

Recoleta, veinte de junio de dos mil dieciocho.

VISTOS:

La denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 9 y sgtes.; la declaración indagatoria de fs. 14 y 15; y el acta del comparendo de contestación y prueba de fs. 30 y sgtes., y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO

1º.- Que mediante escrito de fs. 9 y sgtes. don **ANIBAL RAMIRO PADILLA GARATE**, conductor de buses, cédula de identidad N° 5.437.517-4, domiciliado en Av. Zapadores N°840, comuna de Recoleta, dedujo denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO ESTADO**, representado por doña Jessica López Saffie, ambos con domicilio en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, Santiago, al que responsabiliza del hecho de haber sufrido la sustracción de dinero de su cuenta rut, desde un cajero automático, contraviniendo los artículos 3 d), 12 y 23 de la Ley 19.496. Reclama indemnización por daño emergente de \$200.000 y por daño moral la suma de \$40.000.-

2.- Que don Aníbal Padilla en su comparecencia ante este Tribunal, a fs.14 y 15, ratificó las acciones deducidas en contra de Banco Estado. Señala que al revisar su cartola de su cuenta Rut, advirtió que en los movimientos del día 17 de abril de 2017, registraba tres giros desde el cajero automático, cada uno por la cantidad de \$200.000.-

Reconoce en su declaración, que él, sí hizo con su tarjeta dos de ellos, uno desde un cajero automático ubicado en el metro Zapadores y el otro de un cajero ubicado en Quilicura, pero el tercero, que figura hecho desde el cajero 2924, situado en la estación del metro Los Orientales, no lo hizo él, entendiéndose así, que su tarjeta le fue clonada, de lo cual hace responsable a la denunciada.

El señor Padilla señaló que se percató que no tenía todo el dinero de la quincena en su cuenta Rut, sin embargo como se encontraba de vacaciones, esperó y cuando volvió a trabajar, su empleador le demostró que efectivamente le había depositado \$250.000.- que le correspondían de su remuneración. Ante lo cual, concurrió a la sucursal del Banco Estado de



Huechuraba, no recuerda la fecha, donde reclamó por el giro de \$200.000.- que él no efectuó. El Banco le contestó que no se harían responsables del giro, ya que fue realizado con su tarjeta y su clave. Posteriormente, denunció los hechos ante Carabineros de la 54ª Comisaría de Huechuraba, siendo derivado a la Fiscalía Centro Norte y con fecha 24 de mayo interpuso un reclamo ante el Sernac.

Agregó que, jamás ha extraviado su tarjeta, y que se puede verificar en su cartola, que hay más de un giro con fecha 17 de abril de 2017, lo que a su juicio, no concuerda con lo informado por el Banco, ya que le indicaron que no podía hacer más de un giro por día.

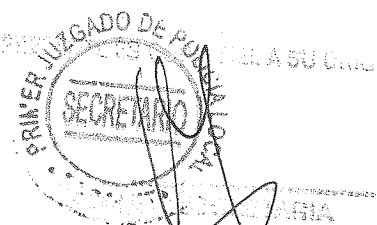
3º.- Que llamadas las partes a comparendo de contestación y prueba, se llevó a efecto con la asistencia de don Aníbal Ramiro Padilla Garate y del abogado don Gerardo Sota Araya en representación de Banco Estado, cuya acta rola a fs.30 y sgtes. de autos.

La denunciante y demandante ratificó sus acciones en todas sus partes.

