

Vallenar, once de diciembre de dos mil diecisiete.

Vistos:

A fojas 1 de estos autos compareció don Eduardo Marín Cabrera, en calidad de director regional y en representación del Servicio Nacional del Consumidor, formulando denuncia por infracción a la Ley 19.496 en contra de la empresa Banco del Estado de Chile, Rut: 97.030.000-7, representado legalmente por don Patricio Escudero López, ambos domiciliados en calle Arturo Prat N° 1201, ciudad de Vallenar, lo anterior fundado en que por reclamo formulado por don Manuel Isauro Verdugo Cubillos, cédula de identidad N° 3.304.291-4, de fecha 21 de noviembre de 2016, N° R2016C1163435, el servicio tuvo conocimiento con fecha 20 de septiembre de 2016, la citada persona hizo un pago de su cuenta de Emelat en Serviestado, por la suma de \$9.500, lo que correspondía a la boleta del mes de septiembre, y posteriormente, en la facturación del mes de octubre, apareció un saldo pendiente por la suma de \$9.500 del mes anterior, el que había sido pagado oportunamente. Debido a ello el consumidor se dirigió a la empresa eléctrica a aclarar la situación, donde le informaron que el dinero correspondiente al mes de septiembre no habría sido entregado por la empresa denunciada, por lo que el consumidor presentó reclamo ante la empresa eléctrica, quienes informaron que el pago no estaba registrado, y debido a ello formuló nuevo reclamo en SERNAC, pero esta vez en contra del Banco del Estado, quienes con fecha 24 de noviembre de 2016, respondieron que por gestiones realizadas con la empresa eléctrica, el pago ya habría sido ingresado, por lo que la situación habría quedado regularizada, respuesta que, a su juicio, dejaría en evidencia la negligencia de parte de la denunciada, al no haber hecho el traspaso del dinero cancelado por el consumidor afectado.

Agregó que la empresa denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, razón por la cual solicitó que se la condene al máximo de las penas contempladas en el citado cuerpo legal, con expresa condenación en costas.

A fojas 20 rola notificación realizada al Banco del Estado de Chile, a través de don Esteban Rojas, actual agente.

A fojas 37 rola acta de comparendo de contestación y prueba, llevado a efecto con la presencia de la parte denunciante SERNAC, representado para estos efectos por la abogada, doña Daysi Sepúlveda Bahamonde, y la empresa denunciada, Banco del Estado de Chile, representado por el abogado, don Felipe Velásquez Morales, oportunidad en que la primera ratificó la denuncia formulada, mientras que el segundo, previo traslado, contestó por escrito la denuncia formulada en contra de su representada, solicitando el rechazo de ella, alegado en primer lugar, la excepción de prescripción de la acción infraccional, lo anterior fundamentado en que los hechos alegados como constitutivos de infracción habrían acaecido con mucha anterioridad al plazo que prevé la Ley de Protección de los Derechos de Los Consumidores para la vigencia de las acciones infraccionales, dado que el supuesto no pago de la cuenta de luz habría tenido lugar con fecha 20 de septiembre de 2016,

mientras que la denuncia sólo fue notificada al banco con fecha 24 de marzo de 2017, y si se considera que el artículo 26 de la Ley 19.496, indica que el plazo de prescripción de las acciones para perseguir la responsabilidad infraccional es de 6 meses, el plazo en cuestión habría transcurrido con creces, y aun en el caso de considerarse el período de suspensión del plazo por el reclamo formulado por el consumidor, dado que lo anterior sólo fue por 3 días, de modo que el plazo igual habría transcurrido.

En cuanto al fondo, señaló que no existiría infracción al artículo 12 de la Ley 19.496, ya que toda la argumentación se basa en la carta respuesta de fecha 24 de noviembre de 2016, donde supuestamente la empresa habría reconocido responsabilidad en los hechos, lo que resultaría del todo ilógico y una sobre extensión de los términos de esta, pues de su tenor no es posible deducir responsabilidad alguna, por lo que habiéndose oportunamente ingresado el pago al sistema, no es posible imputar infracción alguna, pues ha sido Emelat quien no dio por pagado oportunamente la deuda. Sin perjuicio de ello, en el entendido que existiera responsabilidad de la empresa denunciada, esta se encontraría disminuida, dado que el reclamo se presentó con fecha 21 de noviembre de 2016, y con fecha 24 del mismo mes se informó que el asunto estaba completamente solucionado, lo que daría cuenta de la buena fe y preocupación celosa por parte del banco de los derechos de los consumidores, por lo que la multa debiera ser rebajada.

