

Santiago, a veintiocho de Julio de dos mil diecisiete.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia apelada de seis de Enero de dos mil diecisiete escrita a fojas 166 y 167, previa eliminación de su considerando N°5

**Y teniendo además presente:**

**I.- En cuanto a la excepción de falta de legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor.**

**Primero:** Que a fojas 86 el demandado, Banco Estado de Chile, interpone la excepción de falta de legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor aduciendo que este organismo no tiene atribuciones para denunciar infracciones a la Ley, sólo podría denunciar posibles procedimientos de normas que protejan a los consumidores contenidas en Leyes especiales y exclusivamente tiene la facultad de "hacerse parte", cuando las denuncias son presentadas por los propios afectados y se comprometa el interés general de los consumidores. En el caso de autos la denuncia fue presentada por el Servicio y no por la Sra. Valdés, hecho que deja en evidencia que no cuenta con la legitimación activa necesaria para interponer la presente denuncia infraccional.

**Segundo:** Que la discusión se centra en determinar si el Servicio Nacional del Consumidor se encuentra habilitado procesalmente para denunciar, en representación de los consumidores, una infracción a la Ley antes referida de acuerdo a lo dispuesto en su artículo 58 letra g).

**Tercero:** Que la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece en su artículo 1° que el Servicio "tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias", norma,



que de la manera señalada, tiene el carácter de cautelar y protectora de los derechos de los consumidores.

**Cuarto:** Que, a su vez, el artículo 58 de la ya señalada Ley establece que "el Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:".. "g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores."

El concepto de interés general no se encuentra definido por lo que éste debe ser entendido en su sentido natural y obvio, es decir como aquel interés público que pretende resguardar los intereses de un colectivo mayor. La Real Academia Española entiende por general: "Común y esencial a todos los individuos que constituyen un todo, o a muchos objetos, aunque sean de naturaleza diferente".

La disposición reconoce el concepto de interés general y faculta al Servicio Nacional del Consumidor para, no sólo hacerse parte en aquellas causas iniciadas por reclamo de los particulares que comprometan el interés general de los consumidores, sino también para ejercer la acción ante el Tribunal correspondiente a fin de perseguir la responsabilidad de quienes vulneren los derechos de los consumidores protegidos de esta manera.

**Quinto:** Que a su vez el artículo 50 en su inciso primero establece que las acciones que derivan de esta Ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los



consumidores y el inciso tercero de la disposición dispone que el ejercicio de las acciones pueden realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Que las referidas normas -de carácter obligatorio- permiten establecer que una de las funciones del Servicio es velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias a fin de proteger los derechos de los consumidores y para ello requiere la correspondiente habilitación procesal. De otro modo el Servicio no contaría con las medidas necesarias para cumplir su función propia.

**Sexto:** Que atendido lo señalado se rechaza la excepción de falta de legitimación activa alegada por el demandado.

## **II.- En cuanto a la objeción de documentos.**

**Séptimo:** Que a fojas 143 la demandante objetó los documentos acompañados por la contraria consistentes en: Consulta de cajero automático N°8132 de fecha 18 de Marzo de 2015; Transacción impugnada de \$200.000 en el cajero 9132; transacción impugnada de \$50.000 en el cajero N°8502; detalle de las compras impugnadas por la Sra. Valdés, por tratarse de simples fotocopias y no entregar certeza sobre su autenticidad e integridad y no haber cumplido con lo dispuesto en el artículo 346 del Código de Procedimiento Civil. Además señala que los dos últimos documentos han sido extendidos en lengua extranjera.

Objeta también un protocolo de seguridad que establece el Decreto N°222 del Ministerio del Interior y de Seguridad Pública del año 2013, certificado por el O.S 10 de Carabineros de Chile en relación con el cajero automático N°9132 y Certificado de anclaje del cajero automático N°8502 del año 2011 por no dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 346 N°1 y 2 del Código de Procedimiento Civil.



