

Temuco, veintitrés de mayo de dos mil diecisiete.-

Vistos.-

A fojas 9 y ss., corre denuncia Infraccional conforme a la Ley N°19.496, interpuesta por don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME**, RUN 10.608.304-5, abogado, en representación legal y **DIRECTOR REGIONAL DE LA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA DEL SERVICIO NACIONAL (SERNAC)**, domiciliado en calle Manuel Bulnes N°52 de la ciudad Temuco, en contra de **BANCO ESTADO**, RUT 97.030.000-7, representado don **MAURICIO EDUARDO VALDEBENITO SALGADO**, de quien se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Claro Solar N° 931, de la comuna y ciudad de Temuco.

A fojas 47 y ss., Don **ANDRÉS VERA SCHNEIDER**, en representación del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, contesta denuncia infraccional mediante minuta escrita.

A foja 50, corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante, representada por su abogada y apoderada doña **CLAUDIA PAINEMAL ULLOA** y de la parte denunciada, representada por su abogado y abogado, don **ANDRÉS VERA SCHNEIDER**.

A foja 68, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO.-

1.- Que se ha iniciado causa **Rol N°229.749-J**, en virtud de denuncia infraccional de fojas 9 y ss., deducida por don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME, Director Regional de la Región de la Araucanía del Servicio Nacional del Consumidor, y en representación legal de este servicio**, en contra de **BANCO ESTADO**, todos ya individualizados, en ejercicio de las atribuciones contempladas en el artículo 58, letra g, de la Ley 19.496, en virtud de los siguientes **HECHOS**: Que se interpuso un reclamo administrativo ante el Servicio Nacional del Consumidor por parte de don **NELSON MEDINA MEDINA** (consumidor), de fecha 04/02/2014, **CASO N° 7419026**, en contra de la denunciada, fundándose en que 17 de enero 2014 el consumidor recibió su sueldo, en su cuenta vista N°11654883 (**cuenta Rut**), habiendo retirado la suma de \$10.000 a las 11:45 horas y posteriormente a las 12:20 horas, un segundo giro por \$ 25.000, quedando un saldo de \$ 94.043 en la cuenta; que el día 18 de enero 2014 al querer efectuar un giro en un cajero automático se da cuenta que su saldo era la suma de \$4.743, ante lo cual el día 20 de enero el consumidor se dirige al Banco Estado de Temuco, en donde le hacen entrega de una cartola de movimiento de su cuenta vista, en donde aparece un giro por el monto de \$90.000; que mediante carta se le comunica que el giro se habría realizado a las 13:30 horas del día 17 de enero del 2014, en el cajero automático del Banco Estado, ubicado al interior del supermercado Líder de calle Recabarren de Temuco, lugar donde el consumidor niega haber estado. El consumidor funda su reclamo en el hecho que la tarjeta habría sido clonada y que no habría realizado la operación de giro de \$90.000 de dicho cajero automático; que con fecha 17 de enero de 2014 dio aviso a la entidad bancaria por el fraude que le afectaba y que el banco no ha dado solución a sus reclamos. Se señala que de acuerdo a la ley 19.496, el banco es experto o profesional en el área de las actividades de su giro, por lo que se encuentra en inmejorables condiciones para tomar los resguardos necesarios que eviten el menoscabo, la mala administración y resguardo **de la cuenta corriente** en cuestión. Que no sólo tiene los medios técnicos o de hecho que aseguren la efectiva identificación de quien hace uso del producto financiero en su calidad de titular, estableciendo claves secretas, utilizando scanner digitales, mejorando continuamente la tecnología de acceso a cajeros automáticos, imponiendo barreras en el acceso electrónico o instruyendo adecuadamente a sus dependientes y empresas coligadas en estas prestaciones, entre otra infinidad de medidas profesionales y

diligentes de resguardo, sino que además se encuentra legalmente obligada a emplearlos o disponer de ellos para prestar seguridad en el consumo a sus clientes u usuarios, este sentido, las alternativas de protección son infinitas, pudiendo actuar con diligencia o cuidado, en atención a la naturaleza de sus prestaciones. Igualmente se afirma que el banco ha tenido posibilidades para que con diligencia evite los perjuicios de su contraparte en la celebración de contratos, alegando que *"a sabiendas o debiendo saber de las prácticas delictuales que vulneran recurrentemente el sistema financiero..."* En cuanto al Derecho, indica que los señalado importa infracción a los artículos 3° letra d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley del Consumidor, a los artículos 1 N°1; 24; los artículos 50 y ss., 58 letra g) del mismo cuerpo normativo, además de los artículos 1545 y 1546 del Código Civil.

