

101.11/08/2016 04
18/08/2016

PROCESO Nº17.410-2015- WD.-
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.-
SANTIAGO, Cinco de Julio del año Dos Mil Diez y seis.-

VISTOS:

A fs.7 rola carta de JUAN CARLOS BENITO MEDINA abogado web center Sernac a Banco del Estado de Chile;

A fs.9 rola Solicitud de servicio Banco Estado;

A fs.10 y 14 rola carta de UR. Gestión de Reclamos a Esteban Cristián Arriagada Guzman;

A fs.11 rola carta de PÍLAR FLORES JEREZ a JUAN CARLOS BENITO MEDINA abogado web center Sernac;

A fs.12 rola carta de Banco Estado a Esteban Cristián Arriagada Guzman ;

A fs.15 y 16 rola Cartola instantánea Banco Estado Esteban Cristián Arriagada Guzman;

A fs.17 rola Hoja Resumen del Contrato;

A fs.21 rola Declaración Jurada de Esteban Cristián Arriagada Guzman;

A fs.23 y ss. rola denuncia formulada por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE representado legalmente por JESSICA LOPEZ SAFFIE, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor;

A fs.48 rola escrito donde Banco Estado opone excepciones;

A fs.57 rola comparendo de contestación y prueba;

A fs.58 rola escrito de evacua traslado;

85

—previo haberse introducido la tarjeta y clave secreta correspondiente, no existiendo alertas por mal uso o fraude, como también las huinchas de auditoria no muestran error en la dispensación del dinero, de modo que el procedimiento bancario que se debía observar para este tipo de operación se cumplió a cabalidad.

Para el evento que la demandante efectivamente hubiese sido víctima de fraude, es ella y no banco Estado quien debe soportar las consecuencias que ello conlleve, toda vez que el resguardo de las claves de seguridad de los cajeros automáticos, son de exclusiva responsabilidad de la primera, quedando eximido Banco Estado de cualquier tipo de responsabilidad que en este sentido pueda surgir;

Agrega de existir delito ello debe ser investigado y concluir con la sanción del o los responsables sin que por ello le quepa responsabilidad a Banco Estado

Por último señala que con la actual tecnología disponible se han implementado diversos sistemas de seguridad en las transacciones y cajeros automáticos con chips electrónicos en las tarjetas y nuevos y mejores detectores de tarjetas en los cajeros automáticos de modo de utilizar medias eficaces tendientes de reducir la mala utilización de estos productos;

4°.- Que el Servicio Nacional del consumidor, para acreditar los hechos en que funda su presentación rindió prueba documental consistente en:

Carta de JUAN CARLOS BENITO MEDINA abogado web center Sernac a Banco del Estado de Chile de fs.7;

Solicitud de servicio Banco Estado de fs.9;

Carta de UR. Gestión de Reclamos a Esteban Cristián Arriagada Guzman de fs.10 y 14 ;

Carta de PÍLAR FLORES JEREZ a JUAN CARLOS BENITO MEDINA abogado web center Sernac de fs.11;

86

10°.-Que no se condenara en costas al Sernac por haber tenido a juico del Tribunal motivo plausible para litigar;

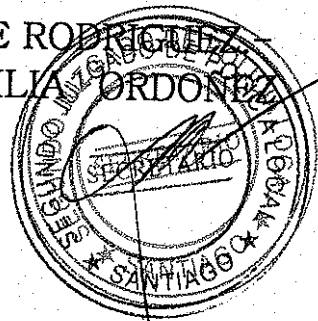
Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en las Leyes 18.287 y 19.496;

SE DECLARA:

Que se rechaza la denuncia formulada por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor en contra de BANCO ESTADO DE CHILE representado legalmente por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, sin costas;

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,
en su oportunidad.

DICTADO POR EL JUEZ (s): SRA. ISABEL OGALDE RODRIGUEZ
SECRETARIA ABOGADO (s): SRA. MARIA CECILIA ORDONEZ
URBINA.-



Santiago, treinta de noviembre de dos mil dieciséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus fundamentos Octavo a Décimo, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y además presente:

1º.- Que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) se alza en contra de la sentencia por medio de la cual la juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago rechazó, sin costas, la denuncia efectuada por tal Servicio, por estimar que no se ha infringido la Ley N° 19.496, no siendo suficiente el hecho del reclamo impetrado, invirtiendo la carga de la prueba, la que estima le corresponde al consumidor afectado, en circunstancias que, correspondía al Banco denunciado acreditar la circunstancia de haber cumplido con el deber de seguridad, hecho no acreditado por la entidad bancaria denunciada. Indica que ello fluye de las respuestas que se entregaran al consumidor, al poner éste en conocimiento de la entidad bancaria, el hecho de haberse efectuado desde su cuenta, dos giros que él nunca realizara, imputándole así al consumidor la responsabilidad de los giros bancarios en cuestión.

Agrega que el proveedor no ha demostrado, que se haya comportado con la debida diligencia en virtud del contrato que celebrara con el consumidor afectado y de conformidad con aquello dispuesto en el artículo 3º inciso primero letra d) de la Ley N° 19.496, en relación con los artículos 12 y 23 del mismo cuerpo legal, toda vez que, el proveedor no ha respetado los términos, condiciones y modalidades en los cuales se ofrecen los bienes o servicios al consumidor, prestando en definitiva, un servicio del todo negligente, pues no ha cumplido con los estándares mínimos de seguridad.

