

Arica, a tres de diciembre de dos mil dieciocho.

Vistos:

A fs. 19 a 22 rola la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 deducida por Jorge Castillo Alberti, R.U.N. N° 9.061.111-9, empleado municipal, domiciliado en Pucará N° 2526, Villa Azolas, de Arica; en contra del Banco del Estado de Chile, R.U.T. N° 97.030.000-7, representada legalmente por Manuel Kirhman, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en avenida Santa María N° 830, de Arica y/o por el administrador o administradora de local o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y rut ignora, del mismo domicilio de su representada, por incurrir en infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Fundamenta su acción en las consideraciones de hecho y de derecho que expone: I) Los Hechos: Refiere que con fecha 22 de diciembre de 2017 a las 16:45 horas, aproximadamente, realizó un transacción con el fin de retirar la cantidad de \$200.000.- en el cajero automático N° 9203 de Brinks ubicado dentro del supermercado Líder vecino ubicado en la avenida Diego Portales N° 2291, de Arica, el que no le entregó el dinero, apareciendo en la pantalla del cajero la frase "tarjeta inválida", dirigiéndose a la sucursal ubicada en la avenida Santa María para comunicar lo sucedido, el ejecutivo revisó la tarjeta y no encontró ningún problema con ella, ofreciéndole cambiarla por una nueva, a lo que accedió. Señala que con fecha 27/12/2017 revisó su carlotita, encontrando el descuento de la suma de \$200.000.- que es el dinero que nunca le entregó el cajero y de inmediato concurrió a la misma sucursal, siendo atendido por el mismo ejecutivo, que le sugirió hacer el reclamo para explicar la situación, lo que realizó, pero, tuvo que argumentar con más detalle que había realizado dos giros, uno el 22/12/2017 que el cajero no dispensó el dinero efectuado en el BancoEstado del supermercado Líder y el otro el 23/12/2017 efectuado en un cajero del banco Corpbanca, ubicado en calle 21 de mayo N° 115, de Arica. Indica que el día 9 de enero de 2018 recibió la respuesta del BancoEstado argumentando que sí había efectuado un giro por \$200.000.- en la sucursal bancaria de 21 de mayo N° 115, cajero 1982 el día 23/12/2017 lo que sí es efectivo, pero, que ello ocurrió al día siguiente que el cajero no le dispensara el dinero y con la nueva tarjeta hizo un giro pero en un cajero de Corpbanca ubicado en calle 21 de mayo N° 115, pero, en ninguna otra parte como se describe en la carta respuesta se refirieron al giro del 22/12/2017 que es el que no dispensó el dinero. Indica que con fecha 30 de enero de 2018 interpuesto un reclamo en Sernac solicitando la entrega del dinero por \$200.000.- y la revisión de las cámaras de seguridad, respondiendo el banco con fecha 5 de febrero de 2018 informando que desestimaban el reclamo y la petición de reintegro porque no se observaron errores en la huincha de auditoría, por lo que el 9 de febrero de 2018 su caso fue

