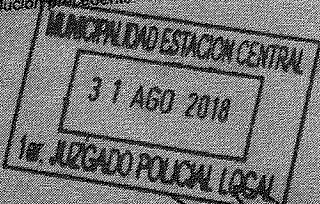


Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Paola Plaza G. Gloria María Solís R. y Abogado Integrante Rodrigo Asenjo Z. Santiago, ocho de agosto de dos mil dieciocho.

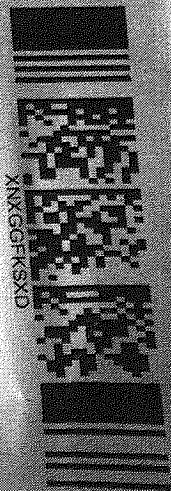
En Santiago, a ocho de agosto de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente



Estación Central, 31 de Agosto de 2018.
Cumpadre,
Antes de Notifiquese,

[Handwritten signatures]

SE ENVIO NOTIFICACION POR CARTA
CERTIFICADA A D. [Signature]
[Signature]
ESTACION CENTRAL 05 SET 2018
[Signature]
NOTADO



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pva.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de mayo de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica

Santiago, ocho de agosto de dos mil dieciocho.

Proveyendo la presentación folio N°284659: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de veinte de septiembre de dos mil dieciséis, escrita de fojas 151 a 155.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-1.738-2017.

PAOLA LORETO PLAZA GONZALEZ
MINISTRO
Fecha: 08/08/2018 13:11:37

GLORIA MARIA SOLIS ROMERO
MINISTRO
Fecha: 08/08/2018 13:07:02

RODRIGO HERNAN ASENJO ZEGERS
ABOGADO
Fecha: 08/08/2018 13:03:40

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 08/08/2018 13:19:16



Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Paola Plaza G., Gloria Maria Solis R. y Abogado Integrante Rodrigo Asenjo Z. Santiago, ocho de agosto de dos mil dieciocho.

En Santiago, a ocho de agosto de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de mayo de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

Se notifica por escrito 11 de abril de 2016

Fojas 151/ciento cincuenta y uno



PROCESO N° 336/2.015-PR

ESTACIÓN CENTRAL, a veinte de septiembre de dos mil dieciséis

VISTOS;

- Que a fs. 25 y siguientes, **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N°333, piso 2, comuna de Santiago, interpone denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado legalmente por JÉSSICA LÓPEZ SAFFIE**, ambos domiciliados en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, comuna de Santiago. Funda su presentación que a partir del reclamo efectuado por **CARLOS FRANCISCO HERMOSILLA BARRIGA**, con fecha 17 de julio de 2.015, en Formulario Único de Atención al Público N° R2015M455296, el servicio tomó conocimiento de la situación que afecta al reclamante, el cual es cliente del Banco del Estado y titular de una chequera electrónica N°323-7-010916-7, quién el día 20 de junio de 2.015, luego de haber sido depositado su sueldo en su cuenta, procedió a realizar dos giros, el primero por \$10.000.- y el otro por \$40.000.-, ambos en el cajero ubicado en el Supermercado Tottus de calle Catedral. Posteriormente el día 22 del mismo mes, concurrió nuevamente al mismo cajero, constatando que ya no tenía dinero suficiente, quedándole un saldo de \$1.442.-, ante lo cual se dirigió al banco con el fin de estampar un reclamo y bloquear su tarjeta y además acudió a la Policía de Investigaciones a denunciar los hechos. Señala que el día 3 de julio de 2.015, el cliente recibió respuesta del banco, en la cual se le informa que los giros fueron válidamente realizados utilizando clave secreta y tarjeta de plástico de exclusiva responsabilidad del reclamante. Una respuesta de similar característica, recibió el Sernac por parte de la denunciada con fecha 29 de julio de 2.015;

- Que a fs. 50 y siguientes, **FRANCISCO DOMÍNGUEZ ARGOMEDO**, en representación del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, presta declaración indagatoria por escrito, señalando en primer lugar que la denuncia debe

ser rechazada dado que la posibilidad de accionar de acuerdo a los intereses generales del consumidor, como lo establece el artículo 58 letra g), escapa a la esfera de la competencia de los Juzgados de Policía Local, y la acción presentada por SERNAC, no está consagrada en la Ley N° 19.496. Además, por lo anteriormente señalado SERNAC, carece de Legitimación Activa para denunciar los hechos que configurarían una supuesta infracción a la Ley del Consumidor, por remisión expresa a lo señalado en la letra g) del artículo 58 de la Ley N° 19.496. Finalmente señala que la denuncia debe ser rechazada por no ser efectivos los hechos en que se funda, dado que el Banco Estado al tomar conocimiento de los hechos, procedió a enviar los antecedentes al Departamento de Análisis Técnico, quienes concluyeron que la operación que se realizó con la tarjeta de débito, se hizo en forma correcta, cumpliéndose a cabalidad el procedimiento bancario, y en la eventualidad que el denunciante haya sido víctima de un fraude, es él y no el BancoEstado quien debe soportar las consecuencias que se deriven del acto, pues el resguardo de las claves es de exclusiva responsabilidad del cliente.