2.- Que a fojas 47 y ss. don **ANDRÉS VERA SCHNEIDER**, abogado, por la parte denunciada **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, contesta la denuncia infraccional, solicitando su rechazo, con costas. En cuanto a los HECHOS señala que NELSON MEDINA MEDINA, cliente del Banco del Estado de Chile, titular de una cuenta RUT y tarjetahabiente de la misma, el 04 de febrero de 2014, interpuso un reclamo ante el SERNAC fundado en que el 18 de enero de 2014 se dio cuenta que se había efectuado un giro de su cuenta por la suma de \$90.000, lo que le hizo solicitar la devolución de dicho monto a la denunciada. Que ante ello, el Banco del Estado de Chile, no accedió a su solicitud de devolución. Se niega por la defensa que se trate de una conducta reiterada la descrita en la denuncia, como también que se diera al SERNAC una respuesta inconsistente, no apareciendo vulneradas las disposiciones legales que se invocan. Igualmente se sostiene que la situación planteada no compromete el interés general de los consumidores, como se pretende por el denunciante, ya que los hechos afectaron solo a una persona determinada (don Nelson Medina Medina), la que no ha accionado en contra del Banco del Estado de Chile. Que el Banco del Estado de Chile efectuó una investigación y se dio respuesta el 03 de febrero de 2014, donde se le informa al reclamante que el giro fue efectuado el 17 de enero de 2014 desde un cajero automático ubicado en el Supermercado Líder ubicado en avenida Recabarren de la ciudad de TEMUCO, y que no es posible acceder a su solicitud de reintegro de dinero, pues la transacción se realizó, con su tarjeta, sin error, y para efectuar el giro, se utilizó su clave secreta; que también se le informó en la misma respuesta que él no había efectuado ninguna denuncia ante organismos policiales o la justicia por este motivo, existiendo la posibilidad que el giro de dinero haya sido efectuado por terceros o por el mismo tarjetahabiente, pues no existía a la fecha bloqueo del plástico (tarjeta) ni denuncia de pérdida o hurto. Que se pretende imputar responsabilidad al BANCO ESTADO frente a hechos donde no existe ningún antecedente que acredite que fueron cometidos por un tercero no identificado, lo que no les consta. Que, la ley N°19.496 sanciona las faltas en la prestación de un servicio que sean cometidas con negligencia del proveedor y que causen menoscabo al consumidor, pero no por hechos que no dependen del actuar de aquél y en caso alguno, por hechos que está obligado a ejecutar, como es la dispensación de dinero en un cajero automático, que es operado con la tarjeta y clave secreta correspondiente, por lo que, el giro de dinero se efectuó correctamente. Que la tarjeta se encontraba en poder del reclamante (señor Medina Medina), y utilizando su clave secreta, se giró dinero en un cajero automático, desde su cuenta, por lo que no se le puede atribuir negligencia al Banco del Estado de Chile. Que el titular de la cuenta, ante la pérdida de la tarjeta, está obligado a dar cuenta al emisor de este hecho e incluso a hacer la denuncia ante Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o el propio Ministerio Público, que mientras esto no se realizaba el denunciante era el responsable de la tarjeta. Que se haya sustraído dinero desde la cuenta RUT de señor Medina Medina, no constituye una infracción per se, que se justifican jurídicamente en el cumplimiento del contrato de cuenta vista, a lo que, si el SERNAC pretende deducir la comisión de una supuesta infracción, deberá acreditarla. Que, no existe interés general de los consumidores comprometidos

en los hechos, y que no existe actuar negligente o falta de diligencia en la prestación ordinaria y normal operación de la cuenta RUT, por lo que se solicita se niegue la denuncia, con costas.

3.- Que la parte denunciante rinde la siguiente prueba documental:

a) a fojas 8, formulario único de atención de público, donde el consumidor presenta su reclamo ante el proveedor empresa bancaria Banco Estado de Chile, mediante 7419026, de fecha 4 de febrero de 2014; b) a fojas 24, copia simple de tres voucher, de fecha 17 de enero de 2014, de horas 11:45, 11:49 y 12:20, el primero es el saldo por \$129.643, el segundo contiene un giro de \$10.000, obteniendo un saldo de \$119.343, y el tercero otro giro \$25.000, quedando un saldo de \$94.043, en la misma se acompaña copia de la tarjeta de cuenta Rut de don Nelson Medina, por ambos lados; c) a fojas 25, cartola histórica de la chequera electrónica 000002, de don Nelson Medina Medina; d) a fojas 26, carta de traslado al proveedor empresa bancada. Banco Estado de Chile, de fecha 6 de febrero de 2014, en donde se le expresa a la empresa bancaria, respecto del reclamo ingresado al SERNAC y se solicita respuesta; e) a fojas 27, carta del Banco Estado dirigida a don Nelson Medina Medina, de fecha 3 de febrero de 2014, en donde la respuesta respecto de su reclamo ingresado en la misma empresa bancaria, señalando que el giro de \$90.000 impugnado por el consumidor se realizó en cajero banco estado de supermercado Líder ubicado en Recabarren N° 023, de Temuco; f) a fojas 28, carta de Banco Estado, dirigida al Servicio Nacional del Consumidor, en donde dan respuesta a la carta enviada con fecha 4 de febrero de 2014, por el SERNAC, contiene dos hojas.