derivado a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras que respondió mediante correo electrónico que se adjunta a oficio respuesta, señalando que sólo realiza una labor de acercamiento entre los usuarios del sistema financiero y las instituciones sujetas a su supervisión, adjuntando copia de los antecedentes aportados por el BancoEstado dentro de los que se encontraban cuatro imágenes, pero, en ninguna de ellas aparece retirando el dinero o con el dinero en la mano y además se acompañan u detalle de las transacciones, una de las cuales está demarcada en color rojo y señala el RUT que no coincide con el del denunciante ni tampoco la fecha ni la hora de la transacción, ya que el giro cuyo dinero no le fue entregado o dispensado se realizó el 22/12/2017 y el detalle de la transacción señala que ésta se realizó el 24/12/2017. En cuanto al derecho, refiere que, al tenor de los hechos descritos, la parte denunciada cometió infracción a los artículos 3 letras b), d) y e), 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los derechos de los consumidores. En la especie, señala que la conducta del proveedor ha significado una infracción a los artículos citados, toda vez que la empresa no tomó las medidas de seguridad suficientes para evitar la ocurrencia de las transacciones fraudulentas, toda vez que el banco le descontó de su cuenta corriente un dinero que nunca fue dispensado por el cajero automático, ya que éste invalidó su tarjeta no entregándole el banco ninguna solución, lo que le ha ocasionado perjuicios. Pide, en definitiva, condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley N° 19.496, con costas. Dedujo a la vez, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del Banco Estado, R.U.T. N° 97.030.000-7, representada legalmente por Manuel Kirhman, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en avenida Santa María N° 830, de Arica y/o por el administrador o administradora de local o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y rut ignora, del mismo domicilio de su representada. Fundamenta su accionar en los mismos antecedentes de hecho y de derecho expuestos en la denuncia, los que por economía procesal da por reproducidos y refiere que tales hechos le han causado perjuicios por los cuales demanda y que son: 1.- Daño Material: demanda por la suma de \$300.000.- que corresponde al monto de dinero no dispensado que asciende a \$200.000.- más gastos de locomoción para hacer los trámites, gastos por deudas atrasadas y pago de servicios básicos (mercadería, luz, agua, teléfono, etc.), por un monto de \$100.000.- y 2.- Daño Moral que le ha ocasionado la situación denunciada que avalúa en la suma de \$600.000.-, configurados por la indolencia en la atención del BancoEstado, que lo hizo sentir como un mentiroso, la vergüenza que tuvo que pasar en el supermercado Líder al tener que devolver la mercadería. Se hicieron pasar por agentes del banco cuando ninguno de los dos lo era, le negaron la dirección de la Superintendencia de bancos por lo que sintió frustración,

dándole una responsabilidad que no corresponde, haciéndole sentir culpable por un mal manejo de la tarjeta y porque nunca hubo un manejo diligente con él que es cliente cautivo de su tarjeta Cuenta Rut. En cuanto al derecho, funda la demanda en lo dispuesto en la letra e) del artículo 3 de la Ley N° 19.496 y solicita en definitiva condenar a la demandada a pagarle la suma de \$900.000.- o la suma que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que et cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas.

A fs. 22 rola la resolución del Tribunal que citó al representante legal y/o jefe de local, de conformidad al artículo 50 D de la Ley N° 19.496, de la denunciada a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 23 a 24 vta. rola escrito por el que el Servicio Nacional del Consumidor se hace parte.

A fs. 26 rola la notificación personal al BancoEstado de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 19 y siguientes y su proveído de fs. 22, presentación de fs. 23 a 24 vta. y su resolución de fs. 24 vta., por intermedio de su representante legal Manuel Kirhman, por Receptor del Tribunal.

A fs. 31 rolan las declaraciones Gerardo Daniel Méndez Notari, agente del BancoEstado.

A fs. 34 y 35 rola escrito de complementación de declaración indagatoria del agente del BancoEstado.

A fs. 57 a 62 rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 78 rola Oficio N° 1039 de 1 de marzo de 2018 del BancoEstado, sucursal Arica, al Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.

A fs. 81 a 117 rolan antecedentes de carpeta investigativa de causa RUC N° 1701235245-K por uso fraudulento de tarjeta de crédito de la Fiscalía Local de Arica remitidos a este tribunal vía electrónica.

A fs. 130 rola oficio del jefe administrativo Arica O10 del BancoEstado al Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.

A fs. 130 vta. rola la resolución "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto al fondo:

Primero: Que, a fs. 31 rolan las declaraciones del agente den BancoEstado de la oficina ubicada en la avenida Santa maría N° 2197 y señala que no tiene mayores detalles de la infracción, pero, se compromete a enviar escrito con la finalidad de recabar antecedentes de la denuncia.

