

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

Maipú, dieciocho de febrero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- A fojas 17 y siguientes, comparece el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representada en autos por la abogada **MARÍA GABRIELA MILLAQUÉN URIBE**, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333 piso 2, comuna de Santiago, quien interpone denuncia infraccional en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE (BANCOESTADO)**, representado por **JESSICA LÓPEZ SAFFIE**, ambos domiciliados en Avenida Bernardo O'Higgins N° 1111, piso 4, comuna de Santiago, por lo que considera infracción a los preceptos de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y en virtud del artículo 58 del mismo cuerpo legal.

Señala en su presentación que llegó a conocimiento de esa repartición, un reclamo efectuado por **CLAUDIA ANDREA JORQUERA VALDERRAMA**, por un giro no reconocido desde su cuenta rut, efectuado el día 20 de diciembre de 2014 en un cajero automático ubicado en el Mall Arauco Maipú. Días después, la afectada fue a pedir explicaciones a una sucursal de la denunciada, donde le señalaron que debía esperar el plazo de treinta días que dura la investigación para obtener una respuesta. Posteriormente, ante una consulta vía correo electrónico acerca del curso de la investigación, se le derivó a la sucursal de BancoEstado de San Bernardo, lugar en el cual le dieron a conocer el hecho de que el giro realizado no constituía error alguno, y que se presumía haber sido realizado por la consumidora, a pesar de que en el momento en el que se realizó el giro, ésta se encontraba trabajando en el Mall Plaza Sur, comuna de San Bernardo, sospechando, por esta razón, haber sufrido la clonación de su tarjeta. En este escenario, la consumidora efectuó un reclamo

F. 107
cuenta
sue

f. 108
ciento
ocho

ante el Servicio Nacional del Consumidor, el que ahora interpone la presente denuncia. Da por infringidos los artículos 3 letras a) y d), 12 y 23 inciso primero de la ley 19.496.

2.- A fojas 35, comparece **CLAUDIA ANDREA JORQUERA VALDERRAMA**, peluquera, domiciliada en calle Las Águilas N° 1006, comuna de San Bernardo, quien interpone denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representado por **JESSICA LÓPEZ SAFFIE**, ya individualizados, por lo que considera infracción a los preceptos de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala en su presentación que el día 22 de diciembre, con motivo de las compras navideñas, se dirigió a un cajero automático a retirar dinero, en donde se percató que le faltaba la suma de \$200.000- en su cuenta, quedándole sólo \$7.000- en ella. En ese momento, creyendo que el cajero automático estaba malo, se dirigió a otro a consultar su saldo, apareciéndole nuevamente la cantidad de \$7.000-. Agrega que entre lágrimas de impotencia, se dirigió a una sucursal de ServiEstado, lugar en el que pusieron en duda su credibilidad, señalándole que quizás había hecho el giro el fin de semana. Indica que interpuso el reclamo desconociendo el giro, bloqueó la tarjeta y le dieron una nueva. Finalmente, le dieron una respuesta escrita que señalaba que "El giro que usted impugna no presenta error". Finalmente, realizó el reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, el que no obtuvo respuesta positiva. Da por infringido el artículo 23 de la ley 19.496.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, da por reproducidos los mismos argumentos, solicitando la suma de \$400.000- por concepto de daño directo, consistente en el dividendo atrasado cuyos fondos tuvo que ocupar para reponer la suma sustraída, dinero que pidió prestado, días de permiso en el trabajo, gastos de notificación y dinero extraído en el cajero. En cuanto al daño moral, configurado por el desgaste emocional sufrido, solicita la suma de \$500.000-.

F 109
Fuente
12/2012

3.- A fojas 39, consta estampado receptorial de notificación de las acciones de autos a BANCOESTADO, representada por doña JESSICA LÓPEZ SAFFIE.

4.- A fojas 61, con fecha 28 de julio de 2015, se realizó comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de MARITZA ESPINA OPTIZ, en representación de la parte denunciante de SERNAC, CLAUDIA ANDREA JORQUERA VALDERRAMA, parte denunciante y demandante, y de FRANCISCO CAMPOS RAMOS, por la parte denunciada y demandada de BANCOESTADO.

La parte de SERNAC ratifica la denuncia infraccional de fojas 17 a 23 de autos, solicitando que sea acogida en todas sus partes, aplicando el máximo de la multa establecida en la ley, con costas.

La parte de CLAUDIA ANDREA JORQUERA VALDERRAMA ratifica la denuncia y demanda de autos, rolante de fojas 35 a 37, solicitando que sean acogidas en todas sus partes, con costas.

