

**JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE  
LA CISTERNA**

LA CISTERNA, dos de octubre de dos mil diecisiete.

**VISTOS :**

Se inició este proceso N° 12.211-1, mediante denuncia particular interpuesto con fecha 23 de febrero de 2017, por don Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333 piso 2, Santiago, en contra de Banco Estado de Chile, representado por doña Jessica López Saffie, ambos domiciliados en Avenida Bernardo O'Higgins N° 1111 piso 5, Santiago. Basa sus acciones señalando que en el ejercicio de las facultades y obligación que le impone el artículo 58 inciso primero letra g) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ha detectado que el denunciado ha infringido disposiciones de dicha Ley , tomando en consideración el reclamo efectuado con fecha 17 de noviembre de 2016 por el consumidor don Claudio Andrés Bravo Muñoz, contra Banco del Estado de Chile, con ocasión de la negativa de este último de responder frente a una transacción de dinero imputado al cliente ya identificado, el cual no reconoce como propio. Agrega que el afectado el 20 de octubre de 2016 ingresó a la página del banco, percatándose que con fecha 19 del mismo mes y año se había realizado un giro por \$ 210.000, el cual desconoce totalmente, por lo que efectuó el reclamo correspondiente ante la entidad bancaria y la correspondiente denuncia ante Carabineros de la 32ª. Comisaría de San Bernardo y, que luego de haber presentado toda la documentación requerida por el banco su reclamo fue rechazado por cuanto esta entidad respondió que se pudo constatar que el giro practicado a su cuenta y que el reclamante impugna, fue válidamente realizado utilizando la tarjeta plástica con la respectiva clave secreta, elementos de su exclusiva responsabilidad.

En virtud de lo anterior, el denunciante estima que el banco denunciado ha infringido lo dispuesto por los artículos 3° inciso primero letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que

solicita que la denunciada conforme lo dispone el artículo 24 del mismo cuerpo legal, sea condenada como infractora a las siguientes multas : artículo 3° inciso primero letra d), 50 UTM, artículo 12°, 50 UTM; artículo 23, 50 UTM, todo con expresa condena en costas.

A fs. 95, consta la celebración del comparendo de conciliación, contestación y prueba. En él, la parte del SERNAC ratifica su denuncia y solicita que ésta sea acogidas con costas. La parte denunciada, contesta por escrito el denuncia interpuesto en su contra, oponiendo primeramente excepciones de incompetencia del Tribunal y falta de legitimación activa del Sernac y, en subsidio pide el rechazo de la denuncia en su contra y solicita el rechazo del mismo, en atención a que el Banco al tomar conocimiento de los hechos denunciados por el cliente envió los antecedentes a su Departamento de Análisis Técnico a fin de que éste informara sobre el giro impugnado, análisis que fue concluyente al señalar que el giro impugnado de la cuenta del reclamante se realizó sin error en su ejecución y para concretarse se utilizó su tarjeta con la respectiva clave secreta del cliente, no existiendo por lo tanto una habitualidad en el ilícito que permitan concluir que hubo por parte de terceros clonación de su tarjeta. Agrega además, que la responsabilidad por los giros realizados sin aviso de bloqueo corresponden al consumidor, quien deberá acreditar que efectivamente no los realizó y porque además la tarjeta fue bloqueada con posterioridad a la realización de dichos giros impugnados.

A fs. 101 vuelta y no existiendo diligencias pendientes, se trajeron los autos para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

- 1.- Que, en este proceso se trata de determinar la responsabilidad de la empresa denominada Banco del Estado de Chile, en los hechos denunciados a fojas uno.
- 2.- Que, las excepciones de incompetencia del Tribunal y falta de legitimidad activa del denunciante, fueron resueltas por el Tribunal a fojas -
- 3.- Que, el denunciante Servicio Nacional del Consumidor, señala que ha existido incumplimiento por parte del Banco del Estado, a lo dispuesto por los artículos 3° letra e), 12 y

23 de la Ley 19.496, por cuanto éste no ha aportado los medios de prueba que acrediten que proporcionó la seguridad pertinente al momento de ofrecer el servicio.

4.- Que, el denunciado en sus descargos, ha señalado no tener responsabilidad en los hechos que se le imputan, toda vez que la transacción se habría realizado utilizando el plástico e ingresando la clave secreta cuyo manejo y custodia son de responsabilidad del titular de la cuenta.

5.- Que, para fundamentar sus alegaciones, el actor ha agregado a los autos los documentos que rolan desde fojas 28 a 44.-

6.- Que asimismo, la denunciada acompañó la documental rolante desde fojas 31a 39, objetada de contrario por emanar de la parte que la presenta.

7.- Que, el artículo 1° de la ley N° 19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, califica en su número uno, como consumidores o usuarios a las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.-

8.- Que, a su vez, el artículo N° 3 de la ley ya citada, establece en su letra d) las exigencias legales y necesarias para desarrollar su giro y tener obligación respecto de los bienes de los usuarios y el de evitar los riesgos que puedan afectarles.

9.- Que, de los antecedentes que obran en el proceso y que han sido analizados de acuerdo con las reglas de la sana crítica, entendiéndose por sana crítica aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconseja la recta razón y el criterio racional puesto en juicio, no resultan suficientes a este sentenciador para establecer de manera efectiva que la transacción reclamada haya sido efectuada por terceros ajenos al cliente, a quien le correspondía resguardar la seguridad de su tarjeta y clave secreta de la misma.

10.- Que, por las consideraciones anteriores, a juicio de este sentenciador, se encuentra acreditado que el denunciado Banco del Estado de Chile, no ha faltado a su obligación de garantizar al consumidor afectado, la seguridad en la prestación del servicio ofrecido.-

Teniendo presente además, lo preceptuado en las Leyes 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y artículos 1° y 3°, letra d) de la Ley N° 19.446, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el Tribunal, **RESUELVE :**

Que no ha lugar, sin costas, al denuncia de fojas uno y siguientes interpuesto por el Servicio Nacional del Consumidor y se absuelve al **Banco del Estado de Chile** de responsabilidad en esta causa.

Remítase copia de la siguiente sentencia a la Dirección Regional de Santiago del SERNAC, para la anotación en el Registro Público de Sentencia en materia de consumo.

**ANÓTESE, NOTIFIQUESE Y EN SU OPORTUNIDAD, ARCHIVASE.**

PRONUNCIADA POR DON JAIME VILLARROEL FABA, JUEZ TITULAR  
AUTORIZA DON FELIPE ONGARO AHUMADA, SECRETARIO TITULAR

La Cisterna, 25.04.2018

Allegados antecedentes a mi despacho en la presente fecha, certifico que la causa rol 12.211 - 1 se encuentra con sentencia firme o ejecutoriada.



  
Secretario