Segundo: Que, a fs. 34 y 35 rola escrito presentado por el agente de la denunciada quien refiere que ratifica en todas sus partes las cartas respuesta enviadas por su representada al denunciante de fechas 9 y 23 de enero de 2018 las que fueron acompañadas por aquel y consigna que los giros impugnados fueron válidamente

rechazados por cuanto se utilizó la tarjeta plástica y clave secreta, elementos que son de la exclusiva responsabilidad de su titular, hecho que por lo demás consta del contrato de apertura de la chequera electrónica y, además, el banco procedió a efectuar revisión de la huincha auditoria, estableciéndose que la transacción no presenta condición de error y no existiendo ningún indicio de vulneración a los sistemas de seguridad informática del banco.

Tercero: Que, a fs. 57 a 62 rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Jorge Cadorna Castillo Alberti por sí, la asistencia del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota, representado por la abogada Yasna Zepeda Lay y la asistencia de la parte denunciada y demandada civil de Banco estado de Chile, representado por el abogado Raúl Castro Letelier.

La parte denunciante y demandante civil de Jorge Cadorna Castillo Alberti ratificó sus acciones, con costas.

La parte del Servicio Nacional del Consumidor de Región Arica y Parinacota ratificó presentación que rola a fs. 23 a 24 vta. y solicita se le tenga como parte integrante del comparendo.

La parte denunciada y demandada civil del Banco Estado de Chile contestó la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios por escrito y solicitó el rechazo de ambas acciones, con costas. Contestó la denuncia infraccional y solicitó el rechazo de ésta, con costas, porque la denunciada no ha cometido ninguna de las infracciones que se le imputan, toda vez que para poder girar desde un cajero automático del titular de la tarjeta debe utilizarla conjuntamente con su clave secreta, elementos que son de exclusiva responsabilidad de su titular. Por otra parte, señala que existe inconsistencia entre lo que señala el denunciante con la comprobación efectuada por el banco. En efecto indica: a) que el denunciante señala en su libelo que con fecha 22 de diciembre de 2017, a las 16:45 horas, aproximadamente, realizó la transacción en el cajero automática N° 9203 ubicado dentro del supermercado Líder de la avenida Diego Portales N° 2291, de Arica, el cual no le entregó el dinero, b) Por su parte, el banco en su carta dirigida al denunciante con fecha 23/01/2018 y que acompaña a su denuncia, es el propio denunciante que contiene las siguientes diferencias: b1.- El día del giro fue el 24/12/2017 y no el 22/12/2017, como lo señala el denunciante y b2.- la hora del giro fue a las 12:20 horas y no a las 16:45, como lo señala el denunciante. Por otra parte, el denunciante no tiene prueba alguna para acreditar que no retiró el dinero del viajero, existiendo sólo sus dichos y, por último, ratifica en todas sus partes las cartas respuestas del Banco Estado a don Jorge Castillo Alberti de fechas 9 y 23 de enero de 2018, las que fueron acompañadas por el propio denunciante. Solicita en definitiva tener por contestada la denuncia y rechazarla en todas sus partes por no

encontrarse acreditados los hechos denunciado, con costas. Contestó la demanda civil de indemnización de perjuicios y por la que el actor solicita la suma de \$900.000.- desglosada en \$300.000.- por daño material y \$600.000.- por daño moral, atendidas las contradicciones serias en la denuncia, y agrega que la justificación que entrega para el cobro del daño moral es que en parte señala que tuvo que devolver la mercadería en el supermercado Líder, lo que le habría causado vergüenza, el problema que relata en la denuncia está referido al cajero automático y no al cajero del supermercado, por lo que ésta es otra inconsistencia de la denuncia en el relato de los hechos. Refiere que no encontrándose acreditada ninguna infracción a la Ley Sernac, corresponde el rechazo de la demanda civil de indemnización de perjuicios y pide el rechazo en todas sus partes, con costas.

