guevara Rodríguez, solicita se oficie al servicio de Metro de la estación Plaza de Maipú, a fin de que se remitan los videos de seguridad, grabados el día de los hechos denunciados. Petición a la cual el tribunal hace lugar oficiándose al efecto.

QUINTO: A fojas 49, rola oficio N° 13/2013, de Metro S.A., el que señala conforme la información requerida por esta judicatura, que no existen registros con grabaciones del acceso en la estación señalada, en la fecha y hora requeridas.



760
Sobrescrita

EN EL ÁMBITO INFRAACCIONAL:

SEXTO: En primer término es menester, a efecto de responsabilizar al denunciado, establecer la existencia de la relación consumidor-proveedor, exigida por la Ley Nº 19.496. En la especie, consta a fojas 12 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 Nº 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

SÉPTIMO: 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, no es posible colegir responsabilidad infraccionaria respecto de la parte denunciada.

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 Nº 19.946.

En cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, en razón de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B de la Ley Nº 19.496, permite a esta sentenciadora concluir que si bien los hechos denunciados pudieren haber constituido una infracción a la presente ley de Defensa de los Consumidores, en el sentido de haberse practicado giros, por terceros, desde la cuenta bancaria de la denunciante sin su autorización, lo cierto es que dicha circunstancia no ha sido establecida en autos. En efecto, se practican alegaciones y afirmaciones que no se han acreditado de manera alguna, puesto que analizada



*P61
Secretaría
Maipo*

la prueba documental, ésta no es eficaz ni suficiente para efectos probatorios, debiendo practicarse de este modo de conformidad lo dispone el artículo 1698 del Código Civil, el que indica: "incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o esta".

En razón de lo expuesto precedentemente, esta magistratura estima que no existe vulneración a las normas de la Ley N° 19.496 por parte de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, razón por la que no existe fundamento legal para acoger el denuncia de autos.

EN EL ÁMBITO CIVIL:

OCTAVO: En cuanto a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por la señora **NILZA ISABEL GUEVARA RODRIGUEZ**, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, atendido a que la denuncia de autos ha sido desestimada, no existe fundamento infraccionario de ley para acogerla.

NOVENO: Conforme dispone el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.

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

1) No ha lugar a la denuncia de autos interpuesta por doña **NILZA ISABEL GUEVARA RODRIGUEZ**, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, por infracción a los artículos 3 letra d), e) y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2) No ha lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por doña **NILZA ISABEL GUEVARA RODRIGUEZ**, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, por falta de fundamento infraccional, conforme lo expuesto en el considerando octavo de esta dictámen.

3) Conforme dispone el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.



760
Secretaria
7/25

4) 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 19.496.

Notifíquese y déjese copia.

Hecho, archívese en su oportunidad.

Rol: 7016-2012.

Carla

Resolvió doña **CARLA TORRES AGUAYO**, Juez Titular

Autoriza doña **PAULA BUZETA NOVOA**, Secretaria Titular

Paula

|



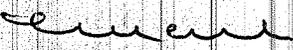
**PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
MAIPU**

fs. 66/sesenta y seis

Maipú, Julio tres de dos mil catorce

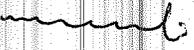
Proveyendo a fs. 65: Como se pide, certifíquese por la secretaria del Tribunal si la sentencia de autos, se encuentra firme y ejecutoriada.

Rol 7016-12


Resolvió Doña Carla Torres Aguayo, Juez Titular

Autorizó Don Paula Buzeta Novoa, Secretaria Abogado Titular


Certifico: Que la sentencia de autos que rola a fs. 56 y siguientes, se encuentra firme y ejecutoriada, Maipú, Julio 03 de 2014


**PAULA BUZETA NOVOA
SECRETARIA ABOGADO**