La parte de BANCOESTADO contesta las acciones mediante minuta escrita agregada a fojas 44 y siguientes, en la que señala que la transacción impugnada no presentó alerta por mal uso, ni error de navegación de cuenta inválida, ni pines erróneos, ni errores en su ejecución y dispensación. Agrega además, que la tarjeta y la clave secreta son personales e intransferibles, debiendo el cliente adoptar las medidas de resguardo adecuadas en el uso de ambos, siendo éste responsable de su uso, y obligado a pagar las obligaciones que de ésta resulten. En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, solicita su rechazo por carecer de fundamento infraccional.

Las partes de SERNAC y CLAUDIA ANDREA JORQUERA VALDERRAMA ratifican los documentos acompañados en sus respectivas acciones, y la parte de BANCOESTADO acompaña en esa oportunidad su prueba instrumenta. La parte demandante rinde, además, prueba testimonial, en el que el testigo presentado, RAFAEL ALBERTO SANDOVAL JORQUERA, es objeto de tacha por la parte contraria. Finalmente, la parte denunciante de SERNAC solicita que se oficie tanto a BancoEstado

como a Mall Arauco Maipú, para que éstos remitan las grabaciones de las cámaras de seguridad del cajero automático en el que fue realizado el giro impugnado, del día y hora de los hechos, petición a la que se adhiere la parte demandante.

5.- A fojas 66, la parte denunciante de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** objeta y observa los documentos acompañados por la parte de **BANCOESTADO** en el comparendo reseñado en el numeral anterior, por no ser originales y por haberse acompañado con anterioridad por el servicio, en el caso de dos de ellos.

6.- A fojas 86, la parte denunciante de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** solicita que se tenga presente una serie de consideraciones ya esgrimidas en autos, y acompaña copias de sentencias relativas a casos similares dictadas por la Corte de Apelaciones de Santiago y por el Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.

7.- A fojas 102, rola respuesta de Constructora y Administradora Uno S.A., sociedad controladora de Mall Arauco Maipú, al oficio enviado por este Tribunal solicitando las grabaciones de las cámaras de seguridad del día de los hechos, señalando que no cuentan con las mismas.

8.- A fojas 105, consta respuesta de **BANCOESTADO** al oficio enviado por este Tribunal del mismo tenor del reseñado en el punto anterior, señalando que no cuentan con las mismas.

9.- A fojas 106, se decreta autos para fallo, y

CONSIDERANDO:

1.- En cuanto a la tacha:

PRIMERO: Que el testigo de la parte denunciante y demandante RAFAEL ALBERTO SANDOVAL JORQUERA fue objeto de tacha por parte de la contraria, por la causal del artículo 358 N° 2 del Código de Procedimiento Civil, al ser descendiente de la parte que lo presenta. Al respecto, el artículo 373 del mencionado código señala que las tachas deberán

F. 110
Folios
1107

F III
Folio 10
0010

ser opuestas antes de que los testigos presenten su declaración, lo que no ocurrió en este caso, porque la impugnación del testigo se produjo una vez evacuada ésta, por lo que la tacha interpuesta deberá rechazarse, sin perjuicio del valor probatorio que éste sentenciador le asigne en autos.

2.- En lo infraccional:

SEGUNDO: Que el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado en autos por la abogada **MARÍA GABRIELA MILLAQUÉN URIBE**, y **CLAUDIA ANDREA JORQUERA VALDERRAMA**, denuncian a **BANCO DEL ESTADO DE CHILE (BANCOESTADO)**, por un giro efectuado en la cuenta RUT de la segunda denunciante y no reconocido por ésta por no encontrarse en el lugar ni en el momento en que dicho giro se efectuó, esgrimiendo haber sufrido la clonación de su tarjeta, por lo que responsabilizan a la denunciada por negligencia y falta de seguridad en el servicio, vulnerando con ello lo establecido en los artículos 3 letra d) y 23 inciso primero de la ley 19.496.

TERCERO: Que, para acreditar sus respectivas denuncias, las denunciantes acompañan al proceso los siguientes medios de prueba:

- 1) A fojas 6, formulario de reclamo efectuado por **CLAUDIA ANDREA JORQUERA VALDERRAMA** ante el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, de fecha 26 de enero de 2015.
- 2) A fojas 7, requerimiento realizado por el Sernac a **BANCO ESTADO** con motivo del reclamo de la consumidora afectada, con fecha 7 de febrero de 2015.
- 3) A fojas 8 a 10, respuesta de la denunciada al Servicio Nacional del Consumidor, adjuntando la respuesta que se le dio directamente a la consumidora, con fecha 20 de febrero de 2015.
- 4) A fojas 13, copia simple de respuesta enviada por la denunciada a la consumidora de fecha 8 de enero de 2015.

F-112
Palumbo del

5) A fojas 14 y 15, copia simple de cartola histórica de la cuenta rut de la denunciante **CLAUDIA ANDREA JORQUERA VALDERRAMA**.