A su turno, la parte del Banco Estado contestó la querrela y demanda civil por escrito, acompañado en autos a fs.21 y sgtes. En síntesis, señaló que conforme a la investigación efectuada por su representada, el giro impugnado se realizó el día 16 de abril de 2017, en un cajero automático del Banco Chile, en Estación de Metro Los Orientales, comuna de La Reina, por \$200.000.-, transacción que se efectuó en día inhábil, por ello figura con fecha contable al primer día hábil siguiente. Añade a su contestación, que el cliente no presenta medidas restrictivas, la transacción no registra alerta por mal uso, ni error de navegación de cuenta inválida, ni pines erróneos, así como tampoco registra error en su ejecución, ni dispensación. A este aspecto, hizo presente que la transacción fue ejecutada con normalidad, en la ciudad de residencia del denunciante, utilizando la respectiva clave secreta y tarjeta, ambas vigentes y activas a la fecha y hora de hacer la operación, figurando además, otros movimientos en días posteriores, que no fueron impugnados. Señaló en su presentación, que la clave secreta y la tarjeta son personales e intransferibles, su tenencia y resguardo, es de exclusiva responsabilidad del cliente, además, la clave solo puede ser modificada por su dueño.

La defensa, refiere a que en el contrato suscrito entre las partes, se advierte que es responsabilidad del usuario hacer un uso seguro de la tarjeta como del medio de autenticación, junto con recomendarles una serie de medidas de seguridad, las cuales también están a disposición en la página web.

CERTIFICADO QUE LA PR...



RECOLETA

Por otra parte, la demandada hizo notar, que si bien el artículo 3º inciso primero de la Ley 19.496 establece derechos para el consumidor, también le impone el deber de actuar con seguridad en el consumo.

Atendido a toda su argumentación, la demandada no reconoce haber incurrido en alguna contravención a la Ley sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores.

En lo que respecta a la demanda civil, solicita su rechazo en razón a que no se ha acreditado la existencia de infracción alguna, y consecuentemente no procede reclamar daños materiales y morales, los que por lo demás deben ser probados en este juicio.

A continuación, solo la parte demandante de don Aníbal Padilla rindió prueba, reiteró los documentos acompañados de fs. 1 a fs.8 y ofreció prueba testimonial, con la comparecencia de doña Teresita Edith Padilla López y de doña María Etelvina López García, ambas tachadas por la contraria, por la causal del artículo 358 N°1, del Código de Procedimiento Civil

4º.- Que, a falta de diligencias pendientes, se han traído los autos para dictar sentencia;

5.- Que previo a resolver el asunto de fondo deducido en autos, el Tribunal debe pronunciarse primero acerca de las tachas del artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, formuladas por la demandada en contra de los testigos presentados por la demandante.

Al respecto, este sentenciador no hará lugar a las tachas formuladas por la contraria, toda vez que el artículo 14 de la Ley N° 18.287, que Establece Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, lo faculta para examinar la prueba de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

6º.- Que, ahora, de lo relacionado, fluye que la decisión de este Tribunal consiste en determinar, si a la luz de lo dispuesto en los artículos 3º d) y 23, de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la denunciada **BANCO ESTADO DE CHILE**, incurrió en alguna falta de servicio, conforme a lo expuesto por la denunciante en la fundamentación 1º de este fallo.

7º.- Que, para tal propósito, resulta necesario tener presente aquí lo que establecen los referidos preceptos legales:

Artículo 3º:


"Son derechos y deberes básicos del consumidor:

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO PERTENECE A SU CRONICA

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
RECOLETA

SECRETARIO

SECRETARIA



d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.

Artículo 23º:

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.

8º.- Que, para efectos de poder verificar si la denunciada efectivamente infringió dichos preceptos legales, el Tribunal procederá a examinar las probanzas rendidas y agregadas en autos, en el comparendo de contestación y prueba.

9º.- Que la parte denunciante acompañó a fs.6, la Cartola de su Cuenta Rut del Banco Estado, emitida con fecha 23 de mayo de 2017, en la que se constata que el día 17 de abril, se efectuaron tres giros por la suma de \$200.000 desde un cajero automático. De los cuales, uno de ellos se realizó el día domingo 16 de abril de 2017, a las 17:09 hrs., desde un cajero del Banco Chile, ubicado en la Estación de Metro Los Orientales. Retiro que quedó registrado el 17 de abril, debido a que los movimientos que se realizan los días sábados domingos, festivos y después de las 14:00 hrs., se contabilizan al primer día hábil siguiente, según lo explicado por el mismo Banco en su defensa.

10º.- Que, el Banco Estado, en carta acompañada a fs.8 de autos, informa al consumidor el resultado de su investigación acerca del giro reclamado, efectuado el día domingo 16 de abril de 2017. Al respecto, concluyó que el movimiento impugnado fue válidamente realizado, utilizando el consumidor su clave secreta y tarjeta plástico, elementos que son de su exclusiva responsabilidad, y que además, no existe ningún indicio de vulneración a los sistemas de seguridad informática del Banco.

11º.- Que a fs. 2(vta.) y sgtes. de autos, se observa que don Aníbal Padilla Garate hizo la denuncia ante la Fiscalía Regional Metropolitana Zona Santiago Centro Norte, el día 2 de mayo de 2017, por el delito de uso fraudulento de tarjeta.

CERTIFICO QUE LA COPIA ANTE EL SEÑALADO ES FIEL A SU ORIGINAL.

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARÍA
RECOLETA



12º.- Que doña María López y doña Teresita Padilla, en sus declaraciones solo se remiten a los dichos de don Aníbal Padilla, no tienen la calidad de testigos presenciales y no aportan nuevos antecedentes que permitan esclarecer los hechos denunciados.

13.- Que, es un hecho cierto de la causa y que el mismo consumidor reconoció en su declaración indagatoria de fs.14, que recién cuando volvió de sus vacaciones, consultó con su empleador acerca del dinero que le faltaba en su cuenta. Así también, se percató del giro supuestamente irregular el día 17 de abril de 2017, y dos semanas después, hizo el reclamo ante el Banco y ante la Fiscalía.

14º.- Que, conforme al mérito de autos y apreciado los antecedentes relacionados precedentemente, según las exigencias de la sana crítica, lleva a concluir que el denunciante no fue oportuno en dar aviso al Banco, como tampoco en hacer la denuncia ante la Fiscalía, respecto del supuesto giro irregular desde su cuenta Rut. No se aprecian indicios, de que el consumidor haya empleado, el debido cuidado en el uso de su tarjeta y la diligencia que los hombres ordinariamente usan en sus propios negocios, pues, lo racional y esperable, es que en cuanto se percató del giro, debió dar aviso ante las instancias correspondientes y no después de dos semanas. Con todo, en opinión de este sentenciador, no se observan elementos de juicio suficientes, que permitan formarse la convicción de que el Banco Estado haya incurrido en una falta de servicio o en alguna contravención a las normas invocadas en el fundamento 7º de este fallo.

15º.- Que, en virtud a lo concluido anteriormente, el Tribunal rechazará la querrela infraccional de fs.9 y sgtes., y consecuentemente la acción civil deducida en autos por don Aníbal Padilla en contra de Banco Estado ya que carece de fundamento fáctico y legal.

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; 3º d),
23 de la Ley 19.496;

CERTIFICADO QUE LA FISCALÍA DE POLICÍA A SU CARO Y VAL.
PRIMER JUZGADO DE POLICÍA
SECRETARIO
RECOLETA
FISCALÍA

RESUELVO:

1.-No ha lugar a las tachas formuladas por la contraria en el comparendo de contestación y prueba.

2.- Que se desestima la querrela infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 9 y sgtes., deducida por don Aníbal Ramiro Padilla Garate en contra de Banco Estado.

3.-Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor conforme a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Notifíquese

Regístrese y archívese, en su oportunidad

Rol N° 224.393-5

DECRETADA POR DON EDMUNDO LEMA SERRANO, JUEZ TITULAR.

**AUTORIZADA POR DOÑA ANTONIETA PATUELLI HODDE
SECRETARIA TITULAR**

CONFIRMADO QUE LA RECOLETA
PRIMER JUZGADO DE FAMILIA
SECRETARIO
RECOLETA
SECRETARIA

