

7/12  
Secretaría  
Ds

Maipú, veintiocho de julio de dos mil quince

VISTOS:

Denuncia en Procedimiento por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, interpuesta por doña **MARIBEL BERNARDA ZAPATA POBLETE**, C.I. 11.405.518-2, domiciliada en calle La Capilla N° 7366, departamento 313, Villa Laurita Allende, de la comuna de Cerro Navia, Región Metropolitana, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, RUT 97.030.000-7, representado legalmente por doña Jessica López Saffie, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'higgins N° 1111, piso 4, Comuna de Santiago, Región Metropolitana.

CONSIDERANDO:

1° Que en estos autos, la denunciante doña **MARIBEL BERNARDA ZAPATA POBLETE**, interpone denuncia ante el 3° Juzgado de Policía Local de Santiago, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Señala en dicha oportunidad que el día 10 de noviembre de 2013, fue al cajero automático ubicado en el Mall Alameda (Estación Central) y al girar la suma de \$ 10.000.- pesos, teniendo un ahorro de \$ 286.000.- pesos, no pudo girar dinero ya que se habían efectuado dos giros, uno por la suma de \$ 200.000.- pesos, y otro por la suma de \$ 80.000.- pesos, sin su consentimiento, y sin su tarjeta, ya que la mantenía en su poder. De inmediato fue al banco a bloquear la tarjeta y hacer el desconocimiento de dichos giros. Posteriormente recibió una carta del banco, en que se le informa que sólo se le devolvió la cantidad de \$ 80.000.- pesos, quedando la diferencia de 200.000 pesos, los que no le fueron devueltos, infringiendo con ello, el artículo 3 letra d) y 23 de la ley N° 19.496.

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.

P  
36  
No



773  
Secretaria  
Tus

En misma presentación interpone Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representado legalmente por doña Jessica López Saffie, 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 <sup>de</sup> daño emergente, constituido por la suma de \$200.000.- pesos.- en razón del giro que se hizo sin su consentimiento, más la suma de \$ 7500.- pesos, por gastos notariales, más \$ 400.- pesos, por fotocopias, más el tiempo perdido de trabajo, por la suma de \$ 100.000.- pesos.

Seguidamente reclama por concepto de daño moral, daño psicológico, una indemnización de \$268.800.- pesos. Solicitando en definitiva la suma de \$ 582.700.- pesos, todo ello, con reajustes, intereses y 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 informe de caso N° 7408470, de fecha 10 de marzo de 2014, emitido por SERNAC; 2) copia simple de declaración jurada efectuada por doña **MARIBEL BERNARDA ZAPATA POBLETE**, de fecha 10 de marzo de 2014; 3) copia simple de carta informa cierre de caso, proveedor no acoge reclamo, de fecha 7 de marzo de 2014, emitida por SernacFacilita; 4) copia simple de carta de fecha 11 de febrero de 2014, emitida por BancoEstado; 5) impresión cartola de actualización de movimientos, emitida por el denunciado, de fecha 11 de febrero de 2014; 6) copia simple de carta de fecha 10 de enero de 2014, emitida por BancoEstado; 7) copia simple de carta informa solicita antecedentes con evaluación, emitida por SernacFacilita; 8) copia simple de formulario único de atención al público N° caso 7408470, de fecha 29 de enero de 2014, emitido por SERNAC Facilita; 9) copia simple de carta informa solicita medios de prueba, emitida por SernacFacilita; 10) boleta de honorarios N° 799954, de fecha 10 de marzo de 2014, emitido por el



774  
Secretaría  
Crestu

notario público don Hernán Blanche S.; 11) copia simple de carta informe emitido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

2° A fojas 28, el 3° Juzgado de Policía Local de Santiago, se declara incompetente para conocer respecto de dichos antecedentes, por haberse producido los hechos denunciados fuera del territorio de competencia del referido tribunal, por lo cual, ordena remitir los antecedentes al Juzgado de Policía Local de Turno de la comuna de Estación Central.

A fojas 29, el 1° Juzgado de Policía Local de Estación Central, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 A, de la Ley N° 19.496, rechaza la competencia declinada, ordenando remitir los antecedentes al señor Juez de Turno del Juzgado de Policía Local de Maipú.

A fojas 30, este 1° Juzgado de Policía Local de Maipú, acepta la competencia rechazada y declinada, y ordena dar curso progresivo a los autos.

3° A fojas 32, comparece ante esta judicatura a objeto de prestar declaración indagatoria, la denunciante doña **MARIBEL BERNARDA ZAPATA POBLETE**, quien expone que el día 10 de noviembre del 2013, siendo las 13:00 hrs., se dirigió al cajero automático ubicado en el supermercado Totus, del Mall Alameda, de la comuna de Estación Central, a fin de sacar \$ 10.000.- desde su cuenta vista del BancoEstado, y en esos momento se percató que sólo quedaba en su cuenta la suma de \$6.000.- pesos, por lo cual no hizo ningún retiro, y fue de inmediato a una sucursal del referido banco en la comuna de Lo Prado, y allí le informaron, que sólo tenía disponible \$6.000. pesos, y que se habían practicado dos retiros anteriores en diferentes fechas, el primero de ellos, en septiembre del 2013, por la suma de \$200.000.- pesos, y un retiro posterior por la suma de \$280.000.- pesos.

Agrega que respecto de estos retiros, no fueron efectuados por ella ya que la tarjeta siempre estuvo en su poder, no la ha perdido, ni extraviado, por lo cual, estos giros fueron del todo irregulares, y practicados por terceros. En el banco le



775  
Secretaría  
Araya

indicaron que fuera a la sucursal de calle Moneda en donde se hacen los reclamos, y luego la citaron, sólo le depositaron \$80.000.- pesos en la libreta, y respecto de los \$200.000.- restantes no le dieron ninguna explicación, que no tenían responsabilidad alguna, y que no harían devolución de este dinero, y que este caso se terminaba ahí.

