

Don: Claudia Pavez Cellos Rol 232.442-119-
Bulnes 52.
Temuco

Temuco, veinticinco de julio de dos mil dieciséis.-

A fojas 30 y siguientes, don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME**, cédula nacional entidad N° 10.608.304-5, abogado, **Director Regional de la Región de la Araucanía del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)** y en su calidad de representante legal, según acredita, con domicilio en calle Manuel Bulnes N°52 de la ciudad de Temuco y en uso de las atribuciones conferidas al Servicio Nacional del consumidor por el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, **interpone denuncia contravencional** en contra del proveedor **BANCO ESTADO**, representado por su Agente de Sucursal o Jefe de Local, don **Mauricio Eduardo Valdebenito Salgado**, ignora profesión u oficio o a falta de este por su subrogante doña MARY ESPINOSA CID, todos domiciliados en calle Claro Solar N° 931 de la comuna y ciudad de Temuco, por la infracción de los artículos 3° letra d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley del Consumidor.-

A fojas 62 y siguientes, don ANDRÉS VERA SCHNEIDER, abogado, por el BANCO DEL ESTADO DE CHILE, contesta denuncia.

A fojas 67 y siguientes, corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con asistencia de ambas partes.

A fojas 80 corre resolución en que se reitera diligencia decretada.

A fojas 106 y siguientes se evacúa diligencia por la parte denunciada, BANCO DEL ESTADO DE CHILE.

A fojas 108 corre oficio evacuado por la Policía de Investigaciones de Chile.

A fojas 111 corre resolución por la cual el Tribunal dispuso el archivo de los antecedentes, **hasta que se presentaran más y mejores medios de investigar.**

A fojas 117 se dispuso el desarchivo de la causa.

A fojas 118 se dispuso que, a petición de la denunciante, pasaran los autos para fallo.

CONSIDERANDO.-

1.- Que a fojas 30 y siguientes, comparece don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME**, abogado, **Director Regional de la Región de la Araucanía del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)** y en su calidad de representante legal, y en uso de las atribuciones conferidas al Servicio Nacional del consumidor por el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, **interpone denuncia contravencional** en contra del proveedor **BANCO ESTADO**, representado por su Agente de Sucursal o Jefe de Local, don Mauricio Eduardo Valdebenito Salgado, ignora profesión u oficio o a falta de este por su subrogante doña MARY ESPINOSA CID, todos ya individualizados, por infracción a los artículos 3° letra d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley del Consumidor, conducta que afecta el interés general de los consumidores y que atendida su reiteración y gravedad, habilita al Servicio Público para impetrar del Tribunal la aplicación del máximo de las multas de la Ley, a fin de asentar en el proceso el efectivo respeto de los consumidores, todo ello en razón de los antecedentes de hecho y de derecho que pasa a exponer. I.- LOS HECHOS. 1.- Señala que por medio del **reclamo administrativo**, tramitado en conformidad al artículo 58 letra f) de la la ley N° 19.496, el Servicio Público al cual representa tomó conocimiento de una conducta remanente y reiterada, en la prestación de servicios financieros propios del giro de la empresa denunciada; que el reclamo a que hacen referencia es el N° Caso

7821443 de fecha 13/10/2014, interpuesto por doña MARIBEL MILLANAO VILLAGRA, Run n° 17.992.487-0, con domicilio en Rio Pilmaiquen N° 792, villa San Joaquín de la comuna de Temuco, y en el que se da cuenta que la consumidora en su calidad de cliente mediante cuenta de ahorro para la vivienda, producto financiero que es destinado para el ahorro de dineros para postulación a subsidio del SERVIU y en la que la consumidora mantenía como ahorro para dichos efecto la cantidad de \$730.000, detectó el día 25 de septiembre del año 2014, ocasión en la que se disponía a retirar los dineros ahí ahorrados, que los dineros ahí ahorrados habían sido sustraídos por terceras personas, por lo que de inmediato puso en conocimiento al banco de lo ocurrido, y realiza reclamo por escrito bajo el números 1427811504. Se relata que en ese momento se le informa que los dineros habían sido girados en la ciudad de Santiago, sin embargo, posteriormente, mediante carta de fecha 9 de octubre de 2014, se le informa que los dineros sustraídos fueron girados en 7 operaciones distintas en cajas vecinas dependientes del mismo banco en la ciudad de Temuco. Agrega la consumidora, que ella no retiró los dineros, dado que se encontraba impedida para así realizarlo, ya que se trataba de una cuenta de ahorro para la vivienda y que solo quiso disponer de los dineros ahí resguardados una vez que no obtuvo el subsidio SERVIU al que había postulado. Finalmente, luego de realizar esta exposición de los motivos de su reclamación, termina señalando: textual: "YO NECESITO QUE EL BANCO SE HAGA RESPONSABLE DEL DINERO QUE ME SACARON PORQUE ESTE ESTA EN CUSTODIA DEL BANCO Y QUE ASCIENDE A LA SUMA DE \$730.000".2.- Frente a esa reclamación administrativa, la empresa bancaria denunciada responde en términos inconsistentes, señalando "(...) los retiros impugnados no presentan patrón de fraude o clonación, y que los terminales utilizados en los retiros al estar ubicados fuera de una dependencia bancaria, no cuentan con cámaras de seguridad. La tarjeta con la cual se efectuaron los retiros de dinero, fue bloqueada el 08-10- 2014, bajo el código de bloqueo "Extraviada", esto es con posterioridad a los movimientos impugnados. Es importante indicar que el procedimiento establecido para los giros a través del Canal Caja Vecina, el cliente al momento de realizar el retiro, valida el monto a girar más el ingreso y confirmación con su clave secreta, generando un voucher electrónico, el cual se entrega uno al cliente y otro queda para el operador de la Caja Vecina, quien no tiene la obligación de la custodia, y lo utiliza para la cuadratura de sus movimientos". Deduciéndose que para el Banco denunciado, al disponer de "CAJAS VECINAS" no podrían controlar los movimientos financieros, mediante la exigencia de voucher, lo que es absurdo y del todo falso, pues es el mismo banco denunciado quien dispone de esta forma de transacción y que debiera otorgar con el mínimo de seguridad en sus operaciones. En definitiva, se señala que este reclamo administrativo se encuentra agotado, sin que se haya logrado promover un entendimiento voluntario que ponga fin al conflicto de que dan cuenta, situación que obliga al Servicio Público que representa a denunciar ante el Tribunal competente, a fin de que pronunciándose sobre los hechos del juicio, determine las responsabilidades contravencionales del caso e imponga el máximo de las multas que el derecho contempla. Finaliza la denuncia indicando que el análisis de los hechos configura la conducta infraccional del banco, dentro del ámbito de aplicación de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los consumidores, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1° N°1 de la ley, atendido a que contrató con la empresa denunciada, a través de un acto jurídico oneroso,

