C.A. de Santiago

Santiago, cinco de noviembre de dos mil catorce.

A fojas 198, téngase presente.

Vistos:

Se **confirma** la sentencia apelada de fecha veintiséis de junio de dos mil catorce, escrita a fojas 119 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 1072-2014.

Pronunciada por la **Quinta Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la Ministra señora Marisol Rojas Moya y el abogado integrante señor Angel Cruchaga Gandarillas.

Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a cinco de noviembre de dos mil catorce, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PUDAHUEL

Fs.

ROL N°4757-8/2013

PUDAHUEL, a veintiséis de junio de dos mil catorce.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que a fojas 1 y siguientes, rola denuncia infraccional interpuesta por don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, abogado, Director(S) Regional del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en calle Teatinos N°333, piso 2, comuna de Santiago, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, Rol Único Tributario N°79.030.000-7, sociedad del giro de su denominación, representada por don **PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE**, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1111, piso 4, comuna de Santiago, dando origen en este Tribunal a la causa Rol N°4757-8/2013.

Que la denuncia se funda, por una parte, en el hecho que al consumidor, don **FRANCISCO MESA SILVA**, no le fue registrada oportunamente en la cuenta vista que mantiene con tal Banco, un depósito por la suma de $517.000.- efectuado con fecha 5 de diciembre de 2012, siendo asentada tal operación sólo día el 18 de diciembre de ese año. Por otra parte, también se funda la acción interpuesta, en el hecho que desde dicha cuenta vista del señor MESA SILVA, se efectuaron tres giros, por la suma total de $516.000.-, con cargo a su chequera electrónica, a través de cajeros automáticos ubicados en distintas comunas de la Región Metropolitana, entre los días 19 y 21 del mismo mes, giros no consentidos por el cliente.

Que habiendo el consumidor efectuado los respectivos reclamos formales ante la Institución bancaria a través del Servicio Nacional del Consumidor, la empresa informó al efecto que "*Los giros impugnados no registran error en su ejecución ni en su dispensación y que para utilizarlos se utilizó su clave secreta y tarjeta... elementos de su exclusiva responsabilidad...*", respuesta que el denunciante considera insuficiente y contraria a las normas que protegen los derechos de los consumidores, a la luz de lo dispuesto en los artículos 3° letras a) y d), 12 y 23, todos de la Ley N°19.496.

Que a fojas 26 y siguientes, el apoderado de la denunciada opuso, en lo principal de su escrito, la excepción dilatoria de falta de capacidad del demandante o de representación legal del que comparece a su nombre, incidente que fue rechazado por este Tribunal, según consta en resolución de fojas 67 a 69 de autos.

Que a fojas 79 rola acta de continuación del comparendo de estilo, diligencia que se llevó a cabo con ambas partes del juicio. En tal oportunidad, el apoderado de la denunciada acompañó como documental la información emitida por los cajeros automáticos desde donde se habrían efectuado los giros desde la cuenta del consumidor, señor Mesa Silva, instrumentos no impugnados ni observados por la contraria.

Llamadas las partes a **Avenimiento**, éste no se produce.

Que a fojas 80, la parte de SERNAC deduce escrito solicitando tener presente las circunstancias de hecho y de derecho que indica.

A fojas 118, no existiendo diligencias pendientes, se traen los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que en el contexto de los antecedentes allegados al expediente, la decisión de este Tribunal queda circunscrita a determinar si la denunciada incurrió en alguna de las contravenciones establecidas en la Ley N°19.496, sobre de Protección de los Derechos de los Consumidores; especialmente si el proveedor denunciado incumplió lo dispuesto en los artículos 3° letras a) y d), 12 y 23 de la misma.

SEGUNDO: Que, al efecto el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR señala en su presentación que la empresa proveedora faltó a su deber de profesionalidad en la prestación de sus servicios, afectando con ello el derecho del consumidor puesto que no tomó los resguardos necesarios para evitar las deficiencias como las reclamadas en autos, que tienen directa relación con la calidad de los productos ofrecidos por aquélla y la seguridad en el consumo de éstos, configurando una actuar negligente por parte de la empresa que causó un detrimento al cliente.