4° A fojas 41, comparece a objeto de formular sus descargos la parte de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representada para estos efectos por el abogado don Gerardo Soto Araya, quien expone que de acuerdo a la investigación interna practicada por dicha parte, se pudo determinar que respecto del giro efectuado con fecha 04 de septiembre de 2013, a las 14:13 horas, por un monto de \$200.000.3- pesos, este no registra error en su ejecución, dispensación, no existiendo alertas por mal uso, u otros al momento de realizar el avance.

Respecto del Segundo giro, de fecha 02 de octubre de 2013, a las 13:05 horas, por un monto de \$ 80.000.- pesos, fue requerida la respectiva huincha de auditoría de dicho cajero y no se obtuvo respuesta favorable, por lo cual, aún tratándose de un hecho de tercero, ni haberse acreditado una falla en el sistema de seguridad, se decidió reembolsar el dinero de la referida transacción.

5° A fojas 57, durante el desarrollo de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, fijada primitivamente en autos, la parte denunciada de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representada por su abogado don Gerardo Soto Araya, interpone excepciones de previo y especial pronunciamiento. El tribunal, en virtud de esta incidencia, ordena se suspenda el procedimiento.

El tribunal, a fojas 59, y siguientes, en sentencia interlocutoria dictada al efecto, resuelve no hacer lugar a dichas excepciones dilatorias, conforme a las argumentaciones esgrimidas en dicho dictamen aludido, las que se dan por entera y expresamente reproducidas para estos efectos. El tribunal, en consecuencia procede a dar curso progresivo a estos autos, citando a las partes la continuación de la audiencia de conciliación, contestación y prueba.



Secretaría  
Seis

6° A fojas 69, rola continuación de la audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de la denunciante doña **MARIBEL BERNARDA ZAPATA POBLETE**, y del abogado don Gerardo Soto Araya, en representación de la parte denunciada de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**.

La parte denunciada de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, ratifica contestación de fojas 44 a 56, solicitando se tuviera como parte integrante de la referida audiencia.

En cuanto a lo infraccional, expone nuevamente los argumentos esgrimidos en idénticos términos de los descargos formulados en fojas 41 y siguientes.

Agrega, en términos generales, que se trata de dos giros efectuados en distintos días, que entre uno y otro transcurrió casi un mes, conducta que en lo práctico, atenta contra toda lógica delictual, puesto que eventualmente este tercero en el tiempo intermedio no volvió a utilizar los fondos disponibles. Que además estos giros, se han practicado con total normalidad, sin que dispense mensajes de error, con tarjeta y clave secreta de la cliente

Seguidamente procede a contestar la demanda civil, señalando primeramente que al no existir infracción a la Ley N° 19.496, no procede indemnización alguna. Que conforme al daño emergente y daño moral reclamado, no existe constancia de la real existencia de los hechos constitutivos de estos.

La parte denunciante de **ZAPATA POBLETE**, ratifica los documentos acompañados, rolante a fojas 1 a 21, inclusive.

La parte denunciada y demandada de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, acompañó el siguiente documento -inobjetados por la contraria-, consistente en copia simple de huincha de recibo de cajero ATM. N° 1890, de propiedad de Banco Santander.

Que no se rinde prueba testimonial, ni se efectúan peticiones al tribunal.



7/28  
Secretaría  
J. Osorio

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".

A mayor abundamiento, la denunciada señala expresa y permanentemente que respecto del primer giro efectuado en la cuenta corriente en comento, desde el cajero automático ubicado en el Supermercado Montserrat, emplazado en calle Sergio Silva N° 0713, de la comuna de Maipú, al momento de ser realizado, no registró error en su ejecución, en su dispensación, ni alerta por el mal uso, ni pines erróneos al momento de realizar el avance, ni error, al ingresar la clave secreta, ni error de cuenta invalida, etc.

A mayor abundamiento, señala el denunciado conforme la información recopilada, respecto del segundo giro, por la suma de \$ 80.000.-pesos, efectuado con fecha 02 de octubre de 2013, desde el cajero automático del Banco Scotiabank Chile, sucursal Estado de Santiago Centro, que al no contar con los respaldos del giro, ha resuelto restituir el monto del retiro, la que se abonó a la referida cuenta, con fecha 26 de diciembre de 2013, hecho acreditado, mediante documento rolante a fojas 9, consistente en impresión de cartola de actualización de movimientos, emitida por el denunciado, de fecha 11 de febrero de 2014, la que señala un abono en la pertinente cuenta de la actora, por la suma de \$ 80.000.-pesos; lo que en definitiva, demuestra una buena fe en cuanto a su conducta mercantil y denota las buenas prácticas comerciales, ejecutadas como proveedor de los servicios bancarios, en su calidad de depositario de las sumas de dinero depositados en la cuenta corriente de la actora.

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.



47  
Secretaria  
MCR.

EN EL ÁMBITO CIVIL:

TERCERO: En cuanto a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por la señora **MARIBEL BERNARDA ZAPATA POBLETE**, 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.

CUARTO: 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 **MARIBEL BERNARDA ZAPATA POBLETE**, 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 **MARIBEL BERNARDA ZAPATA POBLETE**, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, por falta de fundamento infraccional, conforme lo expuesto en el considerando tercero de este dictámen.

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

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: 7720-2014

  
Resolvió doña **Carla Torres Aguayo**, Juez Titular

Autoriza don **Fernando Aguirre Farias**, Secretario Subrogante.

  
