

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Temuco, siete de abril del año dos mil dieciséis

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1.- Que, se ha instruido causa rol 114.361-S a partir de la querella por infracción a la Ley 19496 interpuesta fs 1 y siguientes por doña **ANTONIETA PAZ RIOSECO HERNANDEZ**, c.n.i 9.817.793-0, domiciliada en calle Felix Contreras N° 01965, Trigales, Temuco en contra del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, rut 97.030.000, representado por el o la administradora del local o jefe de oficina, domiciliado en calle Manuel Montt N° 965, Temuco, por haber vulnerado disposiciones de la Ley 19496, específicamente el art 23.

2.- Que, la querellante refiere en su presentación que el día 11 de febrero del año en curso, cerca de las 20,50 horas utilizó el cajero automático ubicado en las dependencias del Casino Dreams de Temuco, cuyo N° es 5414, perteneciente al Banco Santander con el propósito de girar dinero desde su cuenta vista banco Estado N° 6317001196. Introdujo la tarjeta en el cajero, ingresa su clave, presiona los botones correspondientes a la opción giro, monto de \$ 100.000. El cajero realiza las acciones que normalmente suceden en una transacción, le entrega el comprobante por el monto señalado, extrae la tarjeta, pero no le entregó el dinero solicitado ni siquiera un billete, el dinero no fue dispensado por el cajero sin embargo fue descontado de su cuenta como si la transacción hubiere sido exitosa. De esto dio cuenta al guardia de seguridad, el que procedió a dejar el cajero fuera de servicio. Enseguida llamó al Banco para realizar el reclamo, pero nunca contestaron sus llamadas, por lo que al día siguiente fue personalmente al Banco, interpuso el reclamo correspondiente, espero una respuesta y el día 26 de febrero recibió como respuesta el rechazo de su reclamo ya que según la investigación interna el cajero se encontraba en funcionamiento habitual y que el dinero figuraba como correctamente dispensado. Manifiesta que el Banco también rechazó el reclamo interpuesto a través de Sernac. Refiere las normas de la ley 19496 que fueron infringidas por la querellada, art 3, 12 y 23. Solicita se le apliquen a la parte querellada el máximo de las multas establecidas en la ley, con costas y la devolución del dinero.

3.- Que, a fs 20 rola acta de notificación de la querella, en la persona de don Mauricio Valdebenito Salgado. El comparendo de estilo se realiza a fs 21 y siguientes con la asistencia de ambas partes, representados por sus Abogados. La querellante ratifica su querella, con costas y la querellada contesta mediante minuta escrita.

4.- Que, el Abogado de la querellada al contestar, mediante minuta que rola a fs 30 y siguientes solicita el rechazo de la querella en todas sus partes, con expresa condenación en costas. Expresa que una vez efectuado el reclamo al Banco del estado de Chile este efectuó las correspondientes averiguaciones y determino que no procedía acoger la solicitud de la actora puesto que los respaldos magnéticos del cajero automático cuestionado no presentaban error. Se refiere a los retiros efectuados por la actora desde cajeros automáticos. Una de ellas la realizó en el cajero N° 4347 del Banco Santander ubicado en el casino Dreams de Av. Alemania N° 0945, a las 20.58 horas, por lo que el Banco Estado de Chile solicitó el reintegro de la suma reclamada por la actora al Banco



Santander, institución que contestó no procedía la restitución pues revisada la operación de su cajero automático, comprobaron que no reflejaba error de dispensación de dinero. Sostiene que no existen antecedentes, más allá de los dichos de la actora, que los hechos que dan sustento a la querrela, efectivamente ocurrieron y que se pretende imputar responsabilidad al Banco del Estado de Chile, respecto de una acción que no consta y que lo que la Ley 19496 pretende sancionar son 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. Señala que la seguridad en el uso de los cajeros se rigen por las disposiciones del decreto Exento N° 1122 del Ministerio del Interior, norma que exige que la instalación de un cajero en algún lugar público sea autorizada por la autoridad policía, en este caso Carabineros de Chile. Añade que no existe actuar negligente o falta de diligencia en la prestación ordinaria y normal de la operación de la tarjeta de la querellante, por lo que se debe rechazar la querrela infraccional.