TERCERO: Que en cuanto al primer hecho denunciado por el SERNAC, esto es, sobre un supuesto retardo en el registro del depósito en efectivo de más que quinientos mil pesos efectuado en la cuenta vista del señor MESA SILVA, cabe indicar que tal conducta no ha sido comprobada por ningún medio de prueba, siendo ello de cargo del denunciante de autos en la medida que ella fue expuesta como un antecedente más que contribuía a configurar las supuestas infracciones objeto de este juicio.

CUARTO: Que respecto del segundo hecho denunciado en autos referido a tres giros desde la cuenta vista del señor MESA SILVA, no autorizados por éste, sólo consta en el proceso un requerimiento ante la entidad bancaria denunciada, presentado por el consumidor afectado a través del Formulario de Atención de Público del SERNAC, de fecha 23 de enero de 2013, rolante a fojas 15. Existe también una constancia realizada ante la 55ª Comisaría de Pudahuel, de fecha 4 de enero de 2013, donde el señor Mesa Silva manifiesta los mismos hechos materia de esta causa, rolante a fojas 20, instrumentos no objetados ni impugnados por la contraria.

QUINTO: Que así las cosas, no se ha comprobado en juicio que el consumidor propiamente tal haya solicitado oportuna y formalmente ante la referida entidad bancaria, el bloqueo de su cuenta o que haya requerido alguna otra medida restrictiva a la misma, como pudo ser el aviso de extravío o sustracción de su respectiva tarjeta bancaria. Lo anterior, como una exigencia normal y la conducta esperable por parte del usuario de esta clase de servicios, siendo a su vez la forma de liberar su responsabilidad por los movimientos que no haya realizado y de dar certeza de la ocurrencia de tales circunstancias. Por el contrario y a mayor abundamiento, consta en autos que las transacciones sospechosas e impugnadas por el cliente, señor MESA SILVA, fueron efectuadas con su tarjeta personal y con su respectiva clave, como se desprende de los instrumentos acompañados de fojas 73 a 78.

SEXTO: Que con el mérito de todo lo señalado anteriormente y apreciando los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, este Juez estima que no resultan acreditados los fundamentos de la denuncia infraccional interpuesta a fojas 1 y siguientes, por lo que se procederá a rechazar tal presentación, según se indicará en lo resolutivo de este fallo;

Y TENIENDO PRESENTE ADEMÁS:

Lo dispuesto en la Ley N°15.231; en los artículos 1°, 14 y 17 de la Ley N°18.287; la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en sus artículos 1°, 3°, 12, 20 23, 50, 50 A y 50 B;

SE RESUELVE:

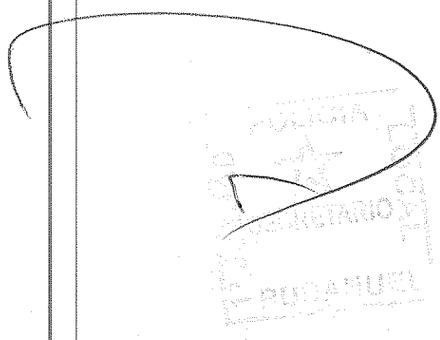
- **DESESTÍMASE la denuncia** de fojas 1 y siguientes, deducidas por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por su Director Regional Metropolitano, don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, ambos ya individualizados, conforme a las estimaciones y consideraciones ya expuestas.

- Que no se condena en costas a la denunciante por considerar que tuvo motivo plausible para litigar.

- Una vez ejecutoriada la sentencia, remítase copia autorizada de ella al Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a lo ordenado por el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.-

Anótese, regístrese, notifíquese a las partes personalmente o por cédula y archívense los antecedentes en su oportunidad.

ROL N°4757-8/2013

DICTADA POR DON JAIME LASO AROCA, JUEZ TITULAR.-

AUTORIZA DON FERNANDO YÁÑEZ REYES, SECRETARIO.-