Cuarto: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y se recibió la causa a prueba, fijando como puntos de ella, los siguientes: "1.- Efectividad de los hechos denunciados, 2.-Monto y Naturaleza de los daños."

Quinto: Que, como apoyo a sus pretensiones, la parte denunciante y demandante civil de Jorge Castillo Alberti y el Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota rindieron la testimonial de Gladys Verónica Castillo Alberti, quien a fs. 57 vta. a 59, interrogada al punto N°1 de prueba, expone que los hechos denunciados son efectivos y le constan porque acompañó a Jorge Castillo el día 22 de diciembre de 2017 al supermercado Líder ubicado en la avenida Diego Portales para comprar mercaderías, al pagar él lo hizo con la tarjeta cuenta rut y cajero le informó que no tenía saldo suficiente, intentando el cajero pasar la tarjeta por segunda vez, pero, no pudo efectuar el pago, dirigiéndose ambos al cajero automático alrededor de las 16:45 horas, que el denunciante hizo un giro por \$200.000.-, que pudo ver en la pantalla, pero, le arrojó la frase "tarjeta inválida" y no le arrojó dinero alguno, que Jorge intentó hacer el giro por segunda vez por el mismo monto y tampoco pudo hacerlo y salió nuevamente la frase en la pantalla del cajero. Refiere que ambos se dirigieron a la sucursal del Banco Estado ubicada en la avenida Santa María y a la oficina de atención al cliente, que el denunciante explicó lo sucedido al funcionario quien le solicitó en su presencia la tarjeta para revisarla en su computador, informándole que la tarjeta no tenía ningún problema y que las máquinas del Líder siempre tienen problemas, pero le sugirió que sacara otra tarjeta por seguridad, accediendo Jorge al cambio, que el joven del banco en su presencia cortó la tarjeta e hizo todo para activar la tarjeta nueva, lo que el denunciante hizo y cambió la clave. Indica que luego fueron a otro supermercado, donde efectuaron la compra y pudo pagar con la tarjeta nueva sin problemas. Indica que luego, como era navidad, ambos fueron al banco Corpbanca y que el denunciante hizo un giro por \$200.000.- y que el dinero sí fue entregado por el

cajero, pero, que el día 27 de diciembre el denunciante revisó la cartola del banco en su celular y le mostró que había dos giros efectuados por \$200.000.- cada uno, uno decía cajero del día 26/12/2017 y, en otro, en un Redbanc, por la misma fecha y hora y nuevamente se dirigieron al banco estado, el mismo funcionario le entregó un formulario para rellanarlo de puño y letra y el protocolo del Banco Estado para ir a la efectuar la denuncia a Carabineros. Indica que el denunciante el día 28 o 29 de diciembre de 2017 fue a sacar el saldo de su cuenta rut en una caja vecina de la Población Paula Jaraquemada para pagar las cuentas de la casa y no pudo efectuarlo porque la cuenta rut estaba bloqueada y que el denunciante le contó que fue nuevamente en forma inmediata al banco, que el agente del banco lo había atendido muy mal y lo culpó de lo sucedido porque él había hecho una mala operación y él debía hacerse responsable y que con fecha 9/01/2018 le llegó una carta del Banco Estado que le informó que todas las transacciones estaban correctas y venía un recuadro donde salían todas las operaciones con una hora que no correspondían, diciendo que sí se había hecho el giro por \$200.000.- en el cajero de 21 de mayo, pero, no se refería a la operación efectuada al interior del Líder. Señala que efectuaron la denuncia en el Sernac con su otra hermana Elisa y que recabó respuesta del banco, lo que hizo en los mismos términos, que la transacción estaba bien hecha y que el cajero le había dispensado diez billetes de veinte mil pesos y adjuntaron una fotografía del denunciante en el Líder, de espaldas al cajero y que en ninguna parte del video se aprecia que Jorge se llevara la cantidad de dinero en la mano o lo cuente o guarde y que lo que le llamó la atención fue que la hora de la transacción está borrada con una barrita y enviaron una huincha de ese cajero destacando la hora que no coincide con la hora ni rut del giro hecho por la suma de \$200.000.- Al punto N° 2, expone que, el demandante sufrió daños porque no le entregaron la suma de \$200.000.-, tuvo que incurrir en gastos de fotocopias, locomoción y gastos de la casa que se retrasaron al bloquearle la tarjeta sin aviso y daño moral por la vergüenza que tuvo que pasar en el Líder y mal trato que pasó con el agente del banco al no prestarle ninguna atención, culparlo por no saber usar su tarjeta y que los daños económicos ascienden a \$300.000.- y \$100.000.- por el retraso en el pago de las cuentas y los daños morales a la suma de \$600.000.-. La testimonial de Elizabeth Ema Castillo Alberti quien a fs. 59 a 60 vta. y al punto N° 1 de prueba, refiere que los hechos denunciados son efectivos porque acompañó al denunciante en todos sus trámites de reclamo, que el día 22 de diciembre el denunciante le contó que con su hermana Verónica fueron al Líder a comprar mercadería y que al pagar el cajero le indicó que no tenía dinero en la cuenta, manifestándole que eso era imposible ya que tenía cerca de \$700.000.- y fueron al cajero automático y su hermano hizo una transacción por \$200.000.- y le apareció un pantallazo amarillo que decía