la obtención de un producto financiero. A su vez, la empresa bancaria en cuestión, es efectivamente un proveedor, de acuerdo a lo dispuesto en el N°2 de la citada disposición legal, se dedica habitualmente a la venta o comercialización de productos y servicios financieros por los que cobra un precio o tarifa. De este modo, el conflicto materia del proceso es de competencia de la ley N° 19.496 en razón de que las conductas contravencionales denunciadas se han producido en el marco de la relación jurídica que regula ley, aquella que se traba entre proveedores y consumidores de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la misma. Que las conductas infraccionales que se denuncian se fundan en que la Ley N° 19.496 está orientada hacia la regulación de una relación contractual celebrada entre personas determinadas, la que atendida a su naturaleza impone sobre el proveedor la obligación de dar cumplimiento exacto a los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales fue ofrecido y convenido el respectivo contrato de consumo. Agrega que lo anterior, no es otra cosa que la expresión del mandato legal de los artículos 1545 y 1546 del Código Civil, normas legales que junto con establecer la obligatoriedad de todo contrato, imponen la obligación de cumplir no sólo con aquello que expresa su tenor literal, sino que también con aquello que emana precisamente de la naturaleza de la obligación. Tales mandatos legales de derecho privado tradicional son replicados en materia de Ley del Consumidor, según se alega, por el artículo 12 de la misma, imponiendo al proveedor la obligatoriedad del contrato y el imperativo de ejecutar el mismo conforme a los principios de buena fe. Señala que en este sentido, atendida la naturaleza del contrato de cuenta de ahorro para la vivienda ofrecido y convenido por el banco denunciado, el que incluso es descrito por la doctrina como un contrato intuito persona o celebrados en consideración a la persona, la contraparte debe emplear siempre los medios suficientes y necesarios para asegurar que quienes hacen uso de los valores disponibles en la cuenta, sea efectivamente su contraparte en el contrato del producto financiero que corresponda. Desde este punto de vista, el contrato que liga a este consumidor denunciante con el banco denunciado, establece una relación contractual que se traba entre dos partes debidamente individualizadas, no obstante lo cual, a partir de la negligente administración de la cuenta de ahorro respectiva, realizada por la contraparte, lo cierto es que cualquier persona puede hacer uso de las prerrogativas y derechos que el contrato entrega a estas partes contractuales determinadas, generando un perjuicio evidente para alguien como el consumidor, que ha contratado con el banco denunciado. Así, entonces, este parte denunciante entiende que la conducta de la contraparte constituye una infracción del citado artículo 12 de la Ley N° 19.496, puesto que el proveedor denunciado no ha dado cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades del contrato suscrito con el consumidor afectado, permitiendo que se debiten montos o se permita hacer deducciones o giros a terceros ajenos a la relación contractual, de modo que el Tribunal debe así declararlo imponiendo las multas que el derecho contempla. Se indica, luego que de los antecedentes aportados al proceso, se desprende claramente en este caso, que el accionar de la contraparte ha violentado el espíritu y el tenor de la Ley 19.496. En efecto, el fundamento último de la existencia de esta normativa es la evidente y creciente, profesionalidad del proveedor moderno frente a la falta de información y de medios de parte de los consumidores, lo que origina un desequilibrio contractual objetivo. Este desequilibrio se encuentra exacerbado en materia financiera, en atención