4.- Que la parte denunciada rinde la siguiente prueba documental:

a) a fojas 32 y ss., copia de antecedentes a que dio origen el reclamo del señor Medina Medina, que contiene solicitud de información por parte del SERNAC, copia del reclamo del señor Medina, respuesta otorgada por el banco de fecha 3 de febrero de 2014, respuesta otorgada por el Banco de fecha 19 de febrero de 2014; b) a fojas 30, informe evacuado por la Subgerencia de canales no presenciales del Banco del Estado de Chile, de fecha 1 de septiembre de 2014, respecto del caso que afectó al señor Nelson Medina Medina.

5.- Que a fojas 61 el Banco del Estado de Chile **cumple con la diligencia de exhibición de documentos** decretada por el Tribunal y acompaña Copia de contrato genérico de Apertura de Cuenta Rut del Banco del Estado de Chile y copia de comprobante de recepción conforme de contrato de Cuenta Rut suscrito por don Nelson Medina Medina, documentos que se agregaron a fojas 52 y ss.

6.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, se ha deducido denuncia por el SERNAC fundada en la vulneración a los intereses generales de los consumidores por infracción a los artículos que se citan en la misma denuncia 3, 12 y 23, todos de la ley del ramo, 19.496. El Derecho que se asegura vulnerado, se sustenta en el reclamo administrativo formulado ante el mismo Servicio por un solo consumidor, que no ha ratificado tal denuncia en estrados, en que se sostiene que el BANCO ESTADO no habría cumplido las condiciones del contrato, afirmándose también por el Servicio que la respuesta a tal reclamación fue inconsistente.

7.- Para probar su denuncia, el Servicio Nacional del Consumidor se ha limitado a rendir prueba documental, que como se aprecia de la descripción contenida en el motivo tercero, está fundamentalmente constituida por fotostáticas de resoluciones administrativas, como las de fojas 1 y 4, que le autorizan para accionar en la representación en que lo hace, y que en nada aportan al establecimiento de la cuestión controvertida. A su turno, en lo pertinente a los hechos, sólo acompaña otra fotocopia, en este caso la de fojas 8, misma de fojas 23, de un formulario de atención de público sin firma, que no corresponde sino a una actuación íntegramente desplegada ante el Servicio denunciante. Se agregan fotostáticas de voucher de giros y una cartolas de movimiento en cuenta corriente Rut del reclamante a que se alude, las que además no son claramente legibles. También se acompañan cartas dirigidas al Banco por el Sernac y respuesta del mismo Banco.

8.- El proveedor financiero denunciado por su parte, ha negado los hechos infraccionales y muy especialmente alega que ellos, en todo caso, no constituirían vulneración a los intereses generales de los consumidores, probando con la documental no objetada, rendida y exhibida conforme se señala en los motivos cuarto y quinto, la regularidad de las operaciones que se discuten, atenta la naturaleza del contrato de cuenta vista en que incide el caso.

9.- Que ahora bien, el Servicio Nacional del Consumidor ha deducido denuncia de acuerdo a las facultades que le concede el artículo 58 de la Ley 19.496, que dispone que este Servicio deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. Agrega la disposición que le corresponderá especialmente: "g) 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".

Ha sido en virtud de la antedicha facultad que el SERNAC sustenta la denuncia afirmando que en el caso de marras se infringió el artículo **Nº3 letra b** de la Ley 19.496, que dice "*Son derechos y deberes del consumidor: b) "El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos; el artículo 12* de la misma ley, que dispone que "*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"; y el artículo 23* del texto que, a su turno, establece "*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*".

10.- De la manera expresada, para resolver el asunto debe primeramente considerarse que si el Servicio denunciante postula que los hechos que describe constituyen infracción a los artículos 3, 12 y 23 de la ley 19.496, por invocar un derecho sancionatorio, debió explicar determinadamente la manera en que dicha vulneración se producía. Sin tal ejercicio es inadmisibles la denuncia, incluso tratándose de un interés individual. En este caso, se pretende que el desconocimiento ante esa instancia administrativa de una operación bancaria por parte de un consumidor financiero sea sustento y prueba de una conducta infraccional que supone negligencia. Dicha pretensión es claramente inadmisibles desde la perspectiva del Derecho punitivo, más todavía cuando el Banco negó tales hechos y explicó y probó que no había ninguna irregularidad en el procedimiento reclamado. De la manera indicada, la invocación en el libelo de la afectación de intereses generales de los consumidores, aludiendo y reproduciendo consideraciones genéricas de interpretación normativa, pero fundándose para tales efectos en un reclamo individual que a mayor abundamiento tampoco da muestras de seriedad y verosimilitud, desvirtúa la facultad concedida, haciéndola claramente infértil.

