

SAN BERNARDO, Veintidós de Abril de dos mil catorce.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, don **RODRIGO MARTINEZ ALARCON**, Abogado, por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y en su representación, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, quien en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de **BANCO FALABELLA S.A.**, rol único tributario N° 96.509.660-4, representado legalmente por don **PATRICIO BURICH MAESTRI**, ambos con domicilio en calle Moneda N° 970, piso 7, comuna de Santiago, la que funda en que el Servicio Nacional del Consumidor, toma conocimiento a partir del reclamo efectuado por don **JORGE RIQUELME FUENTES**, quien señala que el día 30 de julio de 2013, a las 18.34 horas, aproximadamente, se acerca al cajero automático de Banco Falabella, el que se encuentra al interior del Supermercado Tottus de San Bernardo. En aquella ocasión, don JORGE RIQUELME, quiso girar de su cuenta N° 05-001-127793-5, una cantidad de \$200.000.-, empero, el cajero no dispuso dicha suma, sino que le entrega sólo \$80.000.-, faltando, por consiguiente la suma de \$120.000.- Además, señala que en su cuenta originalmente quedaba un saldo de \$258.650.-, según consta en comprobante de consulta de saldo Redbanc. Para corroborar que el cajero había descontado los \$200.000.-, se acerca a otro dispensador, para consultar su saldo, a las 18.40 horas, y efectivamente, en su cuenta solamente quedaban \$58.650.-, esto es, el sistema le había descontado los \$200.000.-, que el consumidor nunca obtuvo. Frente a tal situación el Sr. Riquelme, llama al número telefónico que aparece en el comprobante de giro y, además, dio aviso al guardia que se encontraba en el lugar, quien le aconseja que llamara también al mismo número. Sin embargo, Banco Falabella, no responde a su solicitud, y es a causa del reclamo efectuado en el servicio que representa, que el proveedor le entrega una respuesta al consumidor, señalándole que tenía plazo hasta el 13 de agosto para solucionar el problema. Agrega, que en virtud de los hechos relatados y la negativa del proveedor a asumir su responsabilidad, el consumidor concurre el día 6 de agosto del 2013, a estampar un reclamo ante el SERNAC, al cual se le asigna el N° 7099808 y del cual se dio el respectivo traslado al denunciado, que contesta, con fecha 23 de agosto, lo siguiente: "En respuesta al caso N° 7099808 recepcionado con fecha 8 de



agosto de 2013, por el que ese servicio solicita a Banco Falabella, informar acerca de la situación que habría afectado al Sr. Jorge Riquelme Fuentes, cumpla con informar que de acuerdo a lo indicado por el cliente, referente a una dispensación parcial, nuestra institución concluyó que la operación no refleja irregularidades. (...) Complementando lo anterior y de acuerdo a lo informado por el área correspondiente, la transacción se ejecutó bajo todos los procedimientos internos, ingresando la tarjeta N° 6031 4239 6332 XXXX de la cuenta vista y el código PIN para estos efectos. Por lo tanto y dado todos los antecedentes recopilados, informo a usted que no es posible efectuar la reversa reclamada por el Sr. Riquelme, debido a que la transacción se encuentra correctamente efectuada". Indica, que así las cosas, y estando comprometidos los derechos de los consumidores, toda vez, que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, es que el SERNAC, decide formular la presente denuncia, debido a la falta del deber de profesionalidad de la empresa, en la prestación de sus servicios, afectando así los derechos de los consumidores que disfrutaban de ellos confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada. Señala, como normas infringidas los artículos 3 inciso 1°, letras a) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, solicitando se condene a la denunciada a pagar la suma de 50 UTM, por infracción al artículo 3 inciso 1° letra a), y 50 UTM por infracción al referido artículo, pero la letra d). Además, 50 UTM, por infracción al artículo 12, y la misma suma por infracción al artículo 23 inciso 1°. Finalmente señala, que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere probar ni dolo ni culpa en la conducta del infractor para acreditar la respectiva infracción, sino que sólo basta el hecho constitutivo de ella, tal como ocurre en la especie. Por lo anterior, solicita se condene a la denunciada, al máximo de las multas establecidas en la Ley, con expresa y ejemplar condena en costas.

Que, a fojas 26, rola la certificación del Sr. Receptor Ad-Hoc, de la notificación de la denuncia infraccional de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 25, al representante legal de BANCO FALABELLA S.A., don PATRICIO BURICH MAESTRI.