a la naturaleza y especiales características de los productos financieros, puesto que estos tienen implícita para los prestadores una obligación de custodia y conservación, ya sea de los montos de las cuentas o de las líneas de crédito o de ahorro que administran. En este sentido, en los términos de la Ley del Consumidor, el banco denunciado es efectivamente 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 que la mala administración y resguardo de la cuenta de ahorro en cuestión, puede llegar a ocasionar a este consumidor afectado. Se dice que la contraparte 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 o usuarios. Se argumenta que en este sentido, las alternativas de protección son infinitas, si de lo que se trata es de actuar con diligencia o cuidado, en atención a la especial naturaleza de sus prestaciones. Se alega que el banco denunciado siempre ha tenido un abanico de posibilidades para que con diligencia evite los perjuicios de su contraparte en la celebración de contratos de servicios financieros y está jurídicamente obligado, por la naturaleza de tales contratos y por su condición de proveedor profesional de la Ley del Consumidor, a emplear el cuidado y la actividad necesaria que eviten, en la especie, este daño ocasionado a este consumidor que contrata con él. No obstante, se señala, como se desprende de todos los antecedentes del proceso, la contraparte a sabiendas o debiendo saber de las prácticas delictuales que vulneran recurrentemente el sistema financiero, y que en la especie, afectan directa y gravemente a sus propios clientes, nunca ha tomado los resguardos mínimos que se le imponen en el marco de las exigencias de la profesionalidad del proveedor de la Ley, evidenciando una negligencia evidente de su parte y poniendo de cargo de este consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos de su exclusiva responsabilidad. Así, entonces, en la especie se afirma que se encontraría claramente infraccionado el artículo 23 inciso primero de la Ley N° 19.496, el cual transcribe. Agrega que en este sentido, esta conducta infraccional vulnera además el derecho básico e irrenunciable de los consumidores, consagrado en el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496, ya que la prestación de un servicio financiero seguro no sólo representa un derecho básico del consumidor, sino que además, la obligación correlativa del proveedor de adoptar todas las medidas necesarias para evitar que los consumidores vean afectada la seguridad de sus bienes o de su patrimonio, lo que en el caso de marras, obviamente no sucedió, puesto que el banco denunciado actuando con negligencia, no tomó todos los resguardos conducentes, para evitar que terceros ajenos a la relación contractual, accedieran y/o se apropiaran de los montos ya especificados. En definitiva, los hechos del juicio, según se dice, dan cuenta de una negligencia contractual evidente, expresada en la existencia de fallas o deficiencias de calidad y de seguridad en la prestación de los servicios financieros del giro de la parte querellada, lo que en definitiva habría

ocasionado inobjetable menoscabos para el consumidor querellante, los que este Tribunal deberá en principio reparar con la declaración de responsabilidad infraccional e imponiendo el máximo de las multas que establece el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas.-

2.- A fojas 62 y siguientes, don **ANDRÉS VERA SCHNEIDER**, abogado, por el **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, contesta la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante SERNAC), solicitando desde ya su rechazo. Agrega que se señala en el libelo que su representado ha infringido los artículos 3 letra d), 12 y 23 inciso 1° de la ley N°19.496, lo que afectaría el interés general de los consumidores, conforme lo expuesto en el primer otrosí de su presentación. En síntesis, se expone que doña Maribel Millanao Villagra, cliente del Banco del Estado de Chile, titular de una cuenta de ahorro y tarjetahabiente de la misma, el 13 de octubre de 2014 interpuso un reclamo ante el SERNAC fundado en que el 25 de septiembre de 2014 detectó que se habían retirados fondos por terceros de su cuenta de ahorro por un monto de \$730.000, lo que le hizo solicitar la devolución de dicho monto a su representado. Que ante ello, el Banco del Estado de Chile, no accedió a su solicitud de reintegro. Agrega el Servicio denunciante que el Banco del Estado de Chile respondió en términos inconsistentes ante el reclamo presentado. Esto, lo niega tajantemente. El hecho de que la contestación efectuada por el Banco no sea del agrado o parecer del SERNAC no transforma la respuesta en inconsistente. Agrega el SERNAC que los hechos señalados, constituirían infracciones a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 inciso 1° de la ley N°19.496, por no haberse prestado los servicios por parte del Banco en los términos y condiciones convenidas en calidad y seguridad, causando menoscabo y desatendiendo la responsabilidad que le cabe, ya que se encuentra legalmente obligado a proporcionar las medidas mínimas y suficientes de seguridad en la prestación del servicio. Esto, por cuanto el Banco del Estado de Chile permitió que se girara dinero desde la cuenta de ahorro de la señora Millanao Villagra, supuestamente por terceros ajenos al contrato. Asimismo, por lo señalado precedentemente, hace presente a Tribunal, que estiman no encontrarse frente a hechos que comprometan el interés general de los consumidores. Por el contrario, se trata de hechos que afectaron a una persona determinada (doña Maribel Millanao Villagra), quien no ha comparecido a estrados deduciendo los eventuales derechos que le pudieren asistir. Agrega que lo expuesto por el SERNAC en su denuncia no constituyen hechos que afecten derechos básicos de los consumidores, sino hechos que supuestamente afectaron a una persona determinada, que insiste, no ha accionado en contra del Banco del Estado de Chile, porque, además, no existe mérito para ello, según expondrán a continuación. La denuncia efectuada por el SERNAC en contra del Banco del Estado de Chile conforme los hechos resulta injusta y temeraria. En efecto, la señora Millanao Villagra presentó un reclamo ante el Banco del Estado de Chile por la situación que dice haberle afectado de giros irregulares de su cuenta de ahorro por la suma de \$730.000. Ante dicho reclamo, el Banco del Estado de Chile efectuó la correspondiente investigación, y por comunicaciones de fecha 09 y 24 de octubre de 2014 se dio respuesta. En estas respuestas, se le informa a la reclamante que los giros fueron efectuados el 25 y 26 de julio, y el 15, 17 y 19 de septiembre, todos del año 2014, y que no es posible acceder a su solicitud de reintegro de dinero, pues las transacciones efectuadas, fueron efectuadas con la respectiva tarjeta, sin error, y para efectuar los giros, se utilizó la clave