11.- Cuando el SERNAC, en virtud de las atribuciones que le concede el artículo 58, letra g), de la Ley 19.496 invoca el interés general de los consumidores, debe hacerlo de manera consecuente a la naturaleza de su acción, lo que no acontece en la especie, pues no se ha demostrado que los hechos que relata, constituyan atentado contra ese interés general. Lo que es más grave todavía, tampoco se probó el atentado a un interés individual, pues la sola afirmación de un hipotético consumidor afectado planteada fuera del ámbito del proceso resta toda plausibilidad a la denuncia.

12.- Que de la manera expresada, analizados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, la juzgadora no ha logrado convicción de que se haya incurrido por el proveedor denunciado en infracción a los artículos invocados por el Servicio denunciante, 3, 12 y 23 de la ley 19.496, ni a ningún

ave?

otro; y mucho menos que haya actuado en contra de los intereses generales de los consumidores, por lo que se desechará la denuncia de la manera que se señalará.

Y VISTOS, además, lo establecido en los art 1, 3, 19, 20, 21, 23, 24, 41, 58 letra g, y demás pertinentes de la ley 19.496; y artículos, 7, 9, 14, 16 y de más pertinentes de la ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local **RESUELVO**;

QUE NO HA LUGAR a la denuncia deducida por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en contra del BANCO ESTADO DE CHILE, representado por don MAURICIO VALDEBENITO SALGADO, **con costas**.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Cumpla la Sra. Secretaria con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, ejecutoriada que se encuentre la sentencia.

Rol 229.749-J.-

Dictó, **RADY VENEGAS ROBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza, doña **ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS**, Secretaria Titular.

REGULACIÓN DE COSTAS.

ILTMA. CORTE DE APELACIONES DE TEMUCO.

ANDRÉS VERA SCHNEIDER, Abogado, por la apelada, en los autos caratulados "**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con BANCO ESTADO DE CHILE**", Ingreso Libro Policía Local Rol Itma. Corte Nº 97 - 2.017, a US. Itma., respetuosamente digo:

Que la sentencia recurrida por la contraria, por resolución de fecha 06 de diciembre en curso, fue confirmada por esta Itma. Corte de Apelaciones de Temuco, con costas del recurso.

Que por lo anterior, vengo en solicitar a V.S. Itma., se sirva regular las costas de esta segunda instancia.

POR TANTO,

RUEGO A US. ILTMA., se sirva regular las costas de esta segunda instancia.

C.A. de Temuco

CERTIFICO: Que se anunció, escuchó relación y alegó en la presente causa el Abogado Andres Vera, confirmando 5 minutos, ante la Tercera Sala de esta Ilma. Corte de Apelaciones, integrada por su Presidente Ministro Sr. Aner Padilla Buzada, Fiscal Judicial Sr. Oscar Viñuela Aller y Abogado Integrante Sr. Roberto Contreras Eddinger. Temuco, seis de diciembre de dos mil diecisiete.

Nº Policía Local-97-2017. (sac)

CARLA ALFARO MUIRHEAD

RELATORA



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

C.A. de Temuco

Temuco, seis de diciembre de dos mil diecisiete.

A fojas 93: Téngase presente.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y lo expuesto por el interviniente en estrados, **SE CONFIRMA** con costas del recurso, la sentencia apelada de fecha veintitrés de mayo de dos mil diecisiete, escrita a fojas 69 y siguientes de estos autos.

Regístrese y devuélvase al Tribunal a-quo con sus agregados si los hubiere.

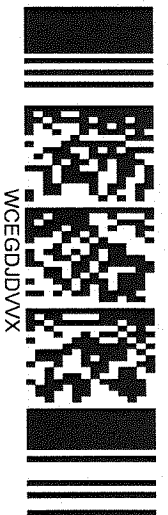
N° Policía Local -97-2017. (sac)

Aner Ismael Padilla Buzada
Ministro
Fecha: 06/12/2017 10:26:14

Oscar Luis Vinuela Aller
Fiscal
Fecha: 06/12/2017 10:26:14

Roberto David Contreras Eddinger
Abogado
Fecha: 06/12/2017 10:26:15

Edith Sonia de las Mercedes Pastor
Abarca
MINISTRO DE FE
Fecha: 06/12/2017 10:42:23



Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Temuco integrada por Ministro Aner Ismael Padilla B., Fiscal Judicial Oscar Luis Viñuela A. y Abogado Integrante Roberto David Contreras E. Temuco, seis de diciembre de dos mil diecisiete.

En Temuco, a seis de diciembre de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.