Que, a fojas 63 y siguientes, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por su apoderado don JOSE PISMANTE ARAOS, y la parte de BANCO FALABELLA S.A., representada por don DANIEL ORTUZAR GANA.



La parte del SERNAC, ratifica la denuncia formulada en autos, solicitando sea acogida íntegramente con expresa condena en costas.

La parte denunciada, contesta la acción dirigida en su contra por escrito, solicitando su rechazo, con expresa condena en costas.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce.

No se rinde prueba testimonial. Ambas partes rinden prueba documental. Se formulan peticiones.

Que, a fojas 63, se ordena traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCION DE CUESTIONES PREVIAS. OBJECION DE DOCUMENTOS.-

PRIMERO: Que, a fojas 66, la parte denunciante, objetó y observó los documentos acompañados por la contraria, consistentes en copia simple de lo denominado como "Registro de operaciones en el cajero automático N° 7025 en la que se da cuenta que el Sr. Riquelme habría girado a las 18:27 horas, la suma de \$200.000.-, por cuanto, se trata de una simple copia, emanada de la misma parte que presenta el documento, en la que se plasmaron datos, sin que se entregue certeza sobre su autenticidad e integridad, no pudiendo por tanto dar fe sobre la veracidad de lo que en ellos se indica, por lo que carece de valor probatorio. Agregó, que además dicho documento no desvirtúa lo esgrimido por su parte, en atención a que el consumidor no fue el que retiró el dinero, es más sólo indicaría que existió un giro.

SEGUNDO: Que, a fojas 67, se confirió traslado de la incidencia, el que no fue evacuado.

TERCERO: Que, en este tipo de juicios el legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la misma.

CUARTO: Que, así el tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio.



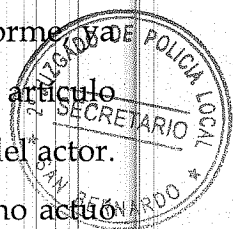
QUINTO: Que, de acuerdo a lo expuesto, la impugnación al documento referido, se rechazará, toda vez, que la valoración y apreciación de tal medio probatorio de conformidad a las reglas de la sana crítica, es privativo de este Sentenciador, en armonía con otros elementos del proceso, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

SEXTO: Que, se ha denunciado al **BANCO FALABELLA S.A.**, por infringir los artículos 3 inciso 1°, letras a) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEPTIMO: Que, habiendo controversia en cuanto a si en la prestación del servicio, por parte del proveedor **BANCO FALABELLA S.A.**, a don **JORGE RIQUELME FUENTES**, hubo fallas o deficiencias en la calidad del respectivo servicio, y si éste le causó o no menoscabo al consumidor, es de cargo de la parte denunciante acreditarlo, de conformidad lo dispone el artículo 1698 del Código Civil.

OCTAVO: Que, la parte denunciada contestó la acción deducida en su contra, solicitando su rechazo en todas sus partes, con expresa condena en costas, en atención a la absoluta carencia de exactitud en los hechos, y su falta de asidero legal, por cuanto, señaló la absoluta improcedencia de la denuncia infraccional, como asimismo cualquier futura y eventual indemnización que se pretenda, debiendo ser rechazada, por cuanto, no existe infracción a norma alguna, al no existir ilícito infraccional, pues el SERNAC expuso en su denuncia que su parte habría infringido los artículos 3 letras a) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, lo que es totalmente incorrecto, ya que dichas normas son excluyentes unas de otras. Asimismo, señaló que su parte no ha infringido la libre elección del consumidor, ni su seguridad, ni salud, como lo señalan las referidas letras a) y d). Tampoco infringió el artículo 12, ya que su representada ha respetado todos los términos del uso del Cajero Automático. Agregó, que su parte otorgó el servicio conforme a lo que no existen reclamos del mal funcionamiento del cajero. En relación al artículo 23, su parte no actuó con negligencia, siendo el único actuar incorrecto el del actor. Asimismo, señaló la inexistencia del ilícito denunciado, ya que su parte no actuó con negligencia. Además, de acuerdo al sistema de cajero automático, en el dispensador que el Sr. Riquelme, realizó el giro, no ha existido reclamo alguno de su funcionamiento, ni por él ni por terceras personas, y también consta del comprobante de giro, que efectivamente el actor giró la cantidad de \$200.000.- el



día 31 de julio de 2013, y no como él indica, en relación a que el giro fue el día 30 del mismo mes.

NOVENO: Que, la parte denunciante del SERNAC, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: 1.- Copia simple de Formulario Único de Atención de Público del caso N° 7099808, y copia simple del traslado enviado a la denunciada con fecha 8 de Septiembre de 2013, que rolan a fojas 14 y siguientes de autos; 2.- Copia simple de la respuesta emitida por la denunciada, con fecha 23 de agosto de 2013, que rola a fojas 18 del proceso; 3.- Copia simple de Cartola de Cuenta Vista, cuenta N° 05-001-127793-5, titular don JORGE ALEJANDRO RIQUELME FUENTES, que rola a fojas 19 de autos; 4.- Copia simple de Consulta de Saldo Chequera Electrónica emitido con fecha 30 de julio de 2013, a las 18:34, con fecha contable el día 31 de julio de 2013, Operación N° 9459, Cajero N° 00007025, Banco Falabella, Girador 15.919.452-0, don JORGE ALEJANDRO RIQUELME, que rola a fojas 20 del proceso; 5.- Copia simple de Consulta de Saldo Chequera Electrónica emitido con fecha 30 de julio de 2013, a las 18:40, con fecha contable el día 31 de julio de 2013, Operación N° 822, Cajero N° 00007107, Banco Falabella, Girador 15.919.452-0, don JORGE ALEJANDRO RIQUELME, que rola a fojas 21 de autos; y 6.- Copia simple de tres fallos de distintos tribunales, que se referirían a hechos similares a los de autos, que rolan a fojas 34 y siguientes del proceso.

DECIMO: Que, la parte denunciada, rindió prueba documental, consistente en el siguiente instrumento: Copia simple de Registros de Operaciones en el cajero automático N° 7025, en el que se da cuenta de la transacción realizada por el Sr. Riquelme, a las 18.37 horas, por la suma de \$200.000.-, en el Supermercado Tottus de San Bernardo, que rola a fojas 61 y 62 de autos.

UNDECIMO: Que, la prueba rendida por la parte denunciante, apreciada de conformidad a las reglas de la sana crítica, resulta ser absolutamente insuficiente, para sancionar al denunciado **BANCO FALABELLA S.A.**, por el no cumplimiento de las obligaciones que le impone la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. En consecuencia, este Sentenciador no logró adquirir la convicción necesaria, para dar por establecido que hubiera existido infracción de aquellas que imputa el denunciante a la denunciada, por lo que la acción infraccional será desestimada, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

Así, la carga de la prueba no ha sido suficientemente satisfecha por la parte denunciante, lo que impide que esta Juez dicte un fallo condenatorio.



Es del caso señalar, por ejemplo, que no fue acreditada de manera alguna la circunstancia que la presunta víctima, don JORGE ALEJANDRO RIQUELME, efectivamente haya recibido una suma menor al monto de dinero que aparece girado de su cuenta en el dispensador de la denunciada, es decir, no existe un solo antecedente en autos, que permita dar por establecida o presumir dicha circunstancia. Así, la denunciante, simplemente ha acompañado documentos que se limitan a comprobar la existencia de una operación por los \$200.000., y no la suma menor que señala le habría entregado el dispensador a la víctima. En consecuencia, no habiendo acreditado el SERNAC dicha situación, no puede este Sentenciador ponderar si la denunciada infringió la Ley N° 19.496, en cuanto al servicio que prestó.

DUODECIMO: Que, en atención a lo anteriormente señalado, este Sentenciador rechazará la denuncia de foja 1 y siguientes, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18287, Art. 1698 del Código Civil y lo dispuesto en la Ley 19.496,

SE DECLARA:

Que, se **RECHAZA**, la denuncia de foja 1 y siguientes, por no haberse acreditado los hechos en que se fundamenta, sin costas.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 7143 - 4 - 2013.

PRONUNCIADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO, JUEZ. (S)



AUTORIZADA POR DOÑA CRISTINA RODRIGUEZ SALAS. SECRETARIA. (S)

Certifico que se anotaron y alegaron confirmando el abogado don Daniel Ortuzar y revocando el postulante de la Corporación de Asistencia Judicial don Nicolás Leal. San Miguel, 8 de agosto de 2014.

San Miguel, ocho de agosto de dos mil catorce.

Vistos:

El mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de veintidós de abril del año dos mil catorce, escrita a fojas 70 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Rol N°567-2014 Civ.



Pronunciado por la Segunda Sala integrada por la Ministra señora María Teresa Díaz Zamora, Fiscal Judicial señora Tita Aranguiz Zúñiga y el Abogado Integrante señor Diego Munita Luco.

En San Miguel, a ocho de agosto de dos mil catorce, notifique por el Estado Diario la resolución precedente.