

72

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, a veintinueve de enero de dos mil dieciocho.

VISTOS

En este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N°8985-2016, originada por denuncia infraccional de fojas 23 y ss., interpuesta por HERNAN ALONSO UBAL ANDANA, cédula de identidad N°7.145.943-8, domiciliado en 13 Poniente 20 y 21 Sur N°0248, Villa Galilea C, de Talca, en contra de BANCO ESTADO representada legalmente por ISABEL MORENO ALLE, agente de sucursal en 1 Sur N°971, Talca, por infracción a la Ley 19.496 en sus artículos 3 letra b) d) y e), 12, 19 e), 21 y 23. En el primer otrosí deduce demanda civil de indemnización de daños y perjuicios en contra de BANCO ESTADO representada legalmente por ISABEL MORENO ALLE. En el segundo otrosí acompaña documentos a fs. 1 a 22.

A fs. 84 y ss., de autos rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la presencia de la parte denunciante y demandante civil HERNAN ALONSO UBAL ANDANA y de la denunciada BANCO ESTADO representada por su abogado. La parte denunciante ratifica denuncia y demanda con costas. La parte denunciada contesta mediante minuta escrita (a fs. 38 y ss.) la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo, solicitando el rechazo de las acciones con costas. El Tribunal llama a conciliación, la que no se produce. La parte denunciante ratifica documentos acompañados a fs. 1 a 22. La parte denunciada rinde como prueba documental rolante a fs. 46 a 83. La parte denunciante solicita diligencia consistente en exhibición de video de los giros realizados.

A fs. 89 y ss., rola oficio emitido por Banco Estado informando lo que indica.

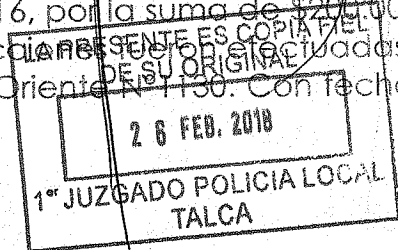
Se trajeron autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN LO CONTRAVENCIONAL:

PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por HERNAN ALONSO UBAL ANDANA, en contra de BANCO ESTADO representada legalmente por ISABEL MORENO ALLE, por infracción a la Ley 19.496 en sus artículos 3 letra b) d) y e), 12, 19 e), 21 y 23.

SEGUNDO: Que, la cuestión controvertida es si en la especie la conducta de la denunciada ha significado una infracción a la Ley 19.496, ya que señala ser tutor de una cuenta de ahorro de estudios seguro, cuenta corriente N°43565360796, a nombre de su nieta Monserrat Carolina Moya Prado, Rut N°22.367.340-6, donde depositaba mensualmente la suma de \$5.000, cifra que consta en cartola que se adjunta, siendo el único que mantenía la tarjeta y la clave correspondiente. Con fecha 06 de junio de 2016, solicitó la cartola de la cuenta de ahorro en el Banco, la cual arrojó que se habían realizado giros de dinero, desconociendo quien los realizó. Estos giros fueron efectuados los días 01 de junio de 2016, por la suma de \$200.000 y el segundo giro el 02 de junio de 2016. Ambas transacciones fueron efectuadas en el cajero N°6299 del ServiEstado Talca, ubicado en 2 Oriente N°1130. Con fecha 24 de junio de 2016 interpuso ante la PDI



la denuncia de extravío de la tarjeta de ahorro de Estudio Seguro, no obteniendo respuesta de la investigación. Con fecha 24 de junio de 2016 interpuso reclamo ante el SERNAC quedando registrado con el número N°116305-791237. Con fecha 10 de agosto de 2016 Banco Estado dio respuesta a Sernac y con esa misma fecha la Institución le informa el cierre de su solicitud. Al no dar seguridad y solución la denunciada, se vio en la obligación de interponer esta denuncia.

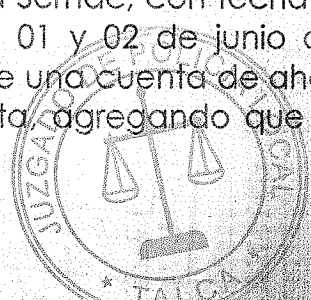
TERCERO: Que la parte denunciada BANCO ESTADO contestó denuncia infraccional en su contra, solicitando el rechazo de ella. Señala que después del reclamo del actor, se verificó la existencia de dos giros vía cajeros automáticos, movimientos que no registran error en la ejecución, los que fueron realizados con clave secreta y tarjeta, elementos personales e intransferibles cuyo resguardo y tenencia es responsabilidad del cliente. Informa además en cuadro ilustrativo los giros realizados. Agrega que dichas operaciones fueron hechas en forma normal, sin errores al momento de utilizar la clave, así como que en las huinchas de auditoría no se observan que hayan afectado la dispensación del dinero N° 6299, así como el pines y/o cuenta inválida. Además la tarjeta utilizada en los retiros fue bloqueada el 24/06/16, esto es con posterioridad a las operaciones impugnadas, así como el hecho que todas las transacciones fueron hechas en la misma ciudad de residencia del denunciante.