secreta personal de la reclamante, sin que existiera patrón de fraude o clonación, quedando siempre la cuenta con saldo disponible. Por último, también se le informó que su tarjeta fue bloqueada por extravío con fecha 08 de octubre de 2014, esto es, con posterioridad a la fecha de los giros cuestionados. Es decir, existe la posibilidad que los giros de dinero hayan sido efectuados por terceros o por la misma tarjetahabiente, pues no existía a la fecha de los mismos, bloqueo del plástico (tarjeta) ni denuncia de pérdida o hurto. Se agrega que luego de la intervención del SERNAC con motivo de la reclamación de la señora Millanao Villagra, por comunicación de fecha 24 de octubre de 2014, se insistió por el Banco en que los giros cuestionados, fueron efectuados con la tarjeta y clave secreta, desde las cajas vecinas ubicadas en Av. Valparaíso N°635, calle Chacabuco N°765, pasaje Sonrio N°1650, avenida Alemania N°0231, calle Quilpué N°929, calle Illapel N°0951 y calle Bandera N°3265, todas de Temuco, y que a la sazón, la tarjeta no se encontraba con alerta para su JSC así como tampoco errores en la cuenta ni tampoco se utilizó alguna clave errónea al efectuarse los referidos giros. Que por ello, su representado no tiene responsabilidad en los hechos señalados. Por comunicación de fecha 24 de octubre de 2014, lo anterior también le fue informado al Servicio Nacional del Consumidor por parte del Banco del Estado de Chile. Agrega que respecto a los hechos que en opinión del Servicio denunciante constituirían infracción a las normas de la ley N°19.496, señala que esta ley, es una normativa de carácter de carácter especial, que tiene como objetivo proteger a quien la ley define como consumidor frente a actuaciones de un proveedor que se encuentran singularizadas en forma específica. La ley no tiene otro objeto que sancionar las conductas descuidadas en que el proveedor incurre y que perjudican al consumidor y usuario. Se dice que lo que se pretende imputar a la responsabilidad al Banco del Estado de Chile, frente a hechos que en su decir, pues no existe ningún antecedente que así lo acredite, fueron cometidos por terceros no identificados, lo que no consta. Ello, se desprende de los antecedentes aportados por la propia reclamante el Servicio denunciante, de los cuales el SERNAC asume, hace fe. Hace presente que lo que la ley N°19.496 pretende, es sancionar faltas en la prestación de un servicio que sean cometidas con negligencia del proveedor y que causen menoscabo al consumidor, pero no, 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 o caja vecina, que es operado con la tarjeta y clave secreta correspondiente, como el Tribunal comprenderá. Ahora bien, el caso de marras, no puede estar ligado a la falta de seguridad del prestador del servicio, más allá de las propias exigencias contractuales y legales. De lo contrario, estarían en la situación que al Banco del Estado de Chile o a cualquier entidad que opere tarjetas de débito o crédito se le exigiría prácticamente un imposible, pues cualquier hecho que diga relación con la pérdida de dinero de sus tarjetahabientes (lo que insisten no consta), sería imputable siempre al Banco, aunque éste tome todos los resguardos, y sin siquiera se acredite que el propio tarjetahabiente no ha efectuado los giros cuestionados. Por lo dicho anteriormente, se alega que no puede haber violación a la ley N°19.496, ya que el Banco del Estado de Chile no ha cometido ningún delito ni ha actuado con negligencia, pues consta que tanto la señora Millanao Villagra así como el propio SERNAC solo se limitan a efectuar una reclamación. Que así las cosas, y tal como se le informó a la señora Millanao Villagra y al SERVICIO NACIONAL DEL

