

JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

Fojas 98 /

- 1 Independencia, treinta y uno de Marzo de dos mil quince.
2 VISTO Y TENIENDO PRESENTE:
3 1.- A fojas 21 don Juan Carlos Luengo Pérez, abogado,
4 Director Regional Metropolitano del "**SERVICIO NACIONAL**
5 **DEL CONSUMIDOR**", ambos con domicilio en calle Teatinos
6 333, segundo piso, Santiago, presenta una denuncia
7 infraccional en contra del "**BANCO DEL ESTADO DE CHILE**",
8 representada legalmente por doña Jessica López Saffié,
9 ambos con domicilio en Av. Libertador Bernardo O'Higgins
10 n°1111, cuarto piso, Santiago, por su eventual infracción
11 a las normas de la ley sobre Protección de los Derechos
12 de los Consumidores, a propósito de un reclamo formulado
13 por don Ricardo Pérez Castro, quien al percatarse que no
14 tenía en su poder la tarjeta del referido banco, procedió
15 a su bloqueo, pero posteriormente se enteró que se habían
16 realizado 4 giros, por distintas sumas de dinero y en
17 diferentes lugares, por lo cual reclamó en dos
18 oportunidades ante el Banco y luego ante el SERNAC, sin
19 obtener resultados positivos. Finalmente se indica que
20 los hechos expuestos constituyen una clara infracción a
21 las normas de la ley sobre Protección de los Derechos de
22 los Consumidores, debiendo ser sancionada la entidad
23 bancaria por tal motivo;
24 2.- A fojas 36 se notificó personalmente del denuncia de
25 autos, a doña Jessica López Saffié, como representante
26 legal del "**BANCO ESTADO DE CHILE**".
27 3.- A fojas 37 don **RICARDO ALFREDO PÉREZ CASTRO**,
28 jubilado, domiciliado en calle Teniente Bison n°927,
29 Independencia, se hace parte en la presente causa e
30 interpone una demanda civil indemnizatoria en contra del
31 "**BANCOESTADO DE CHILE**", representado por doña Jessica
32 López Saffié, ambos con domicilio en Av. Libertador
33 Bernardo O'Higgins n°1111, cuarto piso, Santiago,
34 solicitando que sea condenado al pago de la suma de
35 \$1.206.400, por daño emergente y daño moral, más costas.
36 4.- A fojas 52 don Marcelo Davico Ramírez, abogado,
37 mandatario judicial y en representación del "**BANCO DEL**
38 **ESTADO DE CHILE**", ambos con domicilio en Av. Libertador
39 Bernardo O'Higgins n°1111, quinto piso, Santiago,
40 confiere patrocinio y poder al abogado don Gerardo Soto
41 Araya, domiciliado en Av. Apoquindo n°3669, of. 501, Las
42 Condes.
43 5.- A fojas 59 se agregó el estampado de la notificación
44 de la demanda civil de fojas 37, a doña Jessica López
45 Saffié, en representación del "**BANCOESTADO**".
46 6.- A fojas 63 se agregó una presentación, efectuada por
47 don Gerardo Soto Araya, abogado, por la parte del "**BANCO**
48 **DEL ESTADO DE CHILE**", en la cual se contesta la denuncia
49 y la demanda civil de autos.
50 7.- De fojas 75 a 87 se agregó la prueba documental
51 acompañada al proceso.
52 8.- A fojas 88 y 89 rola el acta de la audiencia de
53 contestación y prueba, evacuada con la asistencia de las

JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

Fojas 99 /

1 partes, oportunidad en que no se produjo avenimiento y se
2 rindió prueba documental.

3 9.- A fojas 97 se ordenó ingresar los autos para fallo.

4 **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

5 **PRIMERO:** Que, a fojas 22, la parte del SERNAC interpuso
6 una denuncia en contra de "BANCO DEL ESTADO DE CHILE",
7 ambos ya individualizados, por su eventual infracción a
8 las normas de la ley sobre Protección de los Derechos de
9 los Consumidores, a propósito de un reclamo formulado por
10 don Ricardo Alfredo Pérez Castro, quien el día 26 de Mayo
11 de 2014, se percató que su tarjeta del Banco se le había
12 extraviado, por lo que el día 27 se dirigió al Banco a
13 gestionar su bloqueo, luego el día 2 de Junio, supo que
14 le habían realizados cargos con su tarjeta, el primero
15 fue el día 26 de Mayo por \$80.000, el segundo fue con
16 fecha 28 de mayo por un monto de \$50.000, el tercero con
17 fecha 2 de Junio por la cantidad de \$75.000 y por último
18 el día 3 de Junio por \$1.400, por lo que el sr. Pérez
19 estampó el reclamo correspondiente, del cual recibe
20 respuesta el día 9 de Junio, a través de correo
21 electrónico, señalando el banco que no es posible acoger
22 su requerimiento, por lo cual efectuó el reclamo ante el
23 SERNAC, el cual tampoco tuvo una respuesta favorable;