**Octavo:** Que se rechazarán las objeciones planteadas respecto de los documentos antes referidos, considerando para ello la manera genérica como dichas objeciones fueron formuladas, lo que dice relación con el valor probatorio de los mismos, facultad que es privativa del Tribunal.

**III.- En cuanto al fondo:**

**Noveno:** Que en el recurso de apelación deducido por el demandado a fojas 173 y siguientes, se solicita la revocación de la sentencia recurrida, y se dicte una nueva en su reemplazo condenando a la denunciada al máximo de las multas estipuladas en la Ley Sobre Protección de Derecho de los Consumidores, con costas.

Afirma el recurrente que el denunciado no ha dado cumplimiento al artículo 3° inciso primero letra d) de la Ley 19.496 toda vez que no ha cumplido con el deber de dar protección al consumidor. El Banco Estado es un proveedor financiero al que le es plenamente exigible que cuente con un sistema que garantice que no se realicen operaciones fraudulentas y, en el presente caso, no ha cumplido con dicho deber. Señala, en relación al artículo 12 de la Ley, que una de las condiciones que va incluida implícitamente en los servicios de cuenta corriente y en general productos bancarios, es precisamente la seguridad en el consumo y que los servicios contratados y prestados por la entidad bancaria operen con certeza y que en esta ocasión se habría infraccionado la disposición legal aludida. También denuncia infracción al artículo 23 inciso 1° sobre el deber de profesionalidad, pues es esperable que las empresas como agentes parte de las relaciones de consumo, presenten un comportamiento responsable al menos en los términos de realizar sus gestiones que cualquier hombre prudente realizaría. En síntesis alega que los documentos acompañados en el proceso prueban cada uno de los hechos expuestos y que la contraparte no



rindió prueba alguna para acreditar que fue el consumidor quien realizó el giro y que en su calidad de proveedora actuó con la debida diligencia.

**Décimo:** Que se encuentran allegados al proceso los siguientes antecedentes: a) Denuncia infraccional agregada a fojas 1 y siguientes en la que se indica que la denunciante era titular del producto: Tarjeta de Crédito Visa del Banco Estado de Chile, identificada con el N°4564.7300.6413.xxxx; b) Documentos de fojas 22 que da cuenta de la denuncia al Sernac, efectuada en términos similares a la denuncia ante el Juzgado de Policía Local; c) Carta del Sernac al Banco Estado de fojas 23 y 104; d) Comprobante de presentación de reclamo N°1469 ante el Banco Estado a fojas 24 y 100; e) Carta del Banco Estado (20 de Mayo de 2015) de fojas 26 y 102, dirigida a doña Jessica Valdés Calderón, a quien se le señala que las transacciones efectuadas en su cuenta y por ellas objetadas, no presentan condición de error, como también que para concretarlos se utilizó la tarjeta y su respectiva clave secreta, elementos que son de su exclusiva responsabilidad, desestimándose la solicitud de reintegro; f) Carta del Banco Estado, agregada a fojas 28 y 106, en análogos términos a la anterior pero agregando que tanto la clave secreta como la tarjeta se encontraban activos al momento de realizar los movimientos y añade el canal en que estas transacciones se realizaron; g) Declaración jurada por doña Jessica Valdés Calderón, realizada ante el Notario Manuel Cammas Montes el 21 de Julio de 2015, señalando que recibió por correo una tarjeta de crédito Visa del Banco del Estado la que nunca activó, ni ocupó y que fue utilizada fraudulentamente por terceros no identificados el año 2015 por un monto de \$510.500, h) Denuncia ante Carabineros por uso fraudulento de tarjeta de crédito (fojas 32) efectuada el 6 de Mayo de 2015; i) Estado de Cuenta Nacional de tarjetas de crédito y estado de



VXXSBRXJJK

situación agregados de fojas 36 a 65; j) Informe del O.S. 9 de Carabineros en relación al cajero N°9132 (ubicado en la Sucursal Santiago, La Cisterna, Avenida José Miguel Carrera N°7893) el que da cuenta que éste cumple con la normativa establecida en el Decreto Supremo N°222 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; k) Carta del Banco Estado agregada a fojas 152 informando la imposibilidad de remitir las imágenes de seguridad solicitadas pues por el tiempo transcurrido estas fueron inutilizadas.

