SERNAC XI REGION
134
05 JUL. 2019
RECIBIDO

Del Rol N° 3180-2019.-

Coyhaique, a veintiocho de junio de dos mil diecinueve.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 22 y siguientes comparece doña NORMA VANESSA DURAN JARA, C.I. N° 16.975.686-4, diseñadora de vestuario, domiciliada en calle Errázuriz N° 938 de esta comuna de Coyhaique interponiendo querella infraccional a la ley N° 19.496 en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE S. A, RUT 97.030.000-7. Representada conforme a lo dispuesto en el artículo 50C de la ley N° 19.1496, por su jefe de local don NICOLAS FRANCISCO VELÁSQUEZ BRIONES o quien haga las veces de tal, domiciliada en calle Moraleda N° 502 de Coyhaique. Funda su pretensión contravencional indicando que con fecha 15 de diciembre de 2018 recibió llamado telefónico de un ejecutivo de la entidad querellada quien le consultó si el día 14 de diciembre de 12018 había realizado giros o intentos de giros desde su tarjeta de crédito en la ciudad de Juárez, México; desconociendo en el momento tales transacciones ya que es físicamente imposible estar en dos lugares de forma simultánea. Agrega que al día hábil siguiente concurrió a dependencias de la querellada e ingresó solicitud de bloqueo y envió de tarjeta a la sucursal de Coyhaique. Luego con fecha 20 de diciembre de 2019 constató que el requerimiento de bloqueo ingresado nunca fue cursado por lo que nuevamente pidió el bloqueo y reposición de su tarjeta de crédito y, con fecha 21 de diciembre de 2018 interpuso denuncia por uso fraudulento de tarjeta de crédito siendo derivada la misma a la Fiscalía Local de Coyhaique, investigación penal que se encuentra abierta en investigación des formalizada. Finalmente expone que con fecha 28 de marzo del corriente recibió respuesta de la querellada quienes indicaron que no habrían anormalidades en las transacciones realizadas por lo que atendido a que no se le dio solución satisfactoria interpuso reclamo administrativo ante el Servicio Nacional del Consumidor por los mismos hechos, sede en la que la querellada no respondió favorablemente a su

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
COYHAIQUE

requerimiento.. Por dichas consideraciones y previas citas legales solicita al Tribunal se condene a la querellada al máximo de las multas que la ley del rubro impone, con costas.-

Que en el primer otrosí del escrito de fojas 22 y siguientes la querellante interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la querellada, solicitando por las mismas razones que fundan su acción infraccional, se condene a la demandada al pago de la suma total de $980.573 o la suma que el Tribunal sirva fijar conforme al mérito del proceso, todo con reajustes intereses y costas.-

Que conforme consta de acta de comparendo de fojas 49, la demandante y la demandada arribaron a una conciliación en la materia civil indemnizatoria de autos; acuerdo que conforme consta del proceso, se habría cumplido cabalmente; quedando estos autos para su resolución en la materia infraccional y;

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que conforme al mérito del proceso, en especial antecedentes aportados por la querellante y la actitud de la querellada quien con objeto de resarcir los daños que hubieren provocado en el ámbito civil, arribaron a una conciliación en el ámbito indemnizatorio; los hechos como asimismo la autoría del proveedor se encuentran configurados en autos, concluyéndose entonces en que los mismos configuran una infracción a la ley N° 19.496, en específico lo dispuesto en el artículo 3 literal D°, 12° y 23° del cuerpo legal citado, ello en tanto las transacciones comerciales asociadas a la tarjeat de crédito dela consumidora habrían tenido su origen en la manipulación hecha por terceros sin mediar su voluntad a dicho respecto, infringiéndose con ello las medidas de seguridad de las que debió haber mantenido el proveedor quien no es sino custodio de dineros o créditos del cuenta correntista o usuario de una cuenta de la misma entidad bancaria , cuyo es el caso de marras;

SEGUNDO: Que sin perjuicio de lo anterior, ha sido criterio reiterado de este Tribunal, y en igual sentido la Iltma.

Corte de Apelaciones, por ejemplo en sentencia definitiva de fecha 24 de marzo de 2014 en autos rol PL IC N° 6-2014; en sentencia de fecha 19 de agosto de 2014 en autos ROL PL IC N° 13-2014, y en sentencia de 17 de octubre del 2014, en autos rol PL IC N° 18-2014, aplicar lo dispuesto en el pretérito artículo 58 letra f) de la ley N° 19.496 en concordancia con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 19 de la ley N° 18.287, por cuanto habiéndose resguardado los derechos precisamente del consumidor, principal y único afectado con la contravención a la normativa del rubro por parte de la denunciada, dicho perjuicio ha sido reparado a conformidad del referido consumidor, lo anterior conforme consta del conciliación de fojas 49; sirviendo ello a la vez de estímulo para que el proveedor denunciado repare efectivamente el mal que eventualmente una conducta suya inapropiada pudiere haber originado al consumidor, único y exclusivo afectado con la inconducta desplegada por el proveedor querellado;

TERCERO: Que además el acuerdo reparatorio civil suscrito por las partes, de conformidad al principio de integración del derecho contemplado en el art. 22, inc. final, del C. Civil, aplicable en derecho sancionatorio cuando favorece al inculpado por el principio *pro reo*, no es posible soslayar tampoco que actualmente en materia penal los acuerdos reparatorios civiles con relación a **delitos** de connotación patrimonial, **y a todos los cuasidelitos**, extinguen la responsabilidad penal, según establecen los arts. 241 y 242 del Código Procesal Penal, leyes más nuevas, lo que implica entonces que con mayor razón debiera ocurrir con relación a simples infracciones o contravenciones, inconductas de todas maneras de menor juicio de reproche que los delitos y cuasidelitos, pues no resulta congruente que un hecho de mínima gravedad tenga mayor pena que el de mayor gravedad, atentándose contra el principio práctico de hermenéutica de que quien puede lo más, puede lo menos;

CUARTO: Que no contradice lo anterior, sino que más bien complementa, la disposición del art. 11, inc. 1°, de la Ley N° 18.287, en cuanto dispone que producida conciliación en materia civil, "la causa proseguirá su curso en lo contravencional",

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO

pues la disposición se limita sólo a ordenar que en tal caso lo infraccional necesariamente debe resolverse por sentencia definitiva, pero no dice a priori que dicha sentencia será de todas maneras condenatoria, de manera tal que en su oportunidad la sentencia contravencional podrá ser condenatoria o absolutoria, por lo que absolver lo infraccional por haber mediado un acuerdo reparatorio civil, en definitiva es perfectamente complementario y compatible con la citada disposición del art. 11, inc. 1°, de la Ley N° 18.287;

QUINTO: Que atendido lo anterior, el Tribunal considera que en este caso se ha extinguido la responsabilidad infraccional del proveedor, para el caso que éste hubiese sido realmente culpable, por haberse configurado la causal legal absolutoria de celebración de un acuerdo reparatorio civil y , de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.231, artículos 3° y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2°, 19 inciso 2° y 28, todos de la ley 18.287,

SE DECLARA:

Que se declara como responsable infraccional a la denunciada BANCO ESTADO DE CHILE S.A.B , representada en autos por doña MARGOT ANGÉLICA BARRIGA MANRIQUEZ (fs 38) , ambos ya individualizados en autos; **absolviéndosele sin embargo, de sanción** por haber arribado a acuerdo en la materia civil.-

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez Subrogante, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez; autoriza la Secretaria subrogante, señora Sonia Riffo Garay.-

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
COYHAIQUE