CUARTO: Que, a objeto de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la parte denunciante acompaña a los autos, documentos rolantes a fs. 1 a 22, datos de denuncia en fiscalía, cartola cuenta del Banco, respuesta Banco Estado, documento cierre reclamo Sernac, correo electrónico, carta respuesta Banco Estado, Estado de movimientos ahorro Estudio Seguro, Registro cuenta de ahorro, Hoja resumen contrato prestación de servicios 24 horas persona naturales, no objetados.

QUINTO: Que la parte denunciada a objeto de acreditar su defensa acompaña a los autos, documentos rolantes a fs., 46 a 83, consistentes en correo electrónico, carta respuesta al denunciante emitida por el Banco, carta respuesta reclamo del denunciante, carta respuesta informe ya presentado por el Banco, copia cartola instantánea, carta del Banco dirigida a Sernac, constancia denuncia realizada a Bridec de Talca, caso atención al cliente N°353920, informe computacional de cajero electrónico, consulta de datos básicos persona natural, consulta de tarjeta por ATM NACIONAL, consulta de cajero automático, copia cartola cuenta de ahorro, correo electrónico dirigido a la solicitud de monitoreo de fraude caso N°350234, no objetados.

SEXTO: Que rola en el proceso a fs. 2 Cartola Instantánea de la cuenta a nombre de doña Monserrat Carolina Moya Prado, de la cual es tutor el denunciante, donde se observan dos transacciones realizadas de la cuenta, a través de giro en cajero automático, el 01 y 02 de junio de 2016, por la suma total de \$245.000, dineros que son reclamados por el actor, ya que él no habría realizado tales transacciones. Es por ello que con fecha 24 de junio de 2016 la denunciada le informa mediante correo electrónico (a fs. 5 y ss.) del ingreso de su reclamo y que la situación será analizada (a fs. 46 a 68), entregándole respuesta de la investigación con fecha 08 de julio de 2016 (a fs. 3), donde se le informa que revisados los antecedentes no se observan errores en su cuenta, así como que se utilizó la tarjeta con su respectiva clave para tales transacciones, por lo que se desestima la solicitud de reintegro del dinero realizada por el denunciante. Es por ello que el actor, a fs. 74 y ss., realiza denuncia a Sernac, con fecha 28/07/2016, donde expone que en dos fechas diferentes (el 01 y 02 de junio de 2016) se habrían girado la cantidad de \$245.000 en total, de una cuenta de ahorro de otra persona, de la cual es el titular de dicha cuenta, agregando que "(...) dicha

LA PRESENTE ES UN ORIGINAL
26 FEB. 2018
1º JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA



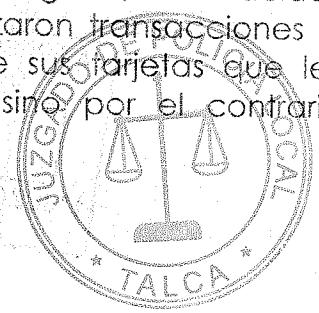
persona, de la cual él es el tutor de dicha cuenta, agregando que "(...) dicha tarjeta se me extravió y al volver a depositar el día 07-06-2016 no encontré la tarjeta...", hecho este último no mencionado por el Sr. Ubal al momento de reclamar ante la denunciada, pero si ante el Sernac y ante la Briedec de Talca (Policía de Investigaciones de Chile), en fecha muy posterior a los hechos denunciados. Que frente a esto la denunciada toma conocimiento de este antecedente al ser requerida por Sernac contando ello en documento rolante a fs. 69, y a fs. 71 donde rola caso de atención al cliente realizado por Banco Estado, donde se señala que "10.- tarjeta utilizada corresponde a la N°621996223673400013, se encuentra bloqueada cod. 09 destruida desde el día 24/06/2016. Cliente no adjunta copia de la tarjeta (señala extravío)", por lo que, con fecha 10 de agosto de 2016 BANCO ESTADO responde a Senac informando lo sucedido y que frente a los antecedentes recopilados no corresponde hacer devolución de los dineros reclamados por el denunciante y que le fueran informados previamente al actor en respuesta a fs. 3, agregando además en dicho documento "(...) la tarjeta asociada a su cuenta no presenta patrón de fraude o clonación..." y "que en contacto telefónico efectuado con nuestra especialista indicó el extravío del plástico asociado a la cuenta de ahorro".

