8, SQ 1 CO - 01

ANTOFAGASTA, a veintisiete días del mes de Marzo del año dos mil dieciocho.-**REGISTRO DE SENTENCIAS**

1 8 ENE. 2018

VISTOS:

£ :

A fojas 26 y REGION DE ANTOFAGASTAUAN DAVID LILLO CALDERON, chileno, natural de Pedro de Valdivia, 54 años, casado, Cédula Nacional de Identidad N° 9.837.469-8, estudios técnicos, eléctrico, domiciliado en Calle Carlos Silva Vildosola Nº 0592, Población Playa Blanca, Antofagasta, formula infraccional e interpone demanda civil en contra de Banco de Crédito e Inversiones BCI, representado legalmente por doña Tamara Pizarro, por haber incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al ingresar su tarjeta para retirar dinero éste no le fue entregado, y no obstante ello, el dinero le fue descontado de su cuenta, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a este empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 200.000 por concepto de daño emergente y la suma de \$ 300.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 41.

A fojas 57 a 57 vuelta, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del apoderado de la denunciada y demandada y en rebeldía del demandante, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

<u>Primero</u>: Que, a fojas 26 y siguientes, don Juan David Lillo Calderón, formuló denuncia en contra de BANCO DE CREDITO E INVERSIONES BCI, representado legalmente por Tamara Pizarro, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, porque al usar su tarjeta en cajero automático para retirar dinero, éste no entregó el dinero, no obstante ello, le fue descontado de su cuenta, razón por la cual, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la Ley.

Segundo: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que, el día 08 de Agosto del 2017 se dirigió al cajero automático N° 5128 perteneciente a la

sucursal del Banco BCI ubicada en calle Manuel Antonio Matta N° 2566 de Antofagasta, con la finalidad de obtener dinero para el pago de un producto, realizando un giro de \$ 200.000 tarjeta Santander cuenta 5897105000232649932, al empezar el dispensador a contar el dinero, éste no salió, devolviendo la tarjeta como si se hubiere terminado exitosamente la operación; que confundido con el hecho, realizó otra operación en el mismo cajero por un monto de \$ 10.000 a modo de prueba, pero el cajero negó la operación porque excedía el giro máximo diario, por lo que efectivamente se había registrado la operación anterior y realizado el descuento en su tarjeta. Agrega que dejó pasar a otra persona, la que realizó la operación en forma normal, retirando su dinero sin problema; allí se dio cuenta que el cajero entregaba solo billetes de \$ 5.000. Que, ocurrido ésto, llamó al guardia, pero éste le dijo que vigilaba el Banco y no el cajero, por lo que entró a hablar con personal administrativo en donde le indicaron que tenía que ir al Banco Santander correspondiente a su tarjeta, en donde dejó constancia de la situación. Que, en el Banco Santander le dicen que el cajero automático N° 5128 es de propiedad del Banco BCI por lo que corresponde a ellos la dinero, desligándose también de devolución del responsabilidad.

Tercero: Que, para acreditar su versión, el demandante acompañó a los autos los siguientes documentos:

- A fojas 1 a 4: Estado de cuenta y de movimiento de tarjeta, periodo 20 de Junio al 04 de Octubre del 2017.
- A fojas 5 a 10: Correos, cartas enviadas por Banco Santander en relación al reclamo N° 20703812.
- A fojas 11 a 14: Correos y cartas enviadas por el Banco BCI.
- A fojas 15 a 19: Registros de permisos solicitados en el trabajo.
- A fojas 20 a 25, Denuncia, carta y correo hechas en el Sernac.

Cuarto: Que, como medida para mejor resolver, el Tribunal llamó al demandante a fin de que aclare la fecha de los hechos, acompañando a fojas 60 a 63 cartola de movimientos

de su cuenta emitidas todas por el Banco Santander y que rolan a fojas 60 a 63.

:ta

ero

000

N°

el

se

ido

ocr

egó

10

ior

еjó

rma

nta

ue,

que

nía

en

nco

de

la

de

nte

de

nco

nco

el

el

ınal

los

itos

Que, a fojas 42 y 42 vuelta, Quinto: comparece TAMARA VITALIA PIZARRO OLMEDO, jefa de la oficina del Banco demandado, quien interrogada sobre los hechos, señala que el reclamo debió hacerse ante el Banco Santander, por cuanto, a éste corresponde la tarjeta, por lo que el demandante no es cliente de ellos, agregando que: "al presentarse la denuncia el Banco revisó la huincha auditora ATM -la memoria del cajero- y que efectivamente registró que el día 08 de Agosto del 2017 un ingreso de su cajero automático, esto fue después de las 14 horas, por lo que el ejercicio lo data con fecha 09 de Agosto del 2017; en ella también se refleja que el cajero automático estaba en "modo suspendido", es decir, inhabilitado, por lo que si bien señala el ingreso de la tarjeta, también señala que no se dispensó el dinero".

