

### TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Temuco, once de diciembre del año dos mil quince

**VISTOS:** La denuncia de fs 1 y siguientes interpuestas por don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME**, c.n.i. 10.608.304-5, en su calidad de representante legal del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, con domicilio en calle Manuel Bulnes N° 52, Temuco, en contra del **BANCO ESTADO DE CHILE**, representado por su agente de sucursal o jefe de local don Mauricio Valdebenito Salgado, con domicilio en calle Claro Solar N° 931, Temuco, por haber vulnerado disposiciones de la Ley 19496; la notificación practicada a fs 22; el comparendo de estilo celebrado a fs 23 y siguientes; la resolución que decreto autos para fallo y los demás antecedentes agregados a los autos.

### EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1.- Que, se ha instruido causa rol 110.663-O a partir de la denuncia por infracción a la Ley 19496 interpuesta fs 1 y siguientes, por don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME**, c.n.i. 10.608.304-5, en su calidad de representante legal del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, con domicilio en calle Manuel Bulnes N° 52, Temuco, en contra del **BANCO ESTADO DE CHILE**, representado por su agente de sucursal o jefe de local don Mauricio Valdebenito Salgado, con domicilio en calle Claro Solar N° 931, Temuco

2.- Que, el denunciante refiere en su presentación haber tomado conocimiento a través de un reclamo administrativo, de una conducta irregular, permanente y reiterada en la prestación de servicios financieros propios del giro de la denunciada. Manifiesta que el reclamo N° caso 7758894 de fecha 25 agosto 2014 interpuesto por doña Joanna Angélica González Cofre. El reclamo da cuenta que la consumidora en su calidad de cliente de cuenta de ahorro con el Banco denunciado detecto que el día 23 de agosto 2014 al concurrir a un cajero a retirar dinero de su cuenta de ahorro percatándose de que tiene un saldo de \$ 16.000, de inmediato concurre al banco a solicitar una cartola a través de ella se percata de que le han sustraído la suma de \$ 300.000, en distintos días, giros no autorizados por la consumidora, la que siempre tuvo en su poder su tarjeta y clave. Expresa que la consumidora ha señalado haberse acercado en varias oportunidades al Banco denunciado solicitando explicación de lo ocurrido, no ha obtenido respuesta concreta o satisfactoria. Más adelante refiere que la denunciada responde en términos inconsistentes no se le ha dado una respuesta satisfactoria, y que el reclamo administrativo se encuentra agotado sin que se haya logrado un entendimiento voluntario que ponga fin al conflicto de que da cuenta, por lo que se ha visto obligado a denunciar ante Tribunales, a fin de que se determinen las responsabilidades contravencionales y se imponga el máximo de las multas que el derecho contempla. Señala más adelante que la denunciada constituye infracción al arts 3 letra d), 12 y 23 de la ley 19496. A fs 22 consta que se efectuaron las notificaciones legales.

3.- Que, a fs 23 y siguientes se celebra el comparendo de estilo en rebeldía de la denunciada. La denunciante ratifica accionar en todas sus partes.

4.- Que, el actor en apoyo de su accionar rinde prueba documental, ratifica los documentos acompañados desde la fs 7 a fs 18 y acompaña, los documentos que señala a fs 23 y 24.

5.- Que, el actor sostiene en su presentación que el Banco denunciado habría incurrido en violaciones a normas de la ley 19496, No logra acreditar, con las pruebas rendidas, que la denunciada haya incurrido en alguna infracción a las normas de la Ley de Protección de los derechos de los Consumidores.

8.- Que, una vez examinados los antecedentes aportados en autos por la denunciante, en especial los documentos rolantes a fs 18 y 33, carece esta sentenciadora de elementos de juicio que le permitan dar por acreditada que la denunciada haya infringido normas de la Ley 19496, por lo que, de conformidad con lo establecido en el Art. 14 de la Ley N° 18.287, resulta imposible para ésta sentenciadora, desde la lógica y el buen entendimiento, establecer la efectiva concurrencia de una conducta contravencional por parte de la querellada, de consiguiente cobra aquí indiscutible vigencia el enunciado judicial de que nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido, por los medios de prueba legal, la plena convicción de que realmente se haya cometido un hecho punible y que en él le ha correspondido una participación culpable y penada por la Ley. En consecuencia, atendido lo expresado en los considerando precedentes, no se acogerá la denuncia de autos.