tarjeta inválida, hizo lo mismo por segunda vez y obtuvo la misma respuesta. Luego, se dirigieron al BancoEstado, sucursal de avenida Santa María y le contaron al joven que del banco que revisó la tarjeta y le manifestó que estaba correcta la tarjeta, pero, que por su tranquilidad obtuviera una nueva tarjeta, cortando el funcionario en su presencia la tarjeta anterior e hizo un nuevo giro por \$200.000.- en el centro y recibió conforme \$200.000.- y sin ningún problema. Refiere que a los tres o cuatro días, el denunciante revisó su cartola por teléfono y se dio cuenta que el primero giro había sido efectivo cuando en realidad no fue así y eso le contó él y decidió ir al banco para contar lo sucedido y allí las personas no le dieron a respuesta que él necesitaba, indicándole que era él quien había efectuado un mal manejo de su tarjeta y fueron indolentes con su hermano, que fue atendido por una persona que se hizo pasar por el agente del banco. Entonces decidieron ir al Sernac, los que decidieron consultar a la Superintendencia de bancos, pero, respondieron con fotografías donde aparece su hermano frente a la pantalla con un tono amarillo, pero, no se ve que éste haya recibido el dinero, pero, la Superintendencia llega hasta ahí y que el Sernac recibió una huincha enmarcada en rojo en la que el banco indica que se hizo la transacción, pero, no figura el nombre del denunciante, ni la hora ni el día y en cuanto a la fecha, informan que estaba malo el reloj porque figura en una parte como que se hubieran hecho dos transacciones el mismo día, lo que es imposible ya que el máximo de giro es de \$200.000.- y que el denunciante no ha podido recuperar su dinero hasta la fecha. Al punto N° 2, refiere que hubo daños por la pérdida de \$200.000.- que nunca se giraron, los perjuicios de todos los trámites que se hicieron, compromisos que debía cumplir entre esas fechas como el pago de luz, agua, teléfono, internet y la mercadería mensual lo que calcula en \$100.000.- y los daños morales por la indolencia del trato de los empleados de la demandada e su actuar humillante, no le dieron solución de ninguna clase a su problema, se negaron a dar la dirección de la superintendencia y lo humillaron e hicieron sentir culpable por un mal manejo de su tarjeta, no fueron amables ni conciliadores con el demandante, lo que estima en la suma de \$500.000.-

