

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCALCURICÓ

Rol N° 1956-18 CV

Curicó, doce de septiembre del año dos mil dieciocho

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, **HÉCTOR CARLOS ROSENDO BOBADILLA SOTO**, Empleado, domiciliado en Gabriel González Videla N° 232, El Boldo, Curicó, interpuso querrela infraccional, por infracción a la Ley del Consumidor N° 19.496 en contra del BANCO ESTADO, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50.D de la ley 19.496 por su agente de la sucursal de Curicó, doña **EUGENIA YAKSIC MUÑOZ**, ignoro profesión u oficio, ambos con domicilio en Carmen N° 600, Curicó, señalando que en el mes de Septiembre del año 2017, le clonaron la tarjeta de su cuenta Rut N° 11146371, por la cual me giraron diferentes sumas de dinero, agregando que con fecha 13 de Septiembre del año 2017, con ocasión de la clonación de tarjeta y los giros señalados, denunció al Banco Estado los hechos señalados, pero el Banco antes señalado me expresó que los giros habían sido efectuados válidamente, señalando que con la actitud de la empresa querrellada se han infringido las normas contenidas en los artículos 37 y siguientes de la Ley N° 19.496, en el sentido de cobrar indebidamente sumas de dinero que no correspondían, agregando que se ha vulnerado también lo dispuesto en el artículo 3 letra d) del cuerpo legal citado en el sentido de la obligación como prestador de servicio, que debe tener los mecanismos de resguardo necesarios para que frente a un fraude en relación al servicio que presta tenga las alternativas de darse cuenta de la clonación de la tarjeta y del uso indebido que terceros hagan de la misma, como en el caso de autos es realizar giros sin mi consentimiento.

Por lo anterior solicitó tener por interpuesta querrela infraccional en contra de BANCO ESTADO, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50.D de la ley 19.496 por su agente de la sucursal de Curicó, doña **EUGENIA YAKSIC MUÑOZ**, todos ya individualizados, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496, con costas.

En el Primer Otrosí de su presentación, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa querrellada, demandando las siguientes sumas y por los siguientes conceptos: como Daño emergente la suma de \$ **270.000 (Doscientos setenta mil pesos)**, Lucro cesante: \$ **200.000 (Doscientos mil pesos)** y Daño moral \$ **1.000.000 (Un millón de pesos)**, lo que da una

cantidad total demandada de **\$1.470.000 (un millón cuatrocientos setenta mil pesos)** o lo que se determine conforme a las reglas de la sana crítica, mas reajuste proporcional e intereses corrientes entre la fecha de la infracción denunciada y su pago efectivo, con costas de la causa. En el Segundo Otrosí de su presentación, solicito tener por acompañado el documento rolante a **fojas 6 de autos**.

A **fojas 21**, rola acta de comparendo de estilo, con la comparecencia de ambas partes, donde la querellante y demandante civil ratificó ambas acciones, y la querellada y demandada civil, contestó la denuncia infraccional y demanda civil por medio de minuta escrita la que solicitó tener como parte de la audiencia, solicitando en definitiva el rechazo de la denuncia y demanda civil de autos.

En su presentación de **fojas 22 y siguientes** la querellada y demandada civil alegó en primer lugar la prescripción de la acción infraccional y en subsidio señaló que las normas invocadas por la querellante no son aplicables al caso concreto de autos, que no existe infracción negligente a las normas de la ley del consumidor, solicitando rechazar la querrela, con costas.

En el primer otrosí de su presentación, contestó la demanda civil interpuesta en contra de su representada, dando por reproducidos los fundamentos contenidos en los descargos a la denuncia, señalando seguidamente los elementos de la responsabilidad, los que según indica, no se configuran en el caso de marras, citando jurisprudencia al efecto, y agregando en cuanto a los perjuicios demandados que estos son improcedentes, injustificados y desmedidos, solicitando finalmente se rechace la demanda por carecer de fundamentos de hecho y de derecho, con expresa condenación en costas.

Luego de que fueran oídas, se llamó a las partes a **CONCILIACIÓN**, la que no se produjo, recibándose la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, rindiéndose la prueba que consta del acta de la audiencia, la cual, en su momento y de ser necesario y atingente, será consignada.

A **fojas 34**, el Sr. Secretario Letrado del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes.

#### **CONSIDERANDO:**

##### **I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que, se ha seguido esta causa a fin de investigar una presunta infracción a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidos por **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representada para estos efectos por la Agente de la Sucursal de Curicó doña **EUGENIA MARÍA YAKSIC**

**MUÑOZ**, cédula de identidad Nro. **18.105.954-0**, ambos con domicilio en Calle Carmen Nro. 600, comuna de Curicó.

**SEGUNDO:** Que en el comparendo de estilo de **fojas 21 y siguientes**, como prueba documental, la querellante y demandante de autos, acompañó los documentos rolantes de **fojas 28 y 29 de autos**, no rindiendo prueba testimonial.

**TERCERO:** Que en el comparendo de estilo de **fojas 21 y siguientes**, la querellada y demandada civil, no aportó pruebas que puedan ser analizadas en la presente sentencia.

**CUARTO:** Que, apreciados los antecedentes que obran en autos y los hechos conforme a las reglas de la sana crítica, no resulta posible al Tribunal establecer algún hecho que pueda llegar a ser constitutivo de alguna infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, lo anterior dado que la denunciante de autos, debiendo, no ha aportado prueba suficiente que permita probar sus dichos, razón por la que a juicio de esta Sentenciadora, los antecedentes aportados por la querellante, son del todo insuficientes para poder establecer algún tipo de responsabilidad infraccional por parte de la querellada de autos.

**QUINTO:** Que, conforme a lo concluido en la motivación precedente, procede que este Tribunal, apreciando los antecedentes en la forma contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, deseche la querrela infraccional, sin costas, por haber tenido motivos plausibles para accionar.

## **II. EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.**

**SEXTO:** Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representada para estos efectos por la Agente de la Sucursal de Curicó doña **EUGENIA MARÍA YAKSIC MUÑOZ**, cédula de identidad Nro. **18.105.954-0**, ambos con domicilio en Calle Carmen Nro. 600, comuna de Curicó, no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra.

### **TENIENDO PRESENTE:**

Lo que disponen los artículos 1, 3, 19, 20, 21, 23, 24, 26 y 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; artículos 346 N° 3, y 358 del Código de Procedimiento Civil; artículos 14 y 23 de la Ley 18.287 y Ley 15.231; y demás normas aplicables.

### **SE DECLARA:**

#### **I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la denuncia de lo principal de **fojas 1 y siguientes**, interpuesta en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**,

representada para estos efectos por la Agente de la Sucursal de Curicó doña **EUGENIA MARÍA YAKSIC MUÑOZ**, cédula de identidad Nro. **18.105.954-0**, ambos con domicilio en Calle Carmen Nro. 600, comuna de Curicó.

**II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.**

Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de fojas 1 y siguientes en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representada para estos efectos por la Agente de la Sucursal de Curicó doña **EUGENIA MARÍA YAKSIC MUÑOZ**, cédula de identidad Nro. **18.105.954-0**, ambos con domicilio en Calle Carmen Nro. 600, comuna de Curicó.; por las motivaciones expresadas en el considerando **SEXTO** de la presente sentencia.

Regístrese, Notifíquese, Remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.



Dictada Por **Doña Encarnación Avalos Cuenca**, Juez Letrada Titular

Autoriza **Don Julio Andrés Bravo Cortes-Monroy**, Secretario Letrado Titular.