**Y VISTOS:** Además lo dispuesto en los arts. 1, 12, 23, 25, 45 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, 1, 13 y demás pertinentes de la ley 15.231; arts 1, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 se declara: 1.- Que, **no ha lugar** a la denuncia por infracción a la Ley 19496 interpuesta fs 1 y siguientes en contra del **BANCO ESTADO DE CHILE**, domiciliado en calle Claro Solar N° 931, Temuco, ello conforme a lo expresado en el considerando octavo de esta sentencia. 2.- Que, no se condena en costas por estimarse que existieron motivos plausibles para litigar.

En virtud de lo establecido en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496 remítase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE, EN SU OPORTUNIDAD:  
ROL N° 110.663-O**

**PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.  
AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO**

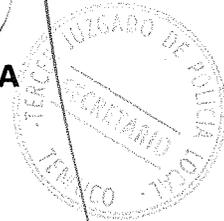


Temuco, cuatro de diciembre de dos mil quince.

**CERTIFICO:** Que en estos autos **Rol N° 110.663-O**, no existen diligencias pendientes.

  
**GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA**

Secretario Abogado



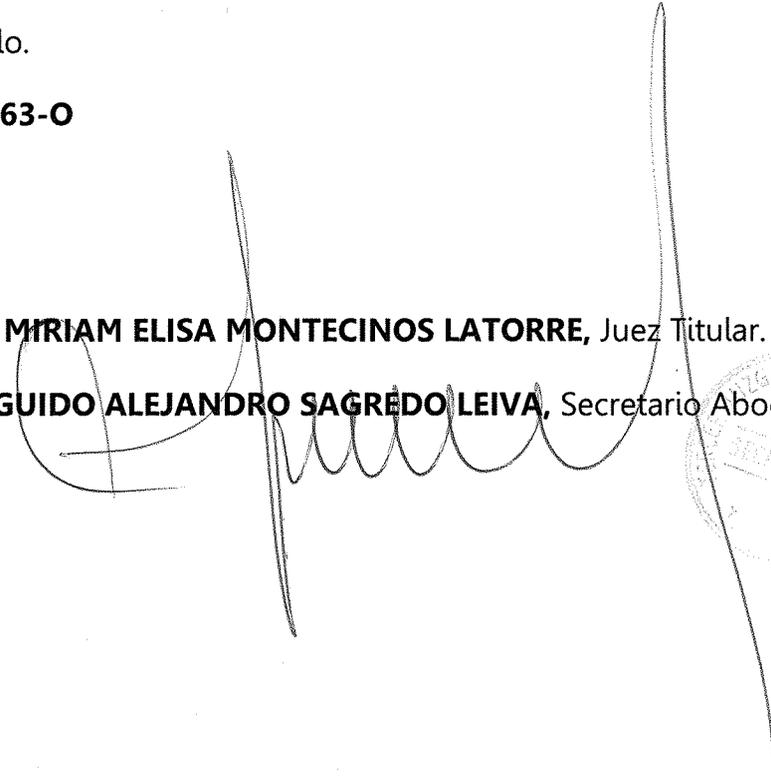
Temuco, cuatro de diciembre de dos mil quince.

Autos para fallo.

**Rol N° 110.663-O**

Proveyó doña **MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE**, Juez Titular.

Autoriza don **GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA**, Secretario Abogado.





1. The first part of the document is a list of names.

2. The second part of the document is a list of names.

3. The third part of the document is a list of names.

4. The fourth part of the document is a list of names.

5. The fifth part of the document is a list of names.

6. The sixth part of the document is a list of names.

7. The seventh part of the document is a list of names.

8. The eighth part of the document is a list of names.

9. The ninth part of the document is a list of names.

10. The tenth part of the document is a list of names.

11. The eleventh part of the document is a list of names.

12. The twelfth part of the document is a list of names.

13. The thirteenth part of the document is a list of names.

14. The fourteenth part of the document is a list of names.

15. The fifteenth part of the document is a list of names.

16. The sixteenth part of the document is a list of names.

17. The seventeenth part of the document is a list of names.

18. The eighteenth part of the document is a list of names.

19. The nineteenth part of the document is a list of names.

20. The twentieth part of the document is a list of names.

21. The twenty-first part of the document is a list of names.

22. The twenty-second part of the document is a list of names.

23. The twenty-third part of the document is a list of names.

24. The twenty-fourth part of the document is a list of names.

25. The twenty-fifth part of the document is a list of names.

26. The twenty-sixth part of the document is a list of names.

27. The twenty-seventh part of the document is a list of names.

28. The twenty-eighth part of the document is a list of names.

29. The twenty-ninth part of the document is a list of names.

30. The thirtieth part of the document is a list of names.