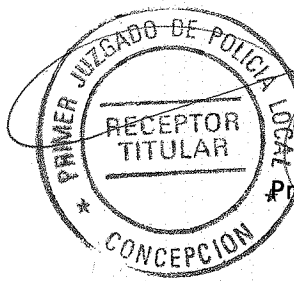


EN CONCEPCIÓN 25 SET. 2019, HORAS 11:50.

A la Señora, **PAULINA CID MUÑOZ** y **MANUEL ALEJANDRO MUÑOZ GARCÍA**,  
ambos en representación de **SERNAC**, con domicilio en Calle Colo Colo N° 166,  
Concepción, en causa Rol 1194-17, adjunto notifico a Ud., **sentencia** dictada en  
esta causa, cuya copia se acompaña.-



*Ricardo Forcael Carrasco*  
Ricardo Forcael Carrasco  
Receptor Judicial  
Primer Juzgado de Policía Local  
Concepción



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE CONCEPCION  
CAUSA ROL 1.194-2017  
INFRACCION A LA LEY DE PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES NRO. 19.496.-  
CARATULADA "SERNAC CON SCOTIABANK".-



CONCEPCIÓN, veinte de junio de dos mil diecinueve.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a fojas 1 y siguientes rolan documentos acompañados en el segundo otrosí de su presentación a fojas 30 y siguientes.-

Que, a fojas 30 y siguientes, JUAN PABLO PINTO GÉLDREZ, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío, atendido lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de SCOTIABANK, representada legalmente por el Gerente y/o Supervisor Alfredo Gabriel Ormeño Smith, o quien lo represente conforme a los artículos 50 C inciso tercero y 50 letra D, ambos de la Ley 19.496, por los fundamentos de hecho y derecho que indica; en el primer otrosí, se hace parte; en el segundo, acredita personería y acompaña documentos; y en el tercer otrosí, otorga patrocinio y poder a la abogada Paulina Cid Muñoz.

Que, a fojas 38, rola resolución por la cual no se da lugar a denuncia infraccional de Sernac, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 inciso cuarto de la Ley 19.496.-

Que, a fojas 40 y siguientes, Paulina Cid Muñoz, por la parte denunciante Sernac, en lo principal de su escrito, interpone recurso de reposición; y en el otrosí, en subsidio, recurso de apelación, de la resolución precedente.

Que, a fojas 58, se concede recurso de apelación, elevándose los autos a la Ilustrísima Corte de Apelaciones.

Que, a fojas 71 y siguiente, rola sentencia de fecha 12 de mayo del año 2017, de la I. CORTE DE APELACIONES DE CONCEPCIÓN, que revoca la resolución apelada de 03 de

febrero de dos mil diecisiete, escrita a fojas 38, y en su lugar, se decide que el Juez de Policía Local que corresponda deberá tramitar la denuncia formulada por SERNAC, hasta su término, dictando en su oportunidad la resolución que en derecho corresponda.-

Que, a fojas 74, se cita a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, resolución que les es notificada legalmente.

Que, a fojas 77 y siguientes, rola mandato judicial, otorgado por escritura pública en Notaría de Santiago, de don Francisco Javier Leiva Carvajal, de 25 de enero del 2016, en virtud del cual Scotiabank Chile, confiere mandato judicial a Enrique Tapia Rivera y otro.

Que, a fojas 79, Enrique Tapia Rivera, en representación de la parte denunciada, en lo principal de su escrito, acompaña documento y acredita personería; y al otrosí, solicita se tenga presente que asume personalmente el patrocinio y delega poder en el abogado Rigoberto Córdova Vallejos.

Que, a fojas 81, Rigoberto Córdova Vallejos y Manuel Muñoz García, solicitan suspensión de común acuerdo de la audiencia fijada para el día 04 de septiembre de 2017, a las 11:30 horas.

Que, a fojas 82, se fija nuevo día y hora para llevar a efecto comparendo de estilo.

Que, a fojas 84, Enrique Tapia Rivera, en representación de la parte denunciada, delega poder en la abogada Isidora Soto Núñez.

Que, a fojas 86 y siguientes, y 89 y siguientes, rolan cartas emitidas por Scotiabank y dirigidas a Carolina del Río, Directora de Mercado de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de fechas 15 de marzo del 2017 y 25 de noviembre del 2016.

Que, a fojas 92, rola carta emitida por Scotiabank y dirigida a Juan Carlos Medina



Vargas, del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 04 de noviembre de 2016.