5.- Que, la actora en apoyo de su accionar rinde prueba documental, acompañando bajo apercibimiento del art 346N° 3 del C.P.C, los documentos singularizados a fs 21 y 22. Rinde además prueba testimonial mediante la declaración a fs 22 de doña María Graciela Rioseco Hernández, c.n.i. 8.251.204-7, la que expresa haber estado junto a la actora cuando fue al cajero del casino, le consta que los billetes no cayeron y a fs 24 de doña Mónica Antonieta Soto Millar, c.n.i. 8.758.000-8, quién conoció de los hechos por relatos de la actora.

6.-Que, la parte querellada rinde prueba documental acompañando con citación los documentos que detalla a fs 22.

7.- Que, a fs 44 de estos autos consta respuesta del Banco Santander, al oficio N° 1315, rolante a fs 40, el que en lo pertinente a la materia debatida en estos autos señala "cajero ubicado en casino Dreams Temuco no registra anormalidad en su funcionamiento, como tampoco registró diferencias en las operaciones realizadas con fecha 11 de febrero 2015 y que el Banco del estado con fecha 16 de febrero 2015 efectuó requerimiento bajo el folio N° 29767, el que fue respondido en forma negativa dado a que huincha de auditoría no presenta error en el dispensado".

8 -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 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 querrela de autos.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

9- Que, a fs 2vta y siguientes doña **ANTONIETA PAZ RIOSECO HERNANDEZ**, ya individualizada interpone demanda civil d indemnización de perjuicios en contra de.

BAN
del l
accie
repr
dañe

10.-
infra
dem

Y VI
N° 1
de l.
1949
97.0
don
con
ind
rut
dor
cor
exi

n
op

AN
RC

BANCO DEL ESTADO DE CHILE, rut 97.030.000, representado por el o la administradora del local o jefe de oficina, domiciliado en calle Manuel Montt N° 965, Temuco. Funda su accionar en los hechos expuestos en la querrela entabla en lo principal, los que da por reproducidos íntegramente. Acciona demandando la suma de \$ 500.000 por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.



10.- Que, dilucidada la ausencia de responsabilidad infraccional de la querrelada infraccional en los hechos de autos, consecuencialmente deberá negarse lugar a la demanda civil interpuesta.

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 querrela** por infracción a la Ley 19496 interpuesta fs 1 y siguientes en contra del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, rut 97.030.000, representado por el o la administradora del local o jefe de oficina, domiciliado en calle Manuel Montt N° 965, Temuco ello conforme a lo expresado en el considerando octavo de esta sentencia. 2.- Que, **no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios**, interpuesta en contra del **BANCO ESTADO DE CHILE** rut 97.030.000, representado por el o la administradora del local o jefe de oficina, domiciliado en calle Manuel Montt N° 965, Temuco conforme a lo expresado en el considerando décimo de este fallo. 3.- 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 remitase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE, EN SU OPORTUNIDAD:
ROL N° 114.361-S**

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

Guido Alejandro Sagredo Leiva

TEMUCO A 12 DE 04 DE 2016
SIENDO LAS _____ HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN
SECRETARIA A DON <i>Andrés Vek's Sch.</i>
RESOLUCION QUE ANTECEDE Y _____ FIRMA
DI COPIA

Andrés Vek's Sch.

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva dictada en estos autos **Rol Nº 114.361-S**, se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, veintidós de abril de dos mil dieciséis.



GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA

Secretario Abogado

Temuco, 22 de Diciembre del 2016

Certifico que las copias que anteceden son fiel a su original

sf
Secretario