En relación a la infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, indicó que para su configuración resulta indispensable que las infracciones hubiesen derivado en un menoscabo al consumidor, lo que en el caso particular no habría ocurrido, ya que no ha existido menoscabo al señor Verdugo, debido a que el banco dio oportunamente cuenta de pago a Emelat, y en cuanto se tuvo conocimiento del reclamo se hicieron los contactos con el proveedor de luz eléctrica, quien dio respuesta satisfactoria al cliente en 3 días, de lo que se colige que se trató de un error interno de Emelat, y por tanto no imputable al banco denunciado, lo que tampoco devino en suspensión del servicios o pagos extras, por lo que no sería efectivo que se haya cometido infracción alguna a las normas de la Ley 19.496,

En el mismo comparendo las partes rindieron sus medios probatorios, lo que se tradujo en ambos casos en prueba documental, sin perjuicio de que el tribunal ofició al SERNAC plataforma Vallenar.

Considerando:

1. Que la controversia en estos autos consiste en determinar si la empresa denunciada efectivamente incurrió en la infracción que se le imputa, en cuanto a no haber dado cumplimiento con su obligación de cursar oportunamente el pago correspondiente a la cuenta por consumo de energía eléctrica a la empresa Emelat S.A, y si lo anterior se debió a una conducta negligente de parte del banco denunciado, y motivado por deficiencias en la calidad del servicio prestado, en su condición de proveedora de servicios de pago de cuentas, lo que causó menoscabo a la persona de don Manuel Isaura Verdugo Cubillos.

2. Que durante el curso del presente procedimiento se rindieron en autos las siguientes pruebas, a saber: *A)* Copia de formulario único de reclamo N° R2016C1163435, de fecha 21/11/2016, realizado ante el Sernac por don Manuel Isauro Verdugo Cubillos en contra del Banco del Estado de Chile, rolante a fojas 8 y 30, en donde explica el problema suscitado con fecha 20 de septiembre de 2016, con el pago de boleta de Emelat N° 37200441, por la suma de \$9.500, el hecho de haber aparecido dicha suma como saldo anterior en la boleta, indicando haber reclamado ante la empresa eléctrica, quienes le informaron que el banco había anulado el pago, y por ello figuraba pendiente en sus registros, por lo que solicitó que se realizara el pago de la boleta, y los recargos por morosidad y gastos de cobranza; *B)* Copia de carta respuesta, de fecha 24 de noviembre de 2016, realizada por el banco del Estado de Chile por reclamo ante el Sernac, rolante a fojas 9, 10 y 29, donde se señala en relación al reclamo realizado por don Manuel Verdugo Cubillos, que se realizaron las gestiones con Emelat, con la finalidad de resolver dicho inconveniente, quienes con fecha 22/11/2016, informaron que el pago realizado por el cliente había sido ingresado en sus sistemas, quedando regularizada la situación; *C)* Copia de boleta electrónica N° 37200441, de fecha 9 de septiembre de 2016, emitida por la empresa Emelat al cliente, don Manuel verdugo Cubillos, cliente N° 9349348, rolante a fojas 11, donde se especifica el monto a pagar por consumo de energía eléctrica por la suma de \$9.500, con fecha de vencimiento 24/09/2016; *D)* Copia de comprobante de pago N° 10611298, de fecha 20 de septiembre de 2016, emitida por Serviestado, rolante a fojas 12, donde se detalla convenio existente con Emelat, deuda total, y el pago de la suma de \$9.500; *E)* Copia de formulario de reclamo N° 3116989, de fecha 25/10/2016, realizado por don Manuel verdugo, cliente N° 9349348, rolante a fojas 13, donde se señala que cliente pago con fecha 20/09/2016, boleta por la suma de \$9.500, correspondiente al mes de septiembre, y a la fecha aún aparece con esta deuda; *F)* Copia de carta de fecha 25/10/2016, enviada por la empresa Emelat S.A a don Manuel Verdugo, rolante a fojas 14, donde se detalla el plazo que tiene la empresa para dar respuesta al reclamo formulado, y las situaciones en las cuales se puede reclamar directamente ante la Superintendencia de electricidad; *G)* Copia de boleta electrónica N° 37485298, de fecha 10 de diciembre de 2016, emitida por la empresa Emelat al cliente, don Manuel verdugo Cubillos, cliente N° 9349348, rolante a fojas 15, donde se especifica el monto a pagar por consumo de energía eléctrica por la suma de \$21.200, con fecha de vencimiento 26/12/2016; *H)* Copia de carta de fecha diciembre de 2016, realizada por don Manuel Verdugo Cubillos, rolante a fojas 16, donde se hace un detalle de lo sucedido con el pago de la cuenta de electricidad, y los problemas originados con su no pago por parte de Serviestado a Emelat, solicitando indemnización por las molestias sufridas, y gastos por morosidad en la cual no ha incurrido; *I)* Copia de carta respuesta de Emelat a don Manuel Verdugo, de fecha 2 de noviembre de 2016, rolante a fojas 31, donde se señala que conforme a los antecedentes de la empresa el pago realizado por la suma de \$9.500, fue anulado, por lo que debe comunicarse con la