Que, a fojas 93 y siguientes, rola correo electrónico del funcionario del Banco Scotiabank Joel Hidalgo Mendez, y dirigido a Cristian Andrés Aguilar, de fecha 13 de octubre de 2016, que da cuenta de los resultados de la investigación realizada.



A fojas 95, Isidora Soto, por Scotiabank interpone excepción dilatoria que indica; y a fojas 98 y siguientes en lo principal contesta denuncia y al otrosí, ofrece prueba.-

Que, a fojas 102 y siguiente, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con asistencia de ambas partes.-

Que, a fojas 104 y siguientes, Manuel Muñoz García, por la parte denunciante Sernac, evacua traslado respecto de la excepción de ineptitud del libelo deducida por Scotiabank, quedando resolución para definitiva.-

A fojas 111 a 115 vuelta rola sentencia definitiva dictada por el Juez Titular del Tribunal.-

A fojas 117, Manuel Muñoz García interpone recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva que rola desde fojas 111 y siguientes , por la cual el Tribunal se declara incompetente para conocer de esta denuncia .

A fojas 156 y siguientes, rola sentencia dictada con fecha 09 noviembre de 2018,, por la Illtma. Corte de Apelaciones de Concepción, la que conociendo de un recurso de apelación interpuesto por el Servicio Nacional del Consumidor, y siguientes, revoca la resolución apelada de 14 de mayo del 2018, escrita de fojas 111 a 115 vuelta, y en su lugar se decide que el Juez de Policía Local no inhabilitado que corresponda deberá dictar sentencia definitiva en estos antecedentes y continuar con la tramitación de la causa , hasta su término .

A fojas 158, se dicta resolución de cúmplase, pasando antecedentes a Juez Habilitada.

SE TRAJERON LOS AUTOS PARA FALLO.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

1.- Que, Juan Pablo Pinto Geldrez, Ingeniero Comercial, Director Regional de la Octava Región del Bío-Bío del Servicio Nacional del Consumidor, con domicilio en calle Colo-Colo nro. 166 Concepción, atendido lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley nro. 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de Scotiabank, representada para estos efectos por Alfredo Gabriel Ormeño Smith, o quien lo represente conforme a los artículos 50 C inciso tercero y 50 letra D, ambos de la ley 19.496, domiciliados para estos efectos en calle Barros Arana nro. 345, Concepción.

Funda su denuncia en que tomó conocimiento, en virtud de reclamo de fecha 03 de noviembre de 2016, caso nro. R2016W1136876, de los hechos expuestos por la consumidora MARÍA FERNANDA CASTRO PASTORINI, que se indican.-

1.1.- Con fecha 16 de septiembre de 2016, a raíz de una llamada del centro de cobranza de la denunciada, se le informa que tiene una deuda pendiente con esta entidad bancaria, situación que la alerta, pues no había realizado operaciones por los valores cobrados y desconocía el fundamento de tales montos. Se dirige a las dependencias de la denunciada para aclarar los hechos, pero no recibe respuesta alguna. Al ver sus estados de cuenta, logra determinar que se habían realizado avances en efectivo a su nombre y sin autorización, por la suma total de \$427.925 en una de sus tarjetas y de \$332.749 en otra de ellas, cobros que nunca pudieron ser cargados a ella, debido a que la consumidora se encontraba en las dependencias de su trabajo en la ciudad de Yumbel, y no en otras ciudades, donde figura que se han realizado las transacciones.

Es por esto, que realiza la denuncia respectiva en el Ministerio Público, con el objeto de que se investigue el delito cometido, sin perjuicio de que el Banco responda por la vía infraccional, en virtud de la negligencia que ha tenido en su sistema de seguridad, al



cursar gran número de avances en efectivo no autorizados por la consumidora, ni realizados por ella misma.

1.2.- A dicho reclamo, el proveedor responde que no acoge la solicitud de la Sra. Castro luego del análisis realizado por la misma institución, respuesta que evidencia el poco interés en considerar este reclamo y el actuar de la consumidora como algo relevante para su institución, aún considerando que esto afecta negativamente en el servicio que entrega y en la confianza que los consumidores tienen sobre las entidades como ésta que se dicen profesionales en su giro.

Además, no considera todos los antecedentes que existieron realmente en este proceso, situación que de manera maliciosa viene a cargar a la consumidora con la negligencia en materia de seguridad que sufre este proveedor.