125

CONSUMIDOR, los giros de dinero se efectuaron correctamente. La denuncia Imputa a su representado falta de seguridad en la prestación del servicio, ya que supuestamente con una tarjeta que se encontraba en poder de la reclamante y utilizando su clave secreta, se giró dinero, desde su cuenta de ahorro. Dicho de otro modo, el SERNAC pretende la existencia de un sistema que exime de toda responsabilidad al consumidor, y atribuye la misma, en toda circunstancia, al proveedor, lo que evidentemente no puede ser así. En efecto, no es posible estimar que el Banco del Estado de Chile ha actuado en forma negligente, cuando los giros con la tarjeta de la señora Millanao Villagra, **se efectuaron con la tarjeta (plástico) correspondiente y con la clave secreta de su titular.** Señala que como el tribunal sabe y conoce, todo titular de una cuenta y tarjeta, ante la pérdida de la misma, 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. En el caso de la señora Millanao Villagra, nada de esto ocurrió o, al menos, no se encuentra acreditado. Por lo tanto, mientras no se efectuara el aviso o reclamo al Banco y denuncia correspondiente, era la propia señora Millanao Villagra la responsable de la utilización de la tarjeta en cuestión. A mayor abundamiento, al dispensarse dinero desde las cajas vecinas, que operan como un símil de cajero automático, no mediando aviso de pérdida, hurto o sustracción por parte de la señora Millanao Villagra, lo que el Banco del Estado de Chile efectuó, fue el cumplimiento de sus obligaciones contraídas al momento de la apertura la cuenta de ahorro. Por último, hacer presente al Tribunal que en materia infraccional como la tratada en autos, rige el principio de inocencia, no existiendo responsabilidad objetiva al efecto, por lo que si el SERNAC pretende imputar responsabilidad y negligencia al Banco del Estado de Chile en los hechos expuestos, deberá acreditarlo, no bastando al efecto su sola denuncia. En síntesis, se afirma, los hechos ocurrieron, se giró dinero desde la cuenta de ahorro de la señora Millanao Villagra, pero ello no constituye una infracción *per se*, pues tienen su justificación jurídica, y si el SERNAC pretende de los mismos deducir la comisión de una supuesta infracción, deberá acreditarla. Por todo lo expuesto, no existiendo interés general de los consumidores comprometido en los hechos conocidos en esta causa por el tribunal y no existiendo actuar negligente o falta de diligencia en la prestación ordinaria y normal de la operación de la cuenta de ahorro y tarjeta correspondiente de la señora Millanao Villagra, se debe rechazar la denuncia infraccional, con expresa condena en costas. Por tanto, solicita tener por contestada la denuncia infraccional interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor en contra del Banco del Estado efe Chile en estos autos, y en definitiva, no dar lugar a ella, con expresa condena en costas.

3. A fojas 64 doña **MARIBEL ANDREA MILLANAO VILLAGRA**, RUT 17.992.487-0, estudiante, domiciliada en Temuco, Rio Pilmaiquen N° 792, Villa Don Joaquín, mediante presentación escrita se hace parte en lo infraccional del juicio seguido en contra de la empresa BANCO ESTADO, por la infracción de los artículos 3° letra d), 12 y 23 inciso 1° de la ley del Consumidor, conducta que le afecta como consumidora, por lo mismos antecedentes de hecho y derecho expuestos por el Sernac en su denuncia, por lo que se remite a la denuncia infraccional de dicho servicio público.

4.- A fojas 65 se lleva a efecto la audiencia de contestación conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante, SERNAC, representada por doña Claudia Painemal Ulloa; de la consumidora doña Maribel Andrea

Millanao Villagra; y de la parte denunciada, representada por don Andrés Vera Schneider.

5.- Que la parte denunciante SERNAC rindió prueba documental y acompaña los siguientes documentos presentados en su denuncia: 1. A fojas 1 copia simple cédula nacional de identidad de don Edgardo Lobera Riquelme, director Regional SERNAC; 2. A fojas 2 a 4, copia simple de resolución 0070, en la cual se nombra a don Edgardo Lobera Riquelme, como director Regional de Araucanía del SERNAC, en carácter provisional y transitorio; 3. A fojas 5 a 10, copia simple de resolución 0197 mediante la cual se delega facultades que indica en los directores regionales del Sernac; 4. A fojas 4, copia simple formulario único de atención de público número de causa 7821443, de fecha de ingreso 13 de octubre de 2014, mediante el cual se consigna reclamo administrativo de la consumidora Maribel Millanao Villagra, ante el SERNAC y en contra de la empresa Bancaria Banco Estado; 5. A fojas 12 a 13, copia simple carta dirigida a la consumidora Maribel Millanao Villagra, informando procedimiento de mediación en caso de referencia número 7821443 emitido por Abogado Webcenter Sernac; 6. A fojas 14 copia simple carta dirigida a la consumidora Maribel Millanao Villagra, solicitando medios de prueba en caso de referencia número 7821443, enviado por Director Regional Edgardo Lobera Riquelme; 7. A fojas 15, copia simple solicitud de Servicio de Reclamo N°1427811504, suscrito por la consumidora Maribel Millanao Villagra; 8. A fojas 16, Copia simple de saldo y últimos movimientos de cuentas de ahorro, emitido por Banco Estado, en el cual consta que a fecha 25 de septiembre de 2014, el saldo disponible de la cuenta de ahorros de la señora Maribel Andrea Millanao Villagra, es de \$2000; 9. A fojas 17, copia simple de carta emitida por Banco Estado de fecha jueves 9 de octubre de 2014, dirigida a la consumidora Maribel Millanao Villagra, mediante la cual se da respuesta a su solicitud de reclamo interno y en el que se expresa los movimientos de giros impugnados por la consumidora; 10. A fojas 18, copia simple carta enviada a la consumidora doña Maribel Millanao Villagra de fecha 23 de octubre de 2014, por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, mediante la cual informan resultado de postulación al llamado nacional en subsidio habitacional, en que no ha sido beneficiaria; 11. A fojas 19, copia simple de Cédula Nacional de Identidad de la consumidora doña Maribel Andrea Millanao Villagra Número 17.992.487-0; 12. A fojas 20 y 21, copia simple de comprobante de denuncia ante el Ministerio Público, consignando el número de parte N°2071; 13. A fojas 23 y 24 copia simple de carta dirigida al Banco Estado de fecha 14 de octubre de 2014, referente al reclamo administrativo efectuado por la consumidora en SERNAC, número 7821443 mediante el cual se informa y otorga traslado a la denunciada respecto del reclamo en referencia; 14. A fojas 25 y 26, copia simple de carta enviada por el Banco Estado a Maribel Millanao Villagra, de fecha 24 de octubre de 2014, mediante la cual se informa, respecto de la impugnación de los giros de la cuenta de ahorro para la vivienda, no acogiendo la solicitud de la consumidora; 15. A fojas 27 a 29, copia simple de carta dirigida a la consumidora mediante sistema de Web center Sernac del caso en referencia reclamo N°7821443, informando al consumidor respuesta del Banco acompañando con ella, carta del Banco Estado de fecha 09 y 24 de octubre, mediante la cual se da respuesta al reclamo administrativo ingresado por la consumidora en el SERNAC.