Sexto: Que, la parte denunciante y demandante civil de Jorge Castillo Alberti y Sernac Arica y Parinacota, acompañaron solicitud de bloqueo de tarjeta de débito N° 35505489 que rola a fs. 1, solicitud y entrega de tarjeta de cajero automático de fecha 22/12/2017 que rola a fs. 2, solicitud de bloqueo de tarjeta de débito N° 40108356 del BancoEstado que rola a fs. 3, comprobante de recepción clave pre impresa personal natural que rola a fs. 4, comprobante de presentación de reclamo N° 459865 ante el BancoEstado que rola a fs. 5, denuncia ante la Tercera Comisaría de Carabineros de Chile que rola a fs. 6, carta respuesta del BancoEstado de fecha 09/01/2018 N° SS260269/UR-414239 que rola a fs. 7 y 8, carta

respuesta del BancoEstado de fecha 23/01/2018 N° SS2680686/UR-416762 que rola a fs. 9, Reclamo Caso N° R2018O1996361 ante Sernac de fecha 30/01/2018 que rola a fs. 10, carta respuesta del BancoEstado de fecha 05/02/2018, DIDAC, N° 1-500965622/amf. que rola a fs. 11, cartola de saldos y últimos movimientos de la cuenta rut N° 000-0-906111-1 que rola a fs. 12 y carta respuesta de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de fecha 22/02/2018 N° 91811926 que remite respuesta BancoEstado de fecha 09/02/2018 DIDAC N° 1-501099181/amf con cuatro imágenes del supuesto giro y detalle de transacciones que no coinciden con las efectuadas por el denunciante el día 22/12/2017 que rolan a fs. 13 a 18, copia de sentencia de fecha 19/04/2018 dictada por la I. Corte de Apelaciones de Arica en causa Rol N° 11-2018 Policía Local que rola a fs. 39 a 44, copia de sentencia dictada por la I. Corte de Apelaciones de Santiago en causa Rol N° 1484-2015 que rola a fs. 45 a 48, copia de sentencia dictada por la I. Corte de Apelaciones de Santiago en causa Rol N° 177-2015 Policía Local que rola a fs. 49 a 54 y copia simple de comprobante de ingreso de solicitud emitido por la Fiscalía Local de Arica RUC N° 1701235245-K cuyo denunciante es Jorge Castillo Alberti por uso fraudulento de tarjeta de crédito que rola a fs. 55 y 56.

Séptimo: Que, por su parte, la denunciada y demandada civil del BancoEstado acompañó solicitud de bloque de tarjeta de débito N° 35505489 que rola a fs. 1, solicitud y entrega de tarjeta de cajero automático de fecha 22/12/2017 que rola a fs. 2, solicitud de bloqueo de tarjeta de débito N° 40108356 que rola a fs. 3, comprobante de recepción clave pre impresa persona natural que rola a fs. 4, comprobante de presentación de reclamo N° 459865 ante el BancoEstado que rola a fs. 5, denuncia ante la Tercera Comisaría de Arica de Carabineros de Chile que rola a fs. 6, carta respuesta del BancoEstado de fecha 09-01-2018 N° SS2680686/UR-416762 que rola a fs. 9, reclamo Caso N° R2018O1996361 ante Sernac de fecha 30/01/2018 que rola a fs. 10, carta respuesta del BancoEstado de fecha 05/02/2018, DIDAC N°1-500965622/amf que rola a fs. 11, cartola de saldos y últimos movimientos de la cuenta rut N° 000-0-906111-1 que rola a fs. 12 y copia respuesta de la Superintendencia de bancos e Instituciones Financieras carta respuesta de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de fecha 22/02/2018 N° 91811926 que remite respuesta BancoEstado de fecha 09/02/2018 DIDAC N° 1-501099181/amf con cuatro imágenes del supuesto giro y detalle de transacciones que no coinciden con las efectuadas por el denunciante el día 22/12/2017 que rolan a fs. 13 a 18.