1.3.- Los hechos constituyen una infracción a los artículos 3 inciso primero letras b) y d) y 23 inciso primero ambos de la ley nro. 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sanción establecida en el artículo 24 de la ley nro. 19.496, por lo que solicita que se condene a la denunciada, por cada una de las infracciones cometidas y aplicando respecto de cada una de ellas, el máximo de las multas.

Pide, en definitiva, y en mérito de lo expuesto, tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de Scotiabank, representada legalmente por Alfredo Gabriel Ormeño Smith, por infringir la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, acogerla en todas sus partes, condenando a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la ley 19.496, con condena expresa en costas.

2.- Que, se realizó la audiencia de contestación, conciliación y prueba ,cuya acta rola a fojas 102 y siguiente, con la asistencia de ambas partes. La parte denunciante Sernac, representada por el abogado Manuel Muñoz García, ratifica denuncia infraccional rolante a fojas 30 y siguientes, con expresa condenación en costas.

3.- La parte denunciada representada por la abogada Isidora Soto Núñez, opone excepción dilatoria contemplada en el art. 303 nro. 4 del Código de Procedimiento Civil de ineptitud del libelo, por razón de falta de requisito para proponer la demanda en relación con el número 4, y 5 del artículo 254, en virtud de minuta escrita rolante a fojas 95 y siguiente. En subsidio, la del artículo 303 nro. 6.-

3.1.- Expone que en el título de la demanda y en cuanto al alcance de la denuncia, sólo se limita a señalar de forma extractada el contenido de los reclamos interpuestos por la Señora Castro, sin realizar una exposición clara de todos los hechos denunciados; además de la vaguedad de referirse al orden público de las norma de protección de consumidor, impidiendo la acertada inteligencia de la acción interpuesta. En el título del deber de profesionalidad que le asiste a todo proveedor, la denunciante incurre en dos errores, primero respecto del giro de su representada, ya que no es efectivo que se dedique a la venta de materiales para la construcción, y en segundo lugar, deja abierta la misma, con la palabra "adicionalmente", advirtiéndose una incoherencia y también impidiendo a su parte tener certeza de lo que se busca plantear en el escrito, y en dicho título en particular.-

Por tanto, en mérito de lo expuesto, solicita tener por interpuestas estas excepciones, acceder a ellas, ordenando subsanar los defectos y corregir el procedimiento, con costas.-

3.2.- Conferido traslado, la parte denunciante expone, a fojas 104 y siguientes, que los hechos relatados en la denuncia se enmarcan dentro de la declaración que cada consumidor realiza a través del proceso de mediación administrativo del órgano estatal.- Los hechos son claros al determinar fecha de infracción, conducta de infractor, y tipo de infraccional, al que corresponden.- En cuanto a la cita del párrafo correspondiente al deber de profesionalidad, éste tiene un carácter meramente





ejemplificativo, respecto de como se manifiesta este deber, en razón de giro de la actividad de cada proveedor.- Que no obstante estas excepciones interpuestas, de carácter dilatorio y meramente formal, la denunciada pudo desarrollar una defensa respecto de, los hechos y derecho planteado, por lo que pide sean rechazada en todos sus términos.-

3.3.- Pronunciándonos frente a la excepción interpuesta, y teniendo presente el mérito de autos y lo expuesto por ambas partes, no se dará lugar, por no configurarse los elementos que la constituyen.-

4.- La parte denunciada Scotiabank, contesta asimismo denuncia infraccional, en virtud de minuta escrita que se acompaña y que rola a fojas 98 y siguientes de autos.

Expone, frente a la denuncia interpuesta, por infracción a los artículos 23 y 3 letras B, y D, de la Ley 19.496, y en lo que respecta a la falta de profesionalidad, su representada se mostró siempre abierta a la posibilidad de responder los requerimientos. La Srta. Castro recurrió además a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, respondiendo su representada lo solicitado.-

Bajo el título "realidad de los sucesos expuestos por la demandante" y en cuanto a la asimetría de la información, si bien la misma se da normalmente en este tipo de negociaciones, es injusto señalarlo, puesto la clienta se encontraba al tanto de los detalles entregados, en razón de sus reclamos, no pudiendo considerarse esta como un hecho relevante al momento de analizar este caso.-

Respecto de las medidas de seguridad, no es efectivo que se haya traspasado la carga de las medidas de seguridad a la denunciante, es efectivo que las medidas de seguridad dispuestas por el banco -tarjeta, chip, son de responsabilidad de cliente.

Agrega que una de las huinchas de auditoria de los cajeros automáticos donde se realizaron los giros no estaba en posesión del banco dueño de la máquina, razón por

la cual su representada realizó reintegro de dinero a tarjeta respectiva.