6.- Que la consumidora doña Maribel Maillanao Villagra rinde prueba documental, luego de hacerse parte, acompañando: 1.- A

fojas 49 y ss. Postulación al subsidio habitacional SERVIU 2014, el cual consta la cartola de cuenta de vivienda con los últimos movimientos a la fecha 22 -07-2014; 2.-a fojas 47 A Y 47 B, Copia simple de comprobante de depósito a la cuenta de ahorro banco Estado para la vivienda, el que consta de dos voucher por diferentes montos uno de \$460.000 y el otro de \$260.00; 3.- A fojas 49, Carta enviada por SERVIU informando el resultado de postulación, subsidio habitacional, llamado nacional 2-2014 de fecha 13 de octubre de 2014, con el fin de acreditar que los ahorros para la vivienda estaban bloqueados, ósea, no se podían realizar giros en la época de la postulación, entre junio y septiembre de 2014, quedando desbloqueados luego de no haber quedado seleccionada; 4.- A fojas 48, Solicitud de servicio, reclamo ingresado en Banco Estado, del día 25 de septiembre de 2014, a las 14:35 horas, donde se describe la situación del reclamo, reclamando el monto de \$730.000, que fueron sustraídos de la cuanta de la cuenta de ahorro para la vivienda.-

7.- Que la parte de doña MARIBEL ANDREA MILLANAO VILLAGRA, **rinde prueba testimonial** con la declaración de don **JOSÉ ROBERTO MILLANAO VALENZUELA**, 67 años, casado, mueblista, estudios medios incompletos, cédula nacional de identidad número 6.073.747-9, domiciliado en Victoria, calle Amapola N°49, quien previamente juramentado señala que es testigo de su hija Maribel, y es quien realizó los depósitos a la cuenta de ella, hizo dos depósitos uno de \$260.00 y el otro de \$440.000, si no se equivoca, estos se hicieron a fines de marzo estos depósitos se hicieron para la postulación de la vivienda, los depósitos los realizó en el banco Estado de Victoria. Luego ella le comentó que se le había desaparecido su plata en su libreta, esto fue en septiembre, para la segunda postulación ya que la usaría para la segunda postulación. Cuando ella se dio cuenta que le faltaba el dinero lo primero que hizo fue hacer la denuncia a Investigaciones, allá le respondieron que era difícil que se la devolvieran que debía hacer una investigación, en investigaciones nunca la llamaron, nunca le dieron respuesta. Luego de la denuncia fue al banco, ahí le dijeron lo mismo que no podían hacer nada, que no sabían cómo se había sacado esa plata. Él nunca la acompañó a hacer la denuncia ni al banco, ya que vive en Victoria y ella estudia en Temuco. Eso es lo que él sabe, hasta la fecha, por lo que él sabe, no le han dado ninguna respuesta. No sabe si alguien más tiene acceso a la tarjeta de ahorro de la vivienda de su hija. Seguidamente comparece a fojas 67 don **DAVID EDGARDO QUIÑILÉN PINO**, 33 años, soltero, técnico en construcción, supervisor en obras, estudios técnicos, cédula nacional de identidad número 15.230.647-4, domiciliado en Temuco, calle Rio Pilmaiquén N°792, quien señala viene en calidad de testigo de Maribel, su pareja, llevan años juntos, tienen una hija, y pensaron en postular a una casa, donde don Roberto el padre de Maribel, les prestó el dinero, en el 2014 mes de abril, esto fue para la primera postulación, en esa oportunidad no fueron beneficiados. El dinero que les prestó don Roberto, permaneció en el banco esperando la segunda postulación, el monto del dinero era \$730.000, la segunda postulación fue en julio de 2014, postularon, y la primera semana de septiembre les dieron el resultado, señalando que tampoco habían sido beneficiarios, ya que no cumplían con el puntaje. Ellos conversaron que seguirían postulando y esperarían hasta la otra postulación. Pasaron las fiestas patrias y la última semana de septiembre, necesitaban pagar la Universidad, por lo que decidieron que sacarían un poco de la cuenta ahorro de la vivienda, sólo la parte para pagar las deudas, lo que después repondrían a fin de mes, con sus