**Undécimo:** Que los documentos señalados, valorados conforme a las reglas de la sana crítica, resultan insuficientes para establecer la conducta infraccional atribuida a la denunciada, no pudiendo este Tribunal formarse convicción respecto de la supuesta infracción a la Ley 19.496 que alega la denunciante.

**Duodécimo:** Que de lo razonado se colige que el Banco Estado no ha incurrido en infracción, por cuanto no ha actuado con negligencia desde que ha resguardado con celo y diligencia las transacciones que afectan a sus clientes al recomendar las medidas de seguridad que deben tomar éstos, debiendo considerar además que, en este caso de acuerdo a lo informado se hizo uso de la tarjeta y clave correcta y que la denunciante al recibir la tarjeta no dio cuenta al Banco que no la deseaba y se limitó, según sus dichos a destruirla, no dando el aviso correspondiente a la entidad bancaria. Por otra parte no se explica cómo en estas circunstancias el plástico que se dice destruido pudo usarse por encontrarse activo al momento de realizar los movimientos.

Si bien como alega la recurrente, no se acompañaron las grabaciones registradas por las cámaras de seguridad, estas fueron solicitadas prácticamente después de dos meses de ocurridos los hechos



justificándose de esta manera su destrucción tal como se informó a fojas 152.

**Décimo tercero:** Que por lo anteriormente razonado deberá necesariamente rechazarse la denuncia infraccional planteada.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en la Ley N° 19.496 y artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se declara:

I.- Que se rechaza la excepción de falta de legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor alegada en lo principal del escrito de fojas 86.

II.- Que se rechaza la objeción de documentos alegada a fojas 143.

III.- Que se **CONFIRMA** la sentencia de seis de Enero de dos mil diecisiete escrita a fojas 166 y 167 precisándose que se rechaza la denuncia interpuesta a fojas 1 y siguientes en contra del Banco Estado de Chile representado por doña Jessica López Saffie.

IV.- Que cada parte pagará sus costas.

Regístrese y devuélvase.

Redactada por la Ministro señora Adriana Sottovia Giménez, concurriendo al acuerdo la Ministra señora Ana Cienfuegos Barros y señora María Soledad Espina Otero.

**Rol 651-2017-Civil**

ADRIANA VICTORIA MAGDALENA  
SOTTOVIA GIMENEZ  
Ministro  
Fecha: 28/06/2017 11:27:43

ANA MARIA CRISTINA DE LOS  
ANGELES CIENFUEGOS BARROS  
Ministro  
Fecha: 28/06/2017 12:08:43

MARIA SOLEDAD ESPINA OTERO  
Ministro  
Fecha: 28/06/2017 12:08:44

PATRICIA AVELINA SILVA ROJAS  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 28/06/2017 12:09:32



VXXSBRXJJK

Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de San Miguel integrada por los Ministros (as) Ana Maria Cienfuegos B., Maria Soledad Espina O., Adriana Sottovia G. San miguel, veintiocho de junio de dos mil diecisiete.

En San miguel, a veintiocho de junio de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



VXXSBRXJXK

Este documento tiene firma electrónica y su origen puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa. Durante el período del 14 de mayo de 2017 al 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y Antártica Chilena sumar una hora. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Islas Salas y Gómez restar 2 horas.