- Que a fs. 58, comparece **CARLOS FRANCISCO HERMOSILLA BARRIGA**, cédula de identidad N° 10.469.601-5, chileno, empleado, domiciliado en calle Catedral N° 2090, comuna de Santiago, quien señala que desde su chequera electrónica del BancoEstado, se efectuaron dos giros, uno por \$160.000.- y el otro por \$75.000.-, los cuales no fueron hecho por él, pues cree que le clonaron la tarjeta. Señala que hizo el reclamo en el banco e interpuso la denuncia en la Policía de Investigaciones. Agrega que el día 3 de julio de 2.015, el BancoEstado respondió que dado que los giros se habían hecho con su tarjeta y clave, no asumían responsabilidad en los hechos;

- Que a fs. 61 y siguientes, **JOSÉ MIGUEL SALAZAR CLARO**, abogado, en representación del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, contesta denuncia infraccional alegando que ésta debe ser rechazada, oponiendo previamente la excepción de Incompetencia Absoluta del Tribunal, dado que la posibilidad de accionar de acuerdo a los intereses generales del

consumidor, como lo establece el artículo 58 letra g), escapa de la competencia de los Juzgados de Policía Local, en virtud que tiene fundamento en el interés general de los consumidores, lo que resulta improcedente, pues en el presente caso sólo se ve vulnerado el derecho individual de Carlos Hermosilla. SERNAC, carece además de Legitimación Activa para denunciar los hechos que configurarían una supuesta infracción a la Ley del Consumidor, pues sólo tiene la exclusividad de hacerse parte, cuando las denuncias son presentadas por los propios afectados y se comprometen los intereses general de los consumidores, lo que no ocurre en el presente caso. Contestando la denuncia infraccional, señala que ésta debe ser desestimada por no ser efectivos los hechos en que se funda, dado que el Banco del Estado al tomar conocimiento de los hechos, procedió a enviar los antecedentes al Departamento de Análisis Técnico, a fin que este informara sobre los hechos expuestos, el que fue concluyente al señalar que según los registros del banco, la operación realizada con la tarjeta de débito, se hizo previa introducción de la clave secreta del cliente, cumpliéndose a cabalidad el procedimiento bancario.

- Que a fs. 73 y siguiente y continuación de fs. 107 y siguientes, con fechas 20 de abril y 20 de mayo, respectivamente, rola comparendo de conciliación, contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos;
- Que a fs. 123, rola exhibición de video;
- Que a fs. 150, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

EN CUANTO A LAS EXCEPCIONES DEDUCIDAS:

1.- Que a fs. 61 y siguientes, la parte denunciada de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, dedujo la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal, para conocer del asunto controvertido en autos, por no ser aplicables los hechos relatados, a las disposiciones de la Ley N° 19.496, en atención a que no se está en presencia de una vulneración del interés general de los consumidores y en subsidio opone la excepción de falta de

legitimación activa del SERNAC para actuar en autos. Al respecto la actuación del Tribunal, está normada expresamente por el artículo 50 letra a) inc.1 de la Ley N° 19.496, la cual dispone que: "Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución a elección del actor". También se encuentra validada la intervención del SERNAC, al amparo de lo normado en el Artículo N° 58 de dicho cuerpo normativo. Por lo anterior este Tribunal es competente para conocer, la denuncia infraccional de fs. 25 y siguientes, rechazando la excepción de incompetencia, sin costas. Tampoco se acogerá la excepción de falta de legitimación activa del SERNAC, rechazándola, sin costas, pues ésta se encuentra validada, conforme a lo señalado en el Artículo N° 58 de la Ley N° 19.496, todo al tenor de lo ya expresado a fs. 84 y 85.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

2.- Que la denunciante no rindió probanzas suficientes, para acreditar fehacientemente la forma en que ocurrieron los hechos denunciados.

3.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley N° 18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, y que al apreciarlas conforme a lo señalado en el inc.2, del mismo cuerpo legal, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el exámen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.

4.- Que así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado, sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él, le ha correspondido participación y responsabilidad al denunciado. Que en la especie, de los antecedentes

de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita precedentemente, no emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas para confirmar los argumentos expuestos por la denunciante, hecho que resulta primordial para configurar la responsabilidad de los involucrados en la denuncia materia de autos y en estas condiciones la denunciado deberá ser absuelta en lo infraccional.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las Leyes Nros. 18.287, 15.231 y 19.496.

SE DECLARA

EN MATERIA DE EXCEPCIONES OPUESTAS:

PRIMERO: Que no ha lugar a las excepciones:) Incompetencia Absoluta del Tribunal y b) Falta de legitimación activa del SERNAC, conforme a lo señalado en el Considerando N° 1.

EN MATERIA INFRACCIONAL:

SEGUNDO: Que no ha lugar a la denuncia infraccional de fs. 25 y siguientes, de conformidad a lo resuelto en los Considerandos de esta sentencia.

**DÉSE AVISO Y NOTIFÍQUESE POR CARTA CERTIFICADA.
REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA AL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO
DISPUERTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N° 19.496.
CERTIFIQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

DICTADO POR DOÑA KAREM CHAHUÁN MANZUR, JUEZA TITULAR

AUTORIZA DON RODOLFO CEPEDA MARÍN, SECRETARIO TITULAR