En cuanto al cumplimiento de la normativa relativa a información responsabilidades y respeto a los términos y condiciones, modalidades contratadas por parte de su representada, señala que se le acusa de incurrir en una serie de supuestas infracciones a la ley 19.496, contempladas en los artículos 3 letras b y d, y 23, lo que no es efectivo. Y que es la demandante quien debe probar los hechos que se le imputan, según lo establecen las normas del "onus probandi", del artículo 1698 del Código Civil .-

Por tanto, solicita se rechace la denuncia interpuesta en todas sus partes, por no configurarse los requisitos establecidos por la ley para su aplicación, con expresa condenación en costas.-

5.- Llamadas a conciliación, ésta no se produce y se recibe la causa a prueba .-


5.1.- La parte denunciante Sernac rindió prueba documental, no objetada consistente en: copia simple de Resolución Exenta nro. 197 de 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 1 y siguientes); copia de Resolución con Toma de Razón nro. 405/148/2016, de 18 de marzo de 2016, la cual nombra a Sr. Juan Pablo Pinto Géldrez, como Director Regional de la Dirección Regional del BíoBío del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 6 y siguiente); reclamo nro. R2016W1136876 presentado por la consumidora María Fernanda Castro Pastorini, de 03 de noviembre de 2016, con todos sus antecedentes (a fojas 8 y siguientes).

5.2.- La parte denunciada Scotiabank Chile, representada por la abogada Isidora Soto Núñez, presentó los siguientes documentos, bajo apercibimiento legal : copia de dos carta dirigidas a Sra. Carolina del Rio, directora de mercado de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, los días 15 de marzo de 2017 y 25 noviembre de 2016; carta dirigida al Servicio Nacional del Consumidor, el 04 de noviembre de 2016;



9

y correo electrónico de funcionario de Banco Scotiabank de 13 de octubre de 2016, que da cuenta de los resultados de investigación realizada.-



6.- Dando cumplimiento a lo decretado por la Itma. Corte de Apelaciones de Concepción, en su sentencia de 09 de noviembre del año 2018, que revoca la resolución dictada por el Sr. Juez Titular, y pronunciándonos frente a la denuncia interpuesta, por el DIRECTOR REGIONAL DE LA OCTAVA REGIÓN DEL BIO BIO DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en lo principal de su escrito de fojas 30 y siguientes, en contra de SCOTIABANK, representada legalmente por el Gerente y/o Supervisor Alfredo Gabriel Ormeño Smith, o quien lo represente conforme a los artículos 50 C inciso tercero y 50 D, de la Ley 19.496, se puede dar por establecido lo siguiente :

6.1.- Conforme lo autoriza el artículo 58 letra g, de la ley 19.496, sobre Protección de Derechos de los Consumidores, el Servicio Nacional del Consumidor SERNAC, está autorizado para denunciar posibles incumplimientos de la normativa que protege a los consumidores, ante los organismos o instancias jurisdiccionales que corresponda, y además hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores;

6.2.- Se encuentra debidamente acreditado que los hechos descritos constituyen una clara infracción a los artículo 3 inciso primero letras b) y d) y 23 inciso primero, ambos de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que la parte denunciada, será condenado a pagar una multa a beneficio fiscal-

6.3.- Se debe tener presente que la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago determinó que, tratándose de un contrato que establece obligaciones para las partes y que se denuncian como infringidas, la prueba de la diligencia o cuidado en el cumplimiento de ésta incumbe al obligado, en este caso a la entidad bancaria denunciada.-

( Sentencia dictada el 15 septiembre del año en curso, por la ltma. Corte de Apelaciones de Santiago, al ratificar un fallo dictado por el Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, en causa caratulada SERNAC CON BANCO SANTANDER CHILE, que condenó a la entidad bancaria a pagar una multa equivalente a 30 U.T.M., por infracción a los artículos 12 y 23 de la ley 19.496. Rol causa Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, Nro. 14.508-2014, rol ingreso causa ltma. Corte de Apelaciones de Santiago, N° 1054- 2014.- ) .-



6.4.- Al igual que en el proceso a que se hace referencia, en este caso existen suficientes antecedentes que prueban que la consumidora, Sra. MARIA FERNANDA CASTRO PASTORINI, empleo el cuidado debido en sus obligaciones, dando oportuno aviso a la denunciada, e interponiendo reclamos ante otras instancias administrativas, a saber, Servicio Nacional de Consumidor , SERNAC, el 03 noviembre 2016, sin haber obtenido resultados satisfactorios, y a Fiscalía Regional, según consta en documentos acompañados por la parte denunciante y que rolan a fojas 8, , 12, 13 y siguientes, y 27 y siguientes, sin que fueran objetados por aquella.-