6) A fojas 62, testimonio de **RAFAEL ALBERTO SANDOVAL JORQUERA**, quien legalmente juramentado e interrogado, declara ser hijo de la denunciante, y que el día de los hechos la acompañó a efectuar un giro en un cajero automático, momento en el que ésta se dio cuenta que le faltaba dinero. Se dirigieron posteriormente a otro cajero, pensando que el primero presentaba problemas, pero al intentar en un cajero de BancoEstado se repitió la misma situación. Ese mismo día fueron al BancoEstado ubicado en el centro de Santiago, donde solicitó que le cambiaran la tarjeta y la clave. Consultado por la parte de SERNAC en relación al lugar en el que se encontraba la consumidora en el momento del giro efectuado, señala que se encontraba en la peluquería Palumbo del Mall Plaza Sur.

7) A fojas 69 a 85, copias simples de sentencias del Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida y de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, sobre materias similares a las discutidas en autos.

Por su parte, la denunciada **BANCOESTADO** acompaña como medios de prueba los siguientes documentos en autos:

1) A fojas 52 a 57, huincha de cajero automático N° 6123, correspondiente al día sábado 20 de diciembre de 2014.

2) A fojas 58 y 59, cartola histórica de chequera electrónica que va desde el día 10 de noviembre al 29 de diciembre de 2014, de doña Claudia Jorquera Valderrama.

3) A fojas 60, Respuesta de Banco Estado a la consumidora al reclamo efectuado por ésta, indicando que el giro objetado ha sido realizado con normalidad, mediante la respectiva tarjeta y clave secreta.

CUARTO: Que de las probanzas allegadas al proceso, analizadas conforme a las normas de la sana crítica y máximas de la experiencia, no permiten a este tribunal formarse convicción respecto a la responsabilidad de **BANCOESTADO** en el hecho que se denuncia en autos,

F-113
Ciento
trece

toda vez que la parte denunciante no ha rendido pruebas que acrediten haber estado en un lugar diferente al de la realización del giro impugnado en autos en el momento de realizarse éste, salvo la prueba testimonial rendida, la que, por un lado, no es posible respaldar con otras probanzas, y por otro lado, el testimonio carece de la imparcialidad necesaria dado el vínculo parental del testigo con la parte que lo presenta. Por otro lado, las pruebas aportadas por el denunciado dan cuenta de que el giro realizado careció de intentos erróneos de contraseña, siendo un giro limpio desde el punto de vista operacional. Por ende, las denuncias de autos, aunque verosímiles, carecen a juicio de este sentenciador del sustento probatorio que respalde sus afirmaciones, por lo que deben necesariamente rechazarse.

3.- En lo civil:

QUINTO: Que a fojas 35 y siguientes, doña CLAUDIA ANDREA JORQUERA VALDERRAMA demanda a BANCO DEL ESTADO DE CHILE (BANCOESTADO), representado por JESSICA LÓPEZ SAFFIE, por los perjuicios derivados del hecho denunciado, solicitando la suma de \$400.000- por concepto de daño directo, consistente en el dividendo atrasado cuyos fondos tuvo que ocupar para reponer la suma sustraída, dinero que pidió prestado, días de permiso en el trabajo, gastos de notificación y dinero extraído en el cajero. En cuanto al daño moral, configurado por el desgaste emocional sufrido, solicita la suma de \$500.000-.

SEXTO: Que, sin perjuicio de carecer de fundamento infraccional, la demandante tampoco acreditó mediante medio de prueba alguno la existencia y monto de los perjuicios por los cuales demanda, por lo que la demanda de autos deberá ser rechazada.

SÉPTIMO: Que, habiendo tenido la parte vencida fundamento plausible para litigar, cada parte pagará sus costas.

F. 114
Cuerpo
Costas

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14, 17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

1) No ha lugar a las denuncias de fojas 17 y 35 según lo razonado en el considerando Cuarto.

2) Que se rechaza la demanda de fojas 35 y siguientes presentada por CLAUDIA ANDREA JORQUERA VALDERRAMA en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE (BANCOESTADO), representado por JESSICA LÓPEZ SAFFIE, según lo señalado en el considerando Sexto.

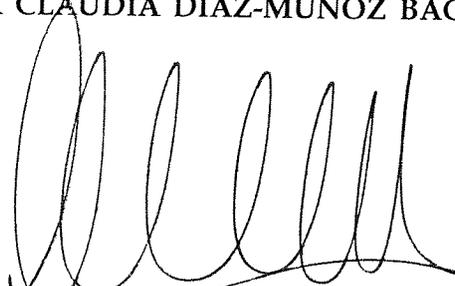
3) Que cada parte pagará sus costas.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL 5828-2015



DICTADA POR CLAUDIA DÍAZ-MUÑOZ BAGOLINI,
JUEZA (S).



AUTORIZADA POR ANA MARÍA VIVANCO GÓMEZ,
SECRETARIA ABOGADA (S).

SI.