<u>Sexto</u>: Que, la parte denunciada, a través de su apoderado formuló sus descargos a fojas 52 y siguientes en los siguientes términos:

- a) Que la denuncia sea rechazada con costas por cuanto en sus registros aparece que dicha operación fue rechazada por el cajero como lo demuestra el documento que acompaña por encontrarse el cajero en modo "suspendido", por lo que no pudo, bajo ninguna circunstancia, dispensar el dinero solicitado, operación que al ser efectuada después de las 14,00 horas quedó con fecha contable del día siguiente -09-Agosto-2017.
- b) Que, el Banco de Crédito e Inversiones desconoce los movimientos que efectivamente se debitaron en la cuenta del Banco Santander, es que se le indicó al demandante que debía acudir a su propio Banco.

Séptimo: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto del denunciante, sería la tipificada en el artículo 12 y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496 que dispone: artículo 12: ""Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado 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" como asimismo el artículo 23

inciso primero del mismo cuerpo legal que dispone: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

Octavo: Que, del estudio de los documentos acompañados por el denunciante, esto es, consulta de movimientos de su cuenta, -documentos de fojas 1 y 2- si bien aparece un giro por la suma de \$ 200.000, este lo hizo el día 07 de Agosto del 2017 según da cuenta el documento de fojas 60 correspondiente al mes de Agosto, el que sale registrado contablemente el día 08 de Agosto-, pues el documento de fojas 1, demuestra que efectuó un giro por \$ 200.000 el día 07 de Agosto, quedándole un saldo de \$ 374.409, siendo éste el mismo saldo que refleja el documento de fojas 60.

Noveno: Que, así las cosas, el Tribunal concluye que siendo cierto que el día 08 de Agosto el demandante operó con dicho cajero, el que efectivamente no le entregó el dinero, no es menos cierto, que dicho monto no le fue descontado, porque de haber sido así, atendida la hora en que concurrió a él, necesariamente la operación debió reflejarse el día 09 de Agosto y no hay descuento ese día. Que, esta conducta también la repitió el demandante los días 02 de Agosto y 03 de Agosto en que retiró en cada oportunidad \$ 200.000 y luego, las cartolas demuestran que el 07 de Agosto giró \$ 200.000.

<u>Décimo</u>; Que, el documento de fojas 44, demuestra que el día 08 de Agosto, a lo menos a la hora que concurrió el demandante, dicho cajero se encontraba en modo "suspendido".

<u>Décimo Primero</u>: Que, así las cosas y apreciados las pruebas de acuerdo a las reglas de la sana crítica, y no habiéndose descontado el dinero que alega, la denunciada no ha cometido infracción alguna a la Ley N° 19.496, sobre Derechos de los Consumidores, por lo que necesariamente se deberá rechazar la denuncia y consecuencialmente la demanda sin que sea necesario entrar en otras consideraciones.

nete el ı de al dad,

por su giro osto

peso

de día

éste

rado

60

∍ndo icho

) es

rque él,

) de

ıcta 7 03

0 y

:ó \$

el: el

lo".

ebas

dose tido

los

azar

sea

VISTOS: además, lo previsto disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de Juzgados de Policia Local, Ley 18.287 Procedimiento ante los Juzgados de Policia Local y Ley N° 19496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- a) Que, no se acoge la denuncia de fojas 26 y siguientes, interpuesta por Juan David Lillo Calderón en contra de **BANCO** DΕ CREDITO E INVERSIONES BCI, representado legalmente por Tamara Pizarro.
- b) Que, no se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 29 y siguientes, deducida por Juan David Lillo Calderón en contra de BANCO DE CREDITO E **INVERSIONES** representado legalmente por Tamara Pizarro.
- c) Que, cada parte pagará sus costas.
- d) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.
- e) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 22.098/17-7

Dictado por doña Dorama Acevedo Vera. Juez Titular, Autoriza, doña Ingrid Moraga Guajardo. Secretaria Titular