Octavo: Que, es un hecho no controvertido de autos que el denunciante Jorge Castillo Alberti efectuó un giro por la suma de \$200.000.- desde un cajero automático N° 9203 ubicado al interior del supermercado Líder ubicado en la

avenida Diego Portales N° 2291, de Arica, con la tarjeta de la cuenta rut N° 90611111 del BancoEstado.

Noveno: Que, de la relación de los antecedentes expuestos por el denunciante, éstos dan cuenta que concurrió al supermercado líder el día 22 de diciembre de 2017, a las 16:45 horas, aproximadamente, y que operó con su tarjeta en el cajero automático N° 9203 ubicado al interior del supermercado referido y que efectuó un giro por la suma de \$200.000.-, que el cajero no le dispensó y que, ocurrido esto, se dirigió al BancoEstado, sucursal de avenida Santa María para dar cuenta de esta irregularidad, la que conocida por el funcionario del banco, individualizado como Alan Brian Rojas Delgado, le sugirió al denunciante bloquear su tarjeta del cajero automático/débito de la cuenta rut el día 22/12/2017, a las 17:07 horas y con la misma fecha y hora le entregó un nuevo plástico de las mismas características al denunciante, desbloqueándola a las 17:20 horas. Este sólo hecho, permite al menos tener por establecido que, el denunciante al efectuar el primer giro por la suma de \$200.000.- desde el cajero del supermercado Líder su dinero requerido no le fue dispensado, lo que motivó su molestia y su concurrencia al banco después de las 16:45 horas y que ese hecho aconteció en una fecha muy distinta a la informada por el banco. En efecto, los hechos denunciados fueron motivados el día 22/12/2017, a las 16:45 horas, no en la fecha informada por el banco denunciado de cuya respuesta escrita que rolan a fs. 9 que daría cuenta de un giro efectuado desde el cajero del supermercado Líder el día 24/12/2017, a las 12:20 horas, lo que no coincide con la fecha del giro reclamado. A mayor abundamiento, la respuesta de la denunciada resulta inaceptable al señalar que en la auditoría efectuada a la huincha del ATM (cajero automático) 9203 no se observaron errores que hubieren afectado al dispensador, pero, que sí existen diferencias horarias verificadas en la huincha por una desconfiguración del reloj interno del cajero y que esto no habría afectado su funcionamiento, aseveración que resulta no comprobada en autos.

Décimo: Que, sin perjuicio de todas las medidas de cuidado y seguridad personales que los usuarios deben adoptar para el uso correcto de una tarjeta y de su clave, las entidades bancarias no pueden eximirse de brindar al cliente o usuario de las tarjetas emitidas por aquella los resguardos tecnológicos que les permitan establecer de una manera exacta, completa e indubitada de todos los movimientos que el usuario realiza con el uso de los plásticos, lo que no ha sucedido en el caso sub lite, toda vez que la información aportada por el banco denunciado no ha contado con la exactitud ni precisión para dar completa respuesta satisfactoria al cliente quien alega que un dispensador no le entregó el dinero girado ni haber revisado oportunamente las filmaciones cuando emitió las respuestas de los reclamos del cliente y que hubieren permitido corroborar con lo

sosteniente la denunciada que el denunciante retiró en forma efectiva el dinero del dispensador el día 22 de diciembre de 2017, a las 16:45 horas.