6.5.- Que conociendo de una materia similar, la ltma Corte de Apelaciones de Concepción , confirmo una sentencia dictada por este Primer Juzgado, el 26 de marzo del 2018, por la cual se condenó a la querellada y demandada civil a pagar una multa equivalente a 15 U.T.M., beneficio fiscal , por infracción a los artículos 3 y 23 de la Ley 19496.-

Sentencia dictada el 10 octubre de 2018, por la ltma. Corte de Apelaciones de Concepción, al ratificar un fallo dictado por el Primer Juzgado de Policía Local de Concepcion, en causa caratulada GOMEZ CON CENCOSUD CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., que condenó a la entidad por infracción a los artículos 3, 12 y 23 de la ley 19.496. Rol causa Primer Juzgado de Policía Local de Concepción Nro. 7229-2017, rol ingreso causa ltma. Corte de Apelaciones de Concepcion, N° 204- 2018 ) .-

6.6- Que conforme lo señalado precedentemente y lo resuelto por la Jurisprudencia, no es relevante para la resolución de esta materia la respuesta dirigida por la parte denunciada SCOTIABANK a SERNAC, quien señala : ".....nuestra institución no acoge

M

la solicitud de la Sra. Castro, e informa que las transacciones objetadas fueron evaluadas por nuestros departamentos de Investigación y Fraudes, concluyendo que las transacciones en cuestión no evidencian la presencia de un fraude, ni de adulteraciones de ningún tipo, toda vez que fueron realizadas en forma limpia, y con clave secreta y mediante chip, razón por la cual no corresponde acceder a la solicitud de devolución realizadas ..... "- ( a fojas 12) .-

6.7.-En cuanto a la sanción, y conforme lo dispone el artículo 24 de la Ley 19.496, y si bien se ha acreditado que se ha cometido más de una infracción, no procede doble imputación por una misma conducta, acorde el principio " Non bis in ídem", por lo que se condena a la denunciada a una multa a beneficio fiscal, que asciende a 50 U.T.M.-

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 13 y 14 de la Ley 15.231, artículos 1, 7, 8, 9, 1, 11, 12, 14, 17, 18 y demás pertinentes de la Ley 18.287, artículos 1,2 bis, 50, 50 A, 51, 58 de la Ley 19.496 Ley de Protección al Consumidor; artículo 108 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales; artículo 7 de la Constitución;

SE DECLARA:

1.-No ha lugar a la excepción dilatoria de ineptitud del libelo contemplada en el artículo 303 N° 4 y 6, interpuesta por la parte denunciada en su escrito de fojas 95 y siguientes .-

2.- Ha lugar a la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de escrito de fojas 30 y siguientes, conforme lo prevé el artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por don JUAN PABLO PINTO GELDREZ, en representación del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío, SERNAC, , y se condena a SCOTIABANK, representada legalmente por el Gerente y/o Supervisor Alfredo Gabriel Ormeño Smith, o quien lo represente, conforme a los artículos 50 C inciso tercero y 50 letra D, ambos de la Ley 19.496, por el administrador de local o jefe

de oficina o quien haga las veces de tal, ambos domiciliados en Avenida General Bonilla 2098, Concepción, al pago de una multa a beneficio fiscal que asciende a la suma de 50 U.T.M., por haber infringido los artículos 3 inciso primero letra b) y d), y 23 de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.-

Ofíciase a Tesorería Regional de la República.-

Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, sufrirá, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, UTM, con un máximo de quince

3.- Se condena, asimismo, a la denunciada al pago de las costas de esta causa.-

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.-



DICTADA POR LA JUEZ LETRADA HABILITADA DEL PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE CONCEPCIÓN, CLAUDIA PAULINA DURÁN CARRASCO. -  
AUTORIZA LA SECRETARIA SUBROGANTE, LORENA GARCIA INOSTROZA.-

CERTIFICO: Que la presente fotocopia es copia  
Fiel del original, tenida a la vista.  
CONCEPCIÓN 20 JUL 2019

SECRETARIA

LORENA GARCIA INOSTROZA  
Secretaria Subrogante

Servicio Nacional del Consumidor  
OFICINA DE PARTES  
VIII REGIÓN

Fecha 25 SET. 2019

Nº 1029