24 **SEGUNDO:** Que, por su parte, el consumidor mencionado
25 precedentemente, don Ricardo Alfredo Pérez Castro, ya
26 individualizado, al interponer la demanda civil de fojas
27 37, manifestó que demanda el pago de la suma de \$206.400,
28 representada por el dinero que fue descontado de su
29 cuenta bancaria, gestión que se realizó sin su anuencia;

30 **TERCERO:** Que, al contestar la denuncia interpuesta en su
31 contra, a fojas 63, el apoderado de la parte denunciada
32 señaló, en lo pertinente, que efectivamente el día 25 de
33 Mayo de 2014 se efectuó un giro por \$80.000, el día 28 de
34 Mayo por \$50.000, el día 1 de Junio por \$75.000 y por
35 último el día 2 de Junio otro por \$1.400, cargados a la
36 cuenta RUT del consumidor don Ricardo Pérez Castro,
37 señalando que tales transacciones no presentan medidas
38 restrictivas, la transacción no registra alerta por mal
39 uso, ni error de navegación de cuenta inválida, ni pines
40 erróneos o defectos en su ejecución y, además, la tarjeta
41 en cuestión estuvo en todo momento activa y jamás fue
42 bloqueada por el cliente, lo que se corrobora con la
43 circunstancia que se registran varios movimientos
44 posteriores a la fecha del supuesto bloqueo, como también
45 el cliente obtuvo una nueva tarjeta, que quedó registrada
46 bajo el ítem "comisión por reposición de tarjeta". Se
47 sostiene, además, que todas las transacciones fueron
48 efectuadas con normalidad, utilizando la tarjeta y su
49 respectiva clave secreta, que son personales e
50 intransferibles y su tenencia y resguardo son de
51 exclusiva responsabilidad del cliente. Se solicita,
52 finalmente, que atendido todo lo anteriormente expuesto,
53 sea rechazada la denuncia de autos, con costas;

JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

Fojas 100 /

1 **CUARTO:** Que, como cuestión previa, se debe tener presente
2 que el consumidor afectado por los hechos relatados, don
3 Ricardo Alfredo Pérez Castro, no prestó declaración en la
4 causa, de manera tal que se deberá estar solamente a lo
5 señalado por el SERNAC en la denuncia de fojas 21 y a lo
6 sostenido por dicho consumidor en su demanda de fojas 37,
7 hechos ya relatados precedentemente, para los efectos de
8 clarificar y resolver la controversia planteada;

9 **QUINTO:** Que, precisado lo anterior, es necesario tener en
10 consideración que la alegación básica, en que se sustenta
11 tanto la denuncia de fojas 21 como la demanda de fojas
12 37, consiste en que el consumidor, sr. Ricardo Alfredo
13 Pérez Castro, sostuvo que al darse cuenta que no tenía su
14 tarjeta de la cuenta RUT del BANCOESTADO, procedió a
15 efectuar el bloqueo de la misma, con fecha 27 de Mayo de
16 2014, motivo por el cual, las operaciones de giro de
17 dinero efectuadas con posterioridad a esa fecha, no
18 fueron realizadas por él;

19 **SEXTO:** Que, el análisis del conjunto de antecedentes
20 aportados al proceso, permite observar que no existe
21 ningún documento que establezca, a ciencia cierta, que el
22 consumidor afectado hubiese realizado el bloqueo de su
23 tarjeta RUT, en la fecha señalada, esto es, el día 27 de
24 Mayo de 2014, habiéndose aportado sólo un antecedente,
25 agregado a fojas 17, en el cual se señalan dos fechas de
26 bloqueo, el día 31 de Mayo y el día 18 de Julio, ambas
27 del año 2014, no obstante lo cual, tal documento no podrá
28 ser valorado plenamente por esta sentenciadora, toda vez
29 que se trata de una fotocopia simple, en la cual no se
30 observa su origen o emisor, ni está suscrito por persona
31 responsable alguna y, además, no se encuentra corroborado
32 por ningún otro elemento de convicción aportado al
33 proceso;

34 **SEPTIMO:** Que, por otra parte, esta sentenciadora, no se
35 ha formado la convicción suficiente, en cuanto a la
36 circunstancia que las transacciones o giros realizados
37 con cargo a la tarjeta RUT de don Ricardo Alfredo Pérez
38 Castro, efectivamente hubiesen sido ejecutadas por
39 personas diferentes del consumidor ni que, en tales
40 hechos, existiese negligencia de la entidad bancaria
41 denunciada o de su personal, por cuanto y como ya se
42 expuso, ninguno de los documentos acompañados al proceso
43 permiten establecer la efectividad que el referido
44 consumidor hubiese bloqueado su tarjeta con anterioridad
45 a tales giros o transacciones, correspondiendo
46 precisamente a la parte denunciante y demandante la carga
47 procesal de aportar la prueba necesaria para ello, por
48 cuanto dedujeron sus acciones bajo apercibimiento de
49 probar cabalmente todos sus dichos, no obstante lo cual,
50 la prueba aportada al proceso no ha logrado formar
51 convicción en esta sentenciadora, conforme se señaló en
52 los considerandos precedentes. Cabe tener presente, en
53 este punto, que la denunciada negó categóricamente los
54 hechos expuestos en la denuncia, señalando que las

JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

Fojas 101 /

1 operaciones o transacciones cuestionadas, fueron
2 adecuadamente realizadas, encontrándose activa la tarjeta
3 de crédito del consumidor, lo que obliga a la parte
4 denunciante y demandante a fundamentar íntegramente todas
5 y cada una de sus aseveraciones;

6 **OCTAVO:** Que, atendido lo expuesto precedentemente y
7 analizados los antecedentes del proceso, de conformidad
8 con la sana crítica y al no haber sido claramente
9 ilustrada esta sentenciadora en cuanto a los hechos
10 esenciales que sirven de sustento a la acción deducida en
11 autos, no se ha formado la convicción suficiente en
12 cuanto a tener por establecida alguna infracción a la Ley
13 N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los
14 Consumidores, eventualmente cometida por la parte
15 denunciada del BANCOESTADO, como tampoco se configura un
16 incumplimiento de las obligaciones contraídas por el
17 banco, de lo que se puede concluir que no se concretan en
18 la especie los supuestos básicos señalados en los arts.
19 12 y 23 de la Ley n°19.496, todo lo cual conducirá al
20 rechazo de la denuncia interpuesta a fojas 21 de autos,
21 sin costas, por estimarse que la entidad denunciante tuvo
22 motivos plausibles para litigar;

23 **EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:**

24 **NOVENO:** Que, en relación a la demanda civil de fojas 37,
25 interpuesta por don Ricardo Alfredo Pérez Castro en contra
26 del BANCOESTADO, es del caso considerar que, al resolver
27 la parte infraccional, ya se concluyó que la denuncia de
28 fojas 21 no podrá ser acogida, por las razones expuestas
29 latamente en los considerandos precedentes, motivo por el
30 cual la acción civil referida no podrá ser acogida;

31 **DECIMO:** Que no se condenará en costas a la parte
32 demandante de don Ricardo Alfredo Pérez Castro, por
33 estimarse que tuvo motivos plausibles para litigar.
34 Por estas consideraciones y teniendo además presente lo
35 dispuesto en los arts. 14 y 17 de la Ley n°18.287 y normas
36 pertinentes y citadas de la Ley n°19.496,

37 **SE RESUELVE:**

38 **A.-** Que se rechaza, en todas sus partes, la denuncia
39 formulada a fojas 21 de autos;

40 **B.-** Que no se hace lugar a la demanda de fojas 37,
41 interpuesta por don Ricardo Alfredo Pérez Castro, en
42 contra del BANCOESTADO;

43 **C.-** Que cada parte pagará sus costas.

44 Notifíquese a las partes por carta certificada.

45 Tómesese nota en el libro de ingresos.

46 **Proceso rol n° 13.364-RM-2014.**

47
48
49
50
51
52
53

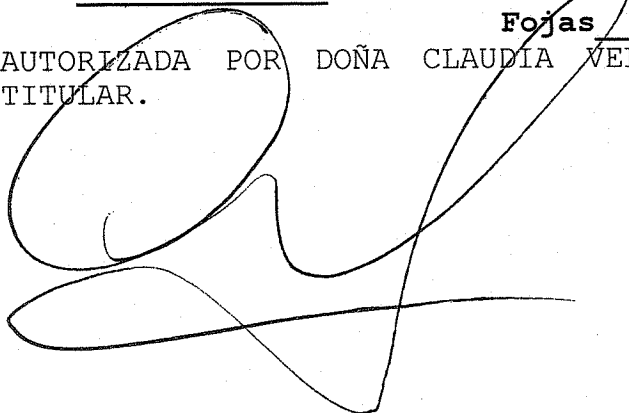
DICTADA POR DOÑA GIOVANNA SANTORO SALVO. JUEZA TITULAR.

JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

Fojas

102 /

1 AUTORIZADA POR DOÑA CLAUDIA VELIZ BASCUÑAN. SECRETARIA
2 TITULAR.

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

1 Independencia, doce de mayo de dos mil quince.
2 Certifico con esta fecha de acuerdo a lo ordenado en
3 resolución precedente, que revisados los antecedentes que
4 constan en autos **Rol n°13364-2014-RM** y en virtud de lo
5 dispuesto en el artículo 174 del Código de Procedimiento
6 Civil, que la sentencia definitiva de fecha 31 de marzo de
7 2015, que rola de fojas 98 a 102, se encuentra firme o
8 ejecutoriada, estando las partes legalmente notificadas
9 habiendo transcurrido los plazos legales para deducir los
10 recursos que correspondan.

11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22 CLAUDIA VELIZ BASCUNAN.
23 Secretaria Titular
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36