entidad bancaria para verificar la situación, indicando que en caso de que la respuesta no le haya sido entregada dentro de 30 días de ingresado el reclamo o esta no sea de su conformidad, tiene el derecho para reclamar ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles; *J*) Copia de correo electrónico, de fecha 22 de noviembre de 2016, enviado por postventa recaudación en línea del Banco Estado a doña Jamme Becerra González, rolante a fojas 32, por el cual se solicita la validación de pago realizado por cliente en Serviestado, el cual fue rendido y abonado correctamente, indicándose los datos del cliente N° 9349348, por un monto de \$9.500, fecha de movimiento 20/09/2016; *K*) Informe N° 00642, de fecha 18 de agosto de 2020 de abril de 2017, emitido por la oficina del Sernac de la comuna de Vallenar, rolante a fojas 40, por el cual se señala que el consumidor don Manuel Isauro Verdugo Cubillos, Rut: 3.304.291-4, realizó un reclamo N° R2016C1163435 con fecha de ingreso 21/11/2016, fecha de respuesta proveedor 24/11/2016, fecha cierre de caso 25/11/2016, acompañando la documentación de respaldo.

3. Que del formulario de reclamo de fojas 8 y 30, la copia de la boleta electrónica de fojas 11 y el comprobante de pago de fojas 12, medios de prueba que no fueron relativizados, consta y se tiene que don Manuel Isauro Verdugo Cubillos, cédula de identidad N° 3.304.291-4, con fecha 20 de septiembre de 2016, realizó el pago de la boleta electrónica N° 37200441, por la suma de \$9.500, por consumo de electricidad correspondiente al período de lectura 6 de agosto de 2016 - 7 de septiembre de 2016, en relación al domicilio ubicado en avenida España N° 2836, Población Rafael Torreblanca de esta ciudad, lo que fuera realizado en la sucursal del Serviestado, ubicada en la ciudad de Vallenar, pago que fuera debidamente recibido en la caja recaudadora y otorgado el comprobante correspondiente, y del comprobante de pago de fojas 12, consta y se tiene por acreditado la existencia de un convenio de recaudación entre la empresa Emelat S.A y Serviestado.

4. Que del formulario de reclamo de fojas 8 y 30, la copia del formulario de reclamo de fojas 13, la carta respuesta de fojas 14, la copia de la boleta electrónica de fojas 15, y la carta respuesta de fojas 31, medios de prueba que no fueron relativizados en cuanto a su contenido, consta y se tiene por acreditado que el pago realizado por don Manuel Isauro Verdugo Cubillos con fecha 20 de septiembre de 2016, y con cargo a la boleta electrónica N° 37200441, no fue ingresado a la arcas de la empresa Emelat S.A, apareciendo en los cobros posteriores como saldo pendiente, lo anterior motivado por el hecho de que el pago realizado oportunamente por el cliente fue anulado por parte de la entidad bancaria.

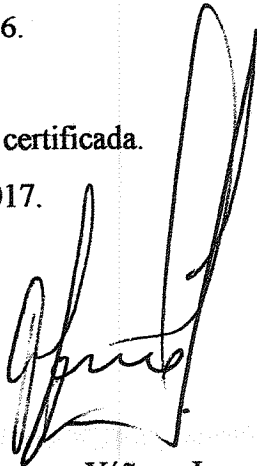
5. Que de la copia del formulario de reclamo de fojas 8 y 30, la copia de la carta respuesta de fojas 10 y 29, y la copia del correo electrónico de fojas 32, documentos que no fueran relativizados en cuanto a su contenido, consta y se tiene por acreditado que con ocasión del reclamo realizado por don Manuel Isauro Verdugo Cubillos ante el SERNAC, en contra del Banco del Estado de Chile, de fecha 21 de noviembre de 2016, dicha entidad financiera con fecha 22 de noviembre del mismo año realizó las coordinaciones respectivas

El no pago de la multa dentro de quinto día de notificada la presente resolución, hará incurrir al infractor en los apremios a que se refiere el artículo 23 de la Ley N° 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

II. Que una vez firme o ejecutoriada la presente resolución, remítase copia autorizada de ella al Servicio Nacional del Consumidor, en cumplimiento de lo señalado en el Art. 58 Bis de la Ley 19.496.

Notifíquese por carta certificada.

Causa rol N° 2022-2017.



Dictada por don Andrés Franco Yáñez, Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Vallenar. Autoriza doña Pamela Pérez Cavieres, Secretaria Titular.