-128-

sueldos. Fueron a una caja vecina cerca de donde vivían, a retirar \$100.000, cuando intentaron retirar no les daba el monto para retirar, en esa oportunidad fueron los dos a retirar dinero, solicitaron un voucher para ver el saldo y les salía que tenían \$2000. En esa oportunidad pensaron que el banco tenía bloqueadas las cuantas por el motivo de las postulaciones, y que había que dirigirse hasta el banco y solicitar su desbloqueo, y así retirar la plata. Por lo que al día siguiente 26 de septiembre, se dirigieron al SERVIU, ubicado en Prat, cuando llegaron a la caja, les señalan que no tenían plata, no les señalaron nada más. Y los derivaron al servicio al cliente de la casa matriz del Banco Estado en la plaza. Fueron ese mismo día, a la casa Matriz, y los atendieron en el mesón de servicio al cliente, donde les señalan, que no tenían dinero en la cuenta, que verían lo que pasaba, les hicieron esperar aproximadamente 2 horas. Luego de esperar le pasan una hoja a Maribel, la que señalaba que los giros habían sido en la casa matriz de Santiago, con giros de diferentes fechas, lo primero que pensaron que les habían clonado la tarjeta, hasta pensaron que habían sido los funcionarios del SERVIU, como había sido en Santiago. Le pidieron al funcionario del banco que les explicara más detalladamente lo que estaba sucediendo, el cual les dice que lo que tienen que hacer es acudir al Sernac Financiero a realizar una denuncia. No recuerda si fue el mismo día en la tarde o al siguiente, pero cree que ese mismo día luego de salir del banco, lugar donde realizaron la denuncia. En el SERNAC, les dicen que solicitarían una mejor respuesta por parte del Banco, lo que demoraría 15 días. Ese mismo día fueron a Investigaciones a realizar la denuncia, en ese momento habla sólo Maribel por ser titular de la tarjeta, él no estuvo presente cuando ella habló con el funcionario de investigaciones. Luego les llegó la respuesta del banco, la que había solicitado el SERNAC, donde salían giros realizados en Temuco, en distintas cajas vecinas. Investigaciones no les dio respuesta, no llamaron a nadie a declarar, no saben si el caso lo cerraron o no. ellos fueron a consultar en qué estado estaba la causa y les señalaron, que tenían que esperar respuesta del Fiscal, si se iniciaría una investigación o no. Agrega que él no tiene acceso a la tarjeta de ahorro de la vivienda, ella sólo la tenía, ya que no se usaba para nada el fin era para postular al subsidio, ella era la que la manejaba, ella era la que postulaba. Desde el momento en que depositó don Roberto, la plata siempre estuvo ahí nunca se usó para nada más, por eso fueron confiados a realizar el giro. Él lo que tiene entendido, por lo que ha estudiado en la Universidad, es que cuando se postula al subsidio habitacional los dineros que se encuentran depositados en estas cuenta de ahorro a la vivienda son bloqueados automáticamente del día que se postula, eso está señalado en Decreto Supremo 49 del Obras Pública, o Minvu, por eso nunca intentaron retirar los dineros. Por lo que en las fechas en que se realizaron los giros, el dinero estaba bloqueado. Hace presente que nadie más usa la tarjeta, nadie más tiene acceso a ella, sólo Maribel, hasta el día de hoy.

8.- Que a fojas 106 la parte denunciada, Banco del Estado de Chile, evacúa la diligencia decretada a su respecto, acompañando: de fojas 85 a fojas 91, los 7 comprobantes de giro impugnados por la consumidora; de fojas 92 a 105, registro de cuenta de ahorro para la vivienda; hoja resumen del contrato; contrato de apertura de cuenta de ahorro a plazo para la vivienda y registro de firma de la Sra. Millanao Villagra.

-128

Se hace presente que no existen cámaras de seguridad en los puntos que se efectuaron los giros.

9.- Que a fojas 108 corre informe policial n° 1744 emitido por Policía de Investigaciones de Chile, donde se señala que el resultado de la investigación criminalística arrojó que con fecha 13 de octubre de 2014 a través de parte denuncia n° 2071, doña Maribel Andrea Millanao Villagra, estampó ante Brigada de Delitos Económicos, una denuncia por el delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito y/o débito, Ley 20.009, la cual fue remitida a la Fiscalía Local de Temuco, iniciando una investigación en RUC 1400990994-0, la cual se encuentra actualmente en archivo provisional.