JUZGADO POLICIA LOCAL  
LA CISTERNA



CAUSA ROL N° 101.222-1.-

Vac 27/03/2017

LA CISTERNA, ENERO SEIS DE DOS MIL DIECISIETE.-

VISTOS : Se inició este proceso en virtud del denuncia infraccional formulado por el SERNAC, el cual denuncia Banco del Estado de Chile, Rol único Tributario N° 97.030.000-7, ubicado en calle Alameda Bernardo O, Higgins N° 1111 de Santiago, a raíz del reclamo formulado por doña JESSICA DEL CARMEN VALDES CALDERON, cédula de I.10.389.098-5, domiciliada en calle Ciudad de México N° 301. Depto. 404 de Cerrillos, en circunstancias que es la titular de la tarjeta de crédito Visa del Banco del Estado de Chile, N° 4564.7300.6413, recibe en su estado de cuanta del mes de Abril de 2015, un deuda por la suma de \$ 500.000, en circunstancias que la consumidora nunca hizo uso de la tarjeta en mención, siendo por esto que un tercero habría realizado giros en desconocimiento de la titular de la tarjeta.-

A fs. 72, compareció el abogado don MARCELO DAVICO RAMIREZ, en representación del Banco del Estado de Chile.-

A fs. 75, escrito del Banco del Estado de Chile, mediante el cual formula declaración indagatoria y los descargos correspondientes a la denuncia e interpone la excepción de prescripción del plazo para ejercer la acción, reiterada en el escrito de fs. 86.-

Admitidas la denuncia a tramitación, se realizó el comparendo de contestación, conciliación y pruebas, con la asistencia de las partes, en él, la parte del SERNAC ratificó su denuncia, solicitando fuera acogida en todas sus partes, aplicando el máximo de las sanciones establecidas en la Ley, con costas, reiteró los documentos acompañados de fs. 22 a 66 de autos,

Por su parte , la denunciada, reiteró acompañamiento con citación los documentos de fs. 100 a 108, acompañando de la misma forma , los documentos de fs. 5 a 10 del escrito de contestación de fs. 86, documentos que fueron objetado de contrario.-

A fs. 153, se trajeron los autos para fallo.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO :

1. Que en esta causa se trata de determinar la responsabilidad que pudiera afectarle al Banco del Estado de Chile, en los hechos denunciados a fs. 1.-
2. Resolviendo el incidente de prescripción planteado por la parte demandada, considerando que el Art. 26 de la Ley N° 19.496 que establece que las acciones que persigan responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente Ley

prescribirán en el plazo de 6 meses contados desde la fecha que se haya incurrido en la infracción respectiva,.

3. Que por su parte el Art. 9 de la Ley de 18.287, sobre procedimientos ante los Juzgados de Policía Local expresa que el Juez será competente para conocer de la acción civil, siempre que se interponga oportunamente dentro del procedimiento contravencional, por lo que esta excepción deberá ser desestimada.-

4. Que el Art. 12 de la Ley citada, establece que todo proveedor de bienes y servicios estarán obligados a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.-

5. Que para acreditar la efectividad de los hechos denunciados, la actora acompañó con citación los documentos agregados a fs. 22 a 66 de autos, los cuales no fueron objetados de contrario y que el Tribunal examinó conforme a las reglas de la sana crítica.-

6. Que la actora no rindió pruebas suficientes para acreditar los hechos en que funda sus alegaciones y de acuerdo con los antecedentes que obra en autos, resultan insuficientes para determinar la efectividad de los hechos investigados.-

Y VISTOS Además, lo establecido en la Ley N° 15.231, Ley N° 18,287 y la Ley N° 19.496, se declara :

1.- Que no se hace lugar a la querrela y demanda civil interpuesta a fs. 1 y siguientes y se absuelve a la empresa denominada Banco del Estado de Chile, absolviéndose de responsabilidad en esta causa.-

2.- Que no ha lugar a la excepción de prescripción planteada conforme a lo señalado en el considerando N° 2 de esta sentencia.-

3.- Que no se condena en costas por haber tenido motivos plausibles para litigar.-

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

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y EN SU OPORTUNIDAD, ARCHIVASE.-

PRONUNCIADA POR DON JAIME VILLARROEL FABA, JUEZ TITULAR.  
AUTORIZA DOÑA JESSICA SOTO EASTMAN, SECRETARÍA SUBROGANTE.