Expone que la sentenciadora, de manera acotada desestima toda hipótesis infraccional, estimando que el peso de la prueba correspondía al consumidor, en circunstancias que era el Banco el que debía acreditar que había obrado con la debida diligencia en el cumplimiento del contrato que suscribiera con el consumidor afectado.

Por lo anterior, es que solicita se enmiende la sentencia recurrida, se le deje sin efecto y se dicte una nueva en su reemplazo, condenando a la denunciada al máximo de las multas estipuladas en la ley, con costas.

2º.- Que para resolver acerca del tema en comento, es necesario tener presente que la Ley N° 19.496, sobre Protección de Los Derechos de los Consumidores, dispone en su artículo 3º inciso primero letra d), lo siguiente: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles”*.

3º.- Que por su parte, el artículo 12, de la ley ya citada, señala a su vez: *“Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”*.

La disposición contenida en el inciso primero del artículo 23 de la Ley N° 19.496 señala: *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”*.

4º.- Que a su vez, el artículo 58 de la misma ley señala que el SERNAC deberá velar por el cumplimiento de las normas de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor. Agregando en su letra g), que le corresponde *“velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.”*

5º.- Que, a su turno, el artículo 50 del mismo cuerpo de normas establece en su inciso primero que las acciones que derivan de esta ley, se

ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

6º.- Que, de acuerdo a la normativa señalada, al SERNAC le asiste como función esencial el velar por la protección de los "*intereses generales de los consumidores*", correspondiéndole velar por la "seguridad" en el consumo de bienes o servicios contratados por los consumidores, en los términos del artículo 3º, antes transcrito.

7º.- Que, en el caso que nos ocupa, el consumidor afectado efectuó todas las diligencia que estaban a su alcance para denunciar el hecho del que había sido víctima. En primer término, puso en conocimiento de la entidad bancaria la circunstancia de que un tercero, desde un cajero automático, había efectuado dos giro de su cuenta corriente, por la suma de \$200.000 cada uno, y no obteniendo una respuesta aceptable de la referida entidad bancaria recurrió a SERNAC para practicar la respectiva denuncia, con los mismos resultados.

8º.- Que de las probanzas rendidas en autos, no existe ningún antecedente que permita presumir siquiera que la entidad bancaria haya actuado con la debida diligencia en la prestación del servicio contratado por el consumidor afectado, en el sentido de otorgar la "seguridad" que requiere dicho servicio en los términos de los artículos 3º inciso primero letra d) y 23 antes transcritos.

Cabe dejar constancia que a este respecto correspondía al Banco denunciado el onus probandi sobre el punto referido, lo que en la especie no ha ocurrido.

9º.- Que, en consecuencia, encontrándose acreditados los cargos que motivan la denuncia, de lo cual dan cuenta los documentos de fojas 7 a 21, consistentes reclamos ante el Banco, denuncia ante SERNAC, correspondencia emanada de la entidad bancaria, Cartolas del consumidor afectado, etc., ha de concluirse que, la reclamada al no cumplir con su deber de "seguridad" respecto de los servicios contratados, ha incurrido en la infracción referida en el inciso primero letra d) del artículo 3º de la Ley N° 19.496, que se encuentra sancionada

en el artículo 24 del mismo cuerpo legal, con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, y artículos 3°, 12, 23, 24, 50, 58 letra g) de la Ley N° 19.496, **se revoca** la sentencia apelada de cinco de julio de dos mil dieciséis, escrita a fojas 84, **y en su lugar se declara** que se hace lugar a la denuncia interpuesta a fs. 23 por el Servicio Nacional del Consumidor, en contra del Banco del Estado de Chile, condenándose a éste último a pagar una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales, y al pago de las costas de ambas instancias.

Regístrese y devuélvase

Redacción de la Ministra señora Solís.

Policía Local 1.430-2016.

Pronunciada por la Sexta Sala de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Leopoldo Llanos Sagristá, conformada por la Ministro señora Gloria Solís Romero y por la Ministro (S) señora Elsa Barrientos Guerrero.

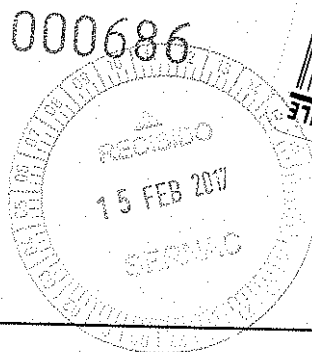
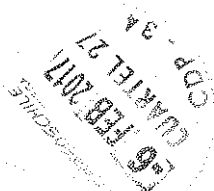
Santiago, Miércoles 1 de febrero de 2017


Notifico a Ud. que en el proceso N° 17.410-M-2015/WDP se ha dictado con fecha 01/02/2017, la siguiente resolución:

Cúmplase.



SECRETARIA ABOGADO



 **SANTIAGO**
Ilustre Municipalidad
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI 980 PISO 2
CAS. N° 10 SUC. TRIBUNALES
SANTIAGO

I MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74
NACIONAL

ROL N° 17.410-M-2015 /WDP
CERTIFICADA N° 4817124

SEÑOR (A)
JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, DIRECTOR REG.MET. SERNAC
TEATINOS 333 PISO 2
SANTIAGO

ESTA CARTA DEBE SER ENTREGADA A PERSONA ADULTA DEL DOMICILIO ART.3 LEY 18.287.