

COPIA

**Proceso Rol N° 30.804-10-2014
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes**

Las Condes, doce de septiembre de dos mil catorce.

VISTOS;

A **fs.11** El Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, en uso de las facultades establecidas en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de Banco Estado, representado por don Pablo Piñera Echeñique, ambos con domicilio en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, piso 4º, comuna de Santiago, por supuestas infracciones a lo dispuesto en los artículos 3 letra d) , 12 y 23 de la citada Ley N° 19.496, fundado en el reclamo presentado ante dicha entidad por don Manuel Orellana Soto, quien señala que con fecha 24 de diciembre de 2013 habría efectuado un giro desde el cajero automático ubicado en el Pueblito de Los Dominicos, por la suma de \$ 150.000.- correspondiente al saldo disponible en su cuenta; que sin embargo, dicho cajero le habría dispensado únicamente la suma de \$ 100.000.- mediante 9 billetes de \$10.000.- y 2 de \$ 5.000.-; y el comprobante respectivo registra dicha suma; que al efectuar el reclamo correspondiente ante Banco Estado, se habría dado una respuesta insatisfactoria en orden a que de acuerdo a la huincha de auditoría del cajero, éste se encontraba sin problemas al momento de efectuarse el giro y que consultado el banco BCI, dueño del cajero, habría dado una respuesta negativa, sosteniendo que en consecuencia no le cabría responsabilidad en el giro objetado; razones por las cuales estima que el Banco denunciado vulneraría los preceptos indicados, al pretender eximirse de responsabilidad en el giro objetado, solicitando se le condene al máximo de la multa que establece la Ley para cada infracción.

A **fs. 37** doña Camila Bustos Parga, abogado, en representación del Banco del Estado de Chile, formula descargos y señala que de acuerdo a los antecedentes recabados en relación al giro impugnado, consistentes en journal Redbank del día, huincha de cajero involucrado, cartola y bloqueo, se habría podido determinar que el giro se efectuó el día 24 de diciembre de 2013 a las 11:00 hrs., por un monto de \$ 150.000.- en el cajero automático (ATM 6194) del Banco BCI , ubicado en el Pueblito de

Los Dominicos, en Avda. Apoquindo N° 9058, comuna de Las Condes; que sin embargo, el Sr. Orellana habría efectuado reclamo sosteniendo que sólo recibió del cajero la suma de \$ 100.000.-, solicitando la entrega de los \$ 50.000.- restantes; que el día 10 de enero de 2014 el Banco dió respuesta al reclamo señalando que no era posible acogerlo por carecer de fundamentos, puesto que del análisis efectuado por la Subgerencia de Soporte Canales, se determinó que la operación se realizó sin problemas, ya que no registraría error en su ejecución ni en su dispensación, no existiendo alertas de mal uso, ni errores de navegación de cuenta ni pines erróneos al momento de efectuar el giro respectivo; que, a mayor abundamiento señala que la transacción se habría realizado en la comuna de Las Condes, utilizando la correspondiente tarjeta y su clave secreta, elementos ambos de exclusiva responsabilidad de su titular.

A fs.52 se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de los apoderados de SERNAC y de Banco del Estado de Chile, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose el proceso en estado se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la parte denunciante de SERNAC, sostiene que el Banco denunciado habría vulnerado lo dispuesto en los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, al rechazar el reclamo formulado por el Sr. Manuel Orellana Soto, quien habría objetado el giro efectuado desde el cajero automático ubicado en el Pueblito de Los Dominicos, en que al solicitar que el dispensador le girara la suma de \$ 150.000.-, éste sólo le habría entregado \$ 100.000.-, toda vez que en su parecer los argumentos esgrimidos por el Banco al efecto, constituirían una auto eximición de responsabilidad, lo que no sería procedente debiendo hacerse cargo del reclamo de conformidad a los dichos de su cliente y no al registro técnico que efectúa el propio cajero, siendo en consecuencia de cargo del Banco denunciado el recambio, mantenimiento y control de los cajeros automáticos para evitar dispensaciones incorrectas de efectivo, y en su

defensa, contar con los debidos protocolos de indemnización y reparación.

SEGUNDO: Que, la parte de Banco del Estado de Chile, al contestar la denuncia a fs. 42 reitera los argumentos señalados en sus descargos de fs.37, en orden a que de acuerdo a los antecedentes recabados respecto del giro objetado, tanto desde el cajero mismo como de la información proporcionada por el banco BCI, dueño del cajero desde el cual se realizó el giro, no le fue posible determinar que existiera alguna anomalía o error que permitiera establecer lo aseverado por el reclamante.

TERCERO: Que, la parte de SERNAC a fin de acreditar los hechos en que funda su denuncia acompañó los documentos que rolan de fs.5 a 8 consistente en reclamo formulado ante dicha entidad y carta de respuesta de Banco del Estado de Chile al Sr. Orellana, y en copia del comprobante de giro; documentos que no fueron objetados de contrario.

CUARTO: Que, la parte denunciada de Banco del Estado de Chile, no rindió prueba en apoyo de su defensa.

QUINTO: Que, en relación a la controversia surgida entre las partes, deberá atenderse a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, respecto de la carga de la prueba, debiendo en este caso el denunciante SERNAC acreditar los hechos en que funda sus acciones, especialmente que el reclamante Sr. Orellana haya recibido menos dinero del solicitado girar y descontado de su cuenta, toda vez que el fundamento de la denuncia es precisamente que el consumidor reclamante solicitó girar \$150.000.- y habría obtenido del dispensador únicamente \$ 100.000.- ; circunstancia que no ha quedado acreditada con los documentos acompañados al proceso, toda vez que al efecto sólo se acompañó copia del comprobante de giro - a fs. 6- en que consta que éste se habría efectuado por la suma de \$ 150.000.-; sin que se hubieren rendido otras probanzas, como testigos de los hechos o video que registrara el giro, que permitan dar por acreditado el error en la entrega de dinero que sostiene el reclamante.

SEXTO: Que, en mérito de lo anterior, se estima que el Tribunal carece de los elementos que le permitan formarse convicción acerca de los hechos constitutivos de la infracción denunciada, resultando al efecto insuficiente para esclarecer la controversia el mérito del documento de fs.6, razón por la cual se desestima la denuncia de fs. 11 interpuesta por SERNAC.

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 N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechaza la denuncia de fs.11 interpuesta por SERNAC en contra de **Banco del Estado de Chile** representado por don **Pablo Piñera Echeñique** por no haberse acreditado los hechos en que se funda la denuncia.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal

Notifíquese

Archívese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria

