



**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL**

Temuco, veintitrés de septiembre del año dos mil dieciséis

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE**

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

1.- Que, se ha instruido causa rol 108.317-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, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, ambos con domicilio en calle Manuel Bulnes N° 52, Temuco, en contra del proveedor **BANCO ESTADO**, representado por doña Mary Espinoza Cid, según presentación rolante a fs 17, ambos domiciliados en calle Claro Solar N° 931, Temuco, por haber vulnerado los art 3 letra d), 12 y 23 de la Ley 19496.

2.- Que, la denunciante expresa que mediante la recepción del reclamo administrativo N° caso 7429250 del 10 de febrero 2014, interpuesto por don Eduardo Painemal Gallardo, c.n.i 18.333.082-9, domiciliado en Coihue, sin número, comuna de Chol Chol, tomo conocimiento de irregularidades constitutivas de infracción en la prestación de las ventas y servicios del giro de la empresa denunciada. El reclamo administrativo da cuenta que el consumidor detectó el día 27 de enero 2014 que no tenía en su poder la tarjeta cuenta Rut, por lo que se dirige al banco estado ubicado en calle Claro Solar a fin de solicitar la reposición de la tarjeta para realizar giros, le hacen entrega además de la clave internet, al llegar a su domicilio y consultar vía internet por su saldo se percata de que todo su dinero que mantenía en la cuenta fue girado de una vez, el monto es de \$ 180.000. Manifiesta que presenta su reclamo ante el Banco, solicitando se le restituya el total de lo sustraído de su tarjeta, pero que no le dieron solución, es más responde en términos inconsistentes pues no aborda el asunto planteado por el consumidor, manifestado que el banco realizó la investigación de rigor, verificando que en las transacciones no presentan condición de error y para concretar el movimiento se utilizaron elementos cuyos resguardo es de exclusiva responsabilidad del titular, de tarjeta y clave secreta. Analiza más adelante las infracciones cometidas por la denunciada, citando los arts 3, 12 y 23 de la Ley 19496. Solicita condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el art 24 Ley 19496, con costas. La denuncia es notificada a fs 18.

3.- Que, a fs 32 se realiza la audiencia de comparendo decretada en estos autos. Asiste la parte denunciante y denunciada, ambas representadas por sus Abogados. La actora ratifica su accionar en todas sus partes y la denunciada contesta mediante minuta escrita que se tiene como parte integrante de la audiencia.

4.- Que, el Abogado de la denunciada al contestar, mediante minuta que rola a partir de La fs 34, solicita el rechazo de la denuncia. Resume lo expuesto por la parte denunciante, expresando que la denuncia efectuada por Sernac en contra de Banco del Estado de Chile, es injusta y temeraria, el señor Painemal Gallardo con fecha 27 de enero 2014 presenta reclamo porque el día 13 de enero (catorce días antes de dar aviso al banco para el bloqueo de su tarjeta) "me robaron la tarjeta cuenta Rut, le sustrajeron la suma de \$ 180.000, desbloqueando N° de tarjeta y retirando dicho monto ya relacionado.. Esperando una reposición de mi dinero sustraído el cual es de 180.000. Manifiesta que ante dicho

reclamo el Banco efectuó la correspondiente investigación y por comunicación de fecha 6 de febrero 2014 dio respuesta al señor Painemal Gallardo , le informa que el giro fue efectuado el 14 de enero 2014 , con fecha contable 15 de enero 2014 , que no es posible acceder a su solicitud e reintegro del dinero, pues las transacciones efectuadas con su tarjeta no presentaban error , y para efectuar el giro , se utilizó su clave secreta. También se le informó en la misma respuesta que él no había efectuado ninguna denuncia al respecto. Es posible que el giro 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. Ante la intervención de Sernac se insistió por el banco en que el giro cuestionado , fue efectuado con la tarjeta y clave secreta desde un cajero ubicado en el terminal de buses ubicado en calle Aldunate esquina Balmaceda , y que a la sazón la tarjeta no se encontraba con alerta para su uso , la que fue bloqueada , solo cuando el señor Painemal Gallardo concurre al banco a efectuar su primer reclamo , esto es, el 27 de enero 2014 , por lo que su representado no tiene responsabilidad en los hechos denunciados. Añade , que respecto de los hechos que en opinión del Servicio denunciante constituirían infracción a las normas de la ley 19496, expresa que la ley 19496 es una normativa de carácter especial que tiene por objetivo proteger a quién la ley señala como consumidor frente a actuaciones de un proveedor que se encuentran singularizadas en forma específica, su objetivo es sancionar las conductas descuidadas en que el proveedor incurre y que perjudican al consumidor y usuario. Añade, que tanto Sernac como el señor Painemal Gallardo han señalado que la tarjeta con la cual se efectuó el giro se extravió o bien fue sustraída, por lo que no puede estar ligado el caso a falta de seguridad del prestador del servicio, por lo que no puede haber violación a la ley 19496, el Banco no ha cometido ningún delito ni actuado con negligencia , el señor Painemal Gallardo no avisó oportunamente de la pérdida o sustracción de su tarjeta, no la bloqueo, no hizo denuncia, sino que solo se limita a efectuar una reclamación después de 14 días de haber perdido su tarjeta. Más adelante expresa que no es posible estimar que el banco ha actuado en forma negligente, cuando el giro con la tarjeta supuestamente extraviada o sustraída fue efectuado con anterioridad a que el propio titular de la misma informara al banco que la había pedido, por lo que mientras no se efectuará el aviso al banco y denuncia correspondiente es el propio señor Painemal Gallardo el responsable de toda utilización de la tarjeta en cuestión. Sostiene que los hechos ocurrieron , se giró dinero desde la cuenta Rut del señor painemal gallardo , pero ello no constituye infracción per se, pues tiene su justificación jurídica ( cumplimiento del contrato de cuenta vista o Rut), por lo que no existiendo actuar negligente o falta de diligencia en la prestación ordinaria y normal de la operación de la cuenta Rut y tarjeta correspondiente del señor Painemal Gallardo, la denuncia debe ser rechazada, con costas.

5.- Que, la denunciante en apoyo de sus dichos rinde prueba documental ratificando el documento rolan tea fs 14 y acompañado en la audiencia los documentos que singulariza a fs 32 ; carta al Banco denuncia de fecha 12 de febrero 2014; solicitud de reclamo realizada en el banco; respuesta dada por el banco a la solicitud de reclamo y copia simple de carta del banco de fecha 25 de febrero 2014 , enviada a Sernac como respuesta al requerimiento presentado ante el Banco.

6.- Que, la denunciada rinde prueba documental en apoyo de sus alegaciones consistente en copia del reclamo presentado por el señor Painemal Gallardo en el Banco con fecha 27 de enero 2014, en el que indica que le robaron su tarjeta el día 13 de enero 2014, respuestas dadas por el Banco al señor Painemal Gallardo con fecha 6 y 25 febrero 2014. ; Respuesta dada por el Banco a Sernac con fecha 25 febrero 2014.

44- petenta juetas



7.- Que, como bien lo señala la actora el consumidor se da cuenta con fecha 27 de enero 2014 que no tenía en su poder la tarjeta cuenta Rut, de esto comunica a Sernac con fecha 10 febrero 2014, según documento rolante a fs 38; con fecha 27 de enero el consumidor efectúa una solicitud de servicio al banco en la que detalla que con fecha 13 de enero le robaron la tarjeta cuenta Rut y le sustraen la suma de \$ 180.000; según documento rolante a fs 46 el giro se realizó con clave secreta, elemento personal e intranferible, cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad del titular y que ambos elementos se encontraban activos al momento de realizar la operación.

8.-Que, cualquier eventual responsabilidad infraccional en la que pudiera haber incurrido el Banco denunciado esta tendría que haber ocurrido una vez que recibió la información por parte del consumidor de extravió o sustracción de su tarjeta cuenta Rut, lo que sucedió con fecha 27 de enero 2014.

9.- Que, una vez examinados los antecedentes aportados en autos por las partes y las probanzas rendidas, carece esta sentenciadora de elementos de juicio que le permitan dar por acreditada que la querellada 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 denunciada, 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 querrela 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**, ubicado en calle Calro Solar N° 931, Temuco, ello conforme a lo expresado en el considerando noveno 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° 108.317-0**

**PRONUNCIÓ MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.  
AUTORIZA GÚIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO**

*[Handwritten signature and scribbles over the text and stamp area]*

TEMUCO A	26	DE	09	DE	20	14
SIENDO LAS 11:45 HORAS. NOTIFIQUE PERSONALMENTE						
EN SECRETARIA A DON <i>ALEXIS LEIVA SAGREDO</i>						
<b>RESOLUCION QUE ANTECEDE Y FIRMA</b>						

TEMPO A 6 DE octubre DE 2016  
SICADO LAS 13<sup>45</sup> HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN  
SECRETARIA A DOM Carla P. Rosendo / 0162  
RESOLUCION QUE ANTEFEDE Y TH FIRMA  
DI COPA

*[Handwritten signature]*  
no. Dec 1579-5

*[Faint rectangular stamp or box]*



Foja 79 – setenta y nueve

**CERTIFICO:** Que la sentencia definitiva dictada en estos autos **Rol N° 108.317-O**, se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, veintidós de noviembre de dos mil dieciséis.

**MAURICIO ESTEBAN PEZO SANDOVAL**

Secretario Subrogante

Temuco, 22 de Noviembre del 2016  
*Certifico que las copias que anteceden  
son fiel a su original*  
Secretario