

La Florida, veintinueve de abril de dos mil quince.

**VISTOS:**

La denuncia infraccional fs.37 y 8, interpuesta ante este Tribunal por don JUAN LUENGO PEREZ, abogado, Director Regional Metropolitano(S) de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor; contestación de la denuncia infraccional de fs. 68 y sgtes.; acta de comparendo de contestación y prueba de fs. 74 y siguientes y demás antecedentes y actuaciones del proceso.

**CONSIDERANDO:**

1°.-Que mediante la denuncia mencionada precedentemente, don Juan Luengo Pérez, Abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor, interpuso ante este Tribunal denuncia infraccional, en contra del proveedor BANCO DEL ESTADO DE CHILE, rol único tributario N° 97.030.000-7, representada legalmente por doña Jessica López Saffie, ambos con domicilio en Av. Libertador Bernardo O' Higgins N° 1111, piso 4, comuna de Santiago. Sus acciones las funda, en el reclamo efectuado por el consumidor don JUAN ROZIC ECHEVERRIA, cuentacorrentista y titular de tarjeta de debito del mencionado Banco, con la cual se realizaron un giro y dos compras no autorizadas el día 14 de enero de 2014, motivo por el cual concurre hasta una sucursal de la entidad bancaria e ingresa un reclamo objetando las transacciones realizadas, a lo cual el Banco responde eximiéndose de responsabilidad, por lo que la denunciada habría infringido el artículo 23 inc.1° el inc. 3 letra a) y d) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2°) Que en la citada denuncia de fs. 37 y sgtes. se señala el día 14 de enero de 2014, se realizaron dos transacciones en el Supermercado Totuss y un giro por \$150.000 desde un cajero automático, todas en la comuna de La Florida, mediante el uso de la tarjeta de débito del Banco del Estado de Chile, de don JUAN ROZIC ECHEVERRIA, motivo por el cual el día 23 del mismo mes se dirige a una sucursal de este Banco e ingresa un reclamo objetando las antedichas transacciones por no haberlas realizado él ni nadie con su consentimiento, recibiendo la respuesta de que realizadas las investigaciones de rigor, se constató que para concretar el movimiento denunciado se utilizaron elementos cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad del titular, esto es tarjeta y clave secreta y además de que no presentó la denuncia respectiva ante los organismos policiales y de justicia -



3º) Que la denunciada en sus escritos de fs. 55, 68 y 80, señala que los giros impugnados en autos fueron realizados mediante dos compras y un giro en la comuna de la Florida, lugar de residencia del denunciante y que estas transacciones no registran alerta por mal uso, ni error de navegación de cuenta inválida, ni pines erróneos, así como tampoco registra error en su ejecución ni dispensación, más aún ni siquiera sigue el patrón de giro fraudulento, ya que una vez realizadas las transacciones todavía hubo dinero y tiempo disponible.

Agrega que es deber del consumidor adoptar las medidas de protección y resguardo respecto de la clave secreta y tarjeta, ya que ambas son de exclusiva responsabilidad del cliente.

4º) Que convocadas las partes a comparendo de contestación y prueba, éste se llevó a efecto con la asistencia de la denunciante Servicio Nacional del Consumidor, representada por la abogada Maritza Espina Ortiz y de la denunciada Banco Estado de Chile, por el abogado Gerardo Soto Araya, según consta a fs. 74.

La denunciante compareciente luego de ratificar sus acciones, reitera los documentos agregados en autos de fs. 1 a 36.-

La denunciada contesta por escrito la denuncia formulada y acompaña prueba documental a fs. 66 y 67.

5º) Que, estimándose innecesaria la práctica de nuevas diligencias, se han traído los autos para dictar sentencia.

6º) Que tras ponderar el mérito probatorio de la documental y los argumentos esgrimidos por las partes, este sentenciador estima en primer término que al constatar el tiempo que se demoró el denunciado en percatarse de la situación de su cuenta corriente, deja en evidencia un comportamiento poco diligente respecto de sus propios negocios.

Ahora bien, la culpa atribuida a precedentemente al denunciante no exime de responsabilidad al denunciado Banco del Estado de Chile, el cual en consideración a las normas aplicables a la seguridad y operación de los cajeros automáticos, entre otras al Decreto N° 222, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, de 2013 - tiene un deber de profesionalidad y una especialización con la que no cuentan los consumidores y que por esto imprescindible que ella tome las medidas de resguardo necesarias para evitar los errores, fallas, falsificaciones, suplantaciones o análogos en el sistema de ejecución y funcionamiento.

Así, y en concordancia con el artículo 1547 inc. 3º del Código Civil, que establece la prueba de la diligencia y cuidado incumbe al que ha debido emplearlo, es necesario entender que en este caso no es posible considerar que el proveedor se exime de su responsabilidad por culpa del actuar negligente o culposo que el consumidor habría observado respecto de su clave secreta, lo cual constituye además, un supuesto no probado por el proveedor,

7º) Que, así entonces, este Tribunal hará lugar a la denuncia infraccional de autos, sancionado al proveedor de la manera que se indicará en la parte resolutive de este fallo.



**TENIENDO PRESENTE:**

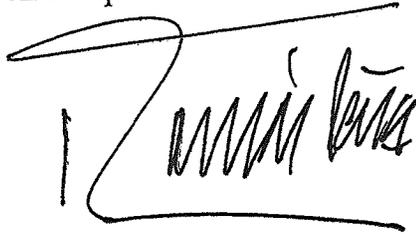
Lo dispuesto por los artículos 14 de la ley 18.287 y 23 y 24 de la Ley 19.496; Decreto N°222, de 2013.

**RESUELVO**

1.- Acógrese la denuncia infraccional de fs.37 y sgtes., en cuanto se condena a BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representada legalmente por JESSICA LOPEZ SAFFIE, ya identificada, al pago de una multa de 5 UTM (cinco unidades tributarias mensuales), por haber cometido las contravenciones aludidas en el considerando 6° de este fallo.

La multa deberá pagarse dentro de quinto día bajo apercibimiento de hacer efectivo el cumplimiento de la pena de reclusión en cualquiera de sus modalidades.

Notifíquese, regístrese y archívese, en su oportunidad  
Rol N° 6724-14-JE



Dictada por don RAMON PEÑA VILLA. Juez Titular del Segundo  
Juzgado de Policía Local de La Florida.