Undécimo: Que, así las cosas, del mérito de la prueba rendida, especialmente, la documental rendida por el denunciante, casi idéntica a la aportada por la denunciada, y la testimonial de Gladys Verónica Castillo Alberti de fs. 57 vta. a 59, quien acompañaba al denunciante el día y la hora de los hechos denunciados y a los trámites posteriores del reclamo ante la sucursal bancaria del banco denunciado, apreciada conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora adquirió la plena convicción que el día 22 de diciembre de 2017, a las 16:45 horas, aproximadamente, BancoEstado prestó un servicio de operación de la tarjeta de la cuenta rut N° 90611111 a su cuenta habiente Jorge Castillo Alberti, actuando con negligencia, que causó menoscabo económico al consumidor, debido a la deficiencia en la calidad y seguridad de la respectiva prestación del servicio cuando Jorge Castillo Alberti operó en el cajero automático ATM 9203 con su tarjeta de la cuenta rut, efectuó un giro por la suma de \$200.000.- y no le dispensó dicha suma de dinero, la que sí aparece como debitada en su cartola de fs. 12 al día siguiente hábil y no entregó las suficientes garantías y seguridades para operar con la referida tarjeta al usuario denunciante, lo que permite imputar, al menos, culpa o responsabilidad al prestador, incurriendo en infracción al artículo 23 en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496 y, por ello, se decide acoger la denuncia infraccional deducida a fs. 19 a 21 vta. por Jorge Castillo Alberti y del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota de fs. 23 a 24 vta. en contra del BancoEstado y sancionar al BancoEstado.

Decimosegundo: Que, de lo antes reflexionado, resulta acreditada la relación causal entre el hecho denunciado y los perjuicios reclamados y, por ello, se acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 19 a 21 vta. por Jorge Castillo Alberti en contra del BancoEstado, sólo en cuanto se condena al BancoEstado a pagar al actor civil al suma de \$200.000.- que corresponde a la suma de dinero girada el día 22 de diciembre de 2017, a las 16:45 horas aproximadamente, desde el ATM 9203 y no dispensada efectivamente por aquel, a título de daño emergente, desechándose los otros ítems reclamados por no haberse acreditado sus montos y procedencias en la oportunidad procesal respectiva y, a pagar la suma de \$100.000.-, por concepto de daño moral efectivamente acreditado por el actor, constituido por la molestia e incertidumbre derivada de la no recepción del dinero que el cajero automático debió dispensarle, especialmente, en fecha sensible como la época de navidad y toda la información inexacta entregada por la demandada, la que incluso le imputa responsabilidad por el uso de su tarjeta, sin haber tenido antecedentes que así le

hubieren permitido establecerlo, lo que genera en cualquier persona al menos aflicciones y desazón, que se evidencia en un sufrimiento y desconcierto.

Decimotercero: Que, la prueba no analizada en nada altera lo resuelto.

Decimocuarto: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículo 23 en relación con el artículo 24 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 19 a 21 vta. por Jorge Castillo Alberti y del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota de fs. 23 a 24 vta. en contra del BancoEstado.

2.- Se condena al BancoEstado, del giro de su denominación, R.U.T. N° 97.030.000-7, representada por representada legalmente por Gerardo Méndez Notari, 59 años, chileno, casado, empleado y agente, cédula de identidad N° 7.517.388-1, ambos domiciliados en avenida Santa María N° 2197, de Arica, a multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** por prestar un servicio, actuando con negligencia, causando menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo servicio, infringiendo con ello 23 en relación con el artículo 24 y 50 de la Ley N° 19.496, que establece Normas de Protección a los Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra del representante legal por TREINTA DIAS de reclusión nocturna.

En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios

3.- Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 19 a 21 vta. por Jorge Castillo Alberti en contra de BancoEstado, sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar al actor civil la suma única y total de \$300.000.-, suma en la que se regulan prudencialmente los perjuicios sufridos por el actor civil. Dicha suma deberá pagarse reajustada en la misma variación que haya experimentado el Índice de Precios del Consumidor entre la fecha de la infracción y la fecha real y efectiva del pago, según liquidación que deberá practicar el Secretario del Tribunal.

4.- No se condena en costas a la denunciada y demandada civil por no haber sido totalmente vencida.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

Rol N° 471/LQ/2018

Sentencia pronunciada por doña CORALI ARAVENA LEON, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



Es Copia Fiel de su Original

Arica, 03 DIC 2018

SECRETARIO

CCP