10.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, ha resultado establecido que doña Maribel Millanao Villagra celebró con el BANCO DEL ESTADO DE CHILE un contrato de Apertura de Cuenta Ahorro A Plazo Para La Vivienda, asociada al número de cuenta 62967064870, desde cuyos fondos se giraron sumas parciales de dinero, en 7 oportunidades distintas. Pues bien, el Servicio Nacional del Consumidor ha deducido una denuncia infraccional en contra del BANCO ESTADO, aduciendo que esta circunstancia particular, constituiría una vulneración a los derechos generales de los consumidores. A su turno, la consumidora afectada ha comparecido a estrados haciéndose parte, ratificando lo indicado por el Servicio denunciante, y rindiendo prueba. En virtud de la denuncia, se aduce que los giros son imputables a la falta de diligencia y cuidado que el Banco proveedor del servicio financiero está obligado a respetar en la prestación del mismo, insinuándose que la situación descrita sería resultado de un fraude electrónico.- Se denuncia en definitiva que en la especie se vulneró la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, concretamente los artículos 3, letra d), que consagran el derecho a la seguridad en el consumo; art. 12, que establece la obligación de todo proveedor de cumplir con las condiciones y modalidades conforme las cuales ofreció el bien o servicio; y 23, que establece la figura infraccional que castiga al proveedor que actúa con negligencia en la prestación del servicio por fallas en la calidad, seguridad u otras condiciones.

11.- Ante la denuncia precedente, el Banco denunciado niega toda responsabilidad, controvierte que la situación particular planteada por el Sernac constituya vulneración a los Derechos Generales de los Consumidores, y señala que no ha incumplido la normativa del consumidor, desde que los giros en que se funda la denuncia no aparecen revestidos de un posible fraude, pues se realizaron con la tarjeta y clave respectiva, en distintas ocasiones y a través de cajas vecinas. Que no asiste al Banco una responsabilidad objetiva, por lo que ninguna infracción ha cometido la institución financiera.

12.- Pues bien, de acuerdo al mérito de los antecedentes debe considerarse que se ha deducido denuncia por infracción a los derechos generales de los consumidores, fundándose el Sernac para ello en las afirmaciones efectuadas por una sola persona, en reclamo administrativo ante el mismo organismo, y que funda en el contenido de este mismo reclamo, cual es la prueba que esta parte hace valer en juicio, tal como se aprecia de lo consignado en el motivo quinto. Que la consumidora afectada, ratificó lo obrado por el Servicio y rindió la prueba documental que describe el motivo sexto y la testimonial que describe el motivo séptimo.

13.- Ahora bien, del cúmulo de la prueba descrita y demás antecedentes, no es posible establecer la efectividad de que los giros que se efectuaran desde la cuenta de la señora Maribel Millanao Villagra sean resultado de una conducta negligente del Banco, pues tal como éste señala y se estableció en autos con la exhibición de documentos de fojas 85 y ss., los giros que se cuestionan tuvieron lugar el **25 y 26 de julio**, y el **15, 17 y 19 de septiembre**, todos del año 2014, por diversos montos, en distintas cajas de la ciudad de Temuco, en transacciones efectuadas con la respectiva tarjeta, sin error, utilizándose la clave secreta personal de la reclamante. Del examen de estos giros, de acuerdo a la experiencia, tampoco es posible inferir y menos establecer un patrón de fraude o clonación, quedando siempre la cuenta con saldo disponible. Además, la tarjeta fue bloqueada por extravío, sólo con fecha 08 de octubre de 2014, esto es, con posterioridad a la fecha de los giros cuestionados, pese a que se dice la situación anómala se advirtió el 25 de septiembre de 2014, como reza en el denuncia.

14.- Al mismo tiempo, de acuerdo a la diligencia decretada en autos, la Policía de Investigaciones, organismo ante quien la afectada efectuó la denuncia por los supuestos ilícitos, informó al Tribunal a fojas 108 que los antecedentes fueron remitidos a Fiscalía, organismo que los archivó provisionalmente. Así, tampoco aparece acreditado con este informe, ni con ninguna otra prueba el hecho de que los giros en que incide la denuncia sean resultado de un ilícito penal, como debe quedar establecido ante el Tribunal, para poder estimar la posible responsabilidad de un proveedor financiero, como el banco denunciado.

15.- Que de la manera señalada, analizando los antecedentes de autos de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no se ha rendido en autos una prueba que revista los caracteres de multiplicidad, precisión, gravedad, concordancia y conexión necesarias para considera que se ha incurrido por el proveedor denunciado en infracción a los artículos 12 y 23 de la ley del ramo, ni al derecho a la seguridad en el consumo. Mucho menos que las conductas que recogió el Sernac en instancia administrativa, por hecho relatados por una sola consumidora y que revisten un carácter delictual no acreditado, puedan constituir una vulneración a los derechos generales de los consumidores, por lo que se negará lugar a la denuncia.

Y **VISTOS**, además, lo establecido en los artículos 3, 12, 23, 24 y 50 y ss. 58 letra g) y demás pertinentes de la ley 19.496; y artículos 3, 7, 9, 14, 16 y demás pertinentes de la ley 19.496, **SE DECLARA:**

Que no ha lugar al denuncia de fojas 30 y siguientes interpuesto por don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME**, en su calidad de **Director Regional de la Región de la Araucanía y representante legal del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)** en contra del proveedor **BANCO ESTADO**, que ha comparecido en autos como **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, sin costas por estimar se tuvo motivo plausible para accionar.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol 232.442.-

Dictó, doña **RADY VENEGAS POBELTE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza, doña **ROMENA MARTÍNEZ VIVVALOS**, Secretaria Titular.-