Que en este orden de ideas y las pruebas allegadas al proceso, resulta imposible para este Tribunal establecer con certeza de la efectividad de la denuncia, más aun cuando el denunciante no ha logrado acreditar, mediante prueba alguna, la veracidad de los hechos denunciados y que, efectivamente se realizaron transacciones sin su consentimiento o haya habido un uso fraudulento de sus tarjetas que le sea imputable a la empresa denunciada o a terceros, sino por el contrario, el reconoce, como se ha señalado previamente que se le extravió la tarjeta de la cuenta de ahorro, lo que lo hace responsable de su propia negligencia, al no tener el debido resguardo de sus documentos bancarios, sino que además, no haber dado aviso oportuno o a la empresa denunciada para el bloqueo de su cuenta y con ello evitar, la supuesta pérdida de dinero, por lo que, frente a tales antecedentes resulta evidente que Banco Estado no ha cometido infracción a la Ley 19.496.

SEPTIMO: Que además de lo razonado en el considerando anterior, se debe hacer presente que es el consumidor quien tiene la responsabilidad del resguardo de sus tarjetas bancarias y comerciales, como asimismo de su clave de seguridad, debiendo además de dar el aviso oportuno al emisor de las tarjetas y así poder eximirse de responsabilidad por las operaciones realizadas de forma posterior al bloqueo según lo dispuesto en el art. 4 de la Ley 20.009. En el caso de autos, el denunciante si bien realizó el correspondiente bloqueo de su tarjeta por extravío, éste fue efectuado, como consta a fs. 71 y 77, **el día 24 de junio de 2016**, es decir, con posterioridad a las operaciones impugnadas, por lo que en este sentido su actuar fue negligente, debiendo por tanto asumir la responsabilidad por las transacciones efectuadas y que sean anteriores al bloqueo.

OCTAVO: Que, ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerando anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana crítica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, normas legales citadas, permiten al Tribunal concluir que la empresa denunciada no cometió infracción a la Ley del Consumidor, por cuanto el denunciante no ha logrado acreditar, mediante prueba alguna, la veracidad de los hechos denunciados y que, efectivamente se realizaron transacciones sin su consentimiento o haya habido un uso fraudulento de sus tarjetas que le sea imputable a la empresa denunciada o a terceros, sino por el contrario, el

LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE SU ORIGINAL
28 FEB. 2018
1° JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA



reconoce, como se ha señalado previamente que se le extravió la tarjeta de la cuenta de ahorro, lo que lo hace responsable de su propia negligencia, al no tener el debido resguardo de sus documentos bancarios, sino que además, no haber dado aviso oportuno o a la empresa denunciada para el bloqueo de su cuenta y con ello evitar, la supuesta pérdida de dinero.

NOVENO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal PROCEDE A RECHAZAR LA DENUNCIA infraccional deducida en lo principal de fs. 23 y ss. por HERNAN ALONSO UBAL ANDANA, en contra de BANCO ESTADO representada legalmente por ISABEL MORENO ALLE, todos ya individualizados.

DECIMO: Que atendida la conclusión allegada en los considerandos anteriores, se rechaza la demanda civil de indemnización de daños y perjuicios deducida en el primer otrosí de fs. 23 por HERNAN ALONSO UBAL ANDANA, en contra de BANCO ESTADO representada legalmente por ISABEL MORENO ALLE, todos ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 de la Ley 18.287, y 3 letra e), 12, 23, 50, de la Ley 19.496, art. 4 de la Ley 20.009; y demás pertinentes, **SE DECLARA:**

A.- Que, NO HA LUGAR a la denuncia infraccional deducida en lo principal de fs.23 y ss., por HERNAN ALONSO UBAL ANDANA, en contra de BANCO ESTADO representada legalmente por ISABEL MORENO ALLE, todos ya individualizados.

B.- Que, NO HA LUGAR a la demanda civil deducida en el primer otrosí de fs.23 y ss., por HERNAN ALONSO UBAL ANDANA, en contra de BANCO ESTADO representada legalmente por ISABEL MORENO ALLE, todos ya individualizados.

C.- Que, NO SE CONDENA en costas a la denunciante y demandante civil por haber tenido motivo plausible para litigar.

REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVÉSE EN SU OPORTUNIDAD.

Causa Rol No.8985-2016.

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular, del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Geraldine Morrison Parra, Secretaria Letrada Subrogante.

31 ENE. 2018

Hernan Ubal Andana ya
Manda Wilson. 2018 Wilson.

notificándose la resolución procedente
Recepcionado en oficina de Comarca de Talca

LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE SU ORIGINAL

28 FEB. 2018

1º JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA



TALCA, veintiséis de febrero del dos mil dieciocho.-

CERTIFICO: Que la presente sentencia se encuentra firme y ejecutoriada.-



PAMELA QUEZADA APABLAZA
SECRETARIA LETRADA TITULAR

