QUINTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO CAUSA ROL Nº 17396-2018-VSLL SANTIAGO, once de marzo de dos mil diecinueve.-

## **VISTOS:**

La denuncia infraccional de fecha 24 de agosto de 2018, interpuesta a fs. 27 y siguientes; Los documentos acompañados por la denunciante, de fs. 1 y siguientes; Se hace parte y demanda Civil, de fs. 45 y siguiente; Las actas de notificación, de fs. 49 y de fs. 50; La contestación de querella, de fs. 58 y siguientes; Los documentos acompañados por la denunciada, de fs. 73 y siguientes; El acta de audiencia de contestación y prueba, de fs. 90 y siguiente; El pliego de posiciones, de fs. 96 y siguiente; El acta de absolución de posiciones, de fs. 98 y siguiente; Los otros antecedentes acompañados al Proceso;

## Y CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al mérito de los antecedentes que informan el proceso materia de autos, apreciados por el Tribunal conforme a la facultad que al efecto previene la norma contenida en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, se procede tener por establecido:

**PRIMERO:** Que la presente causa se inicia por medio de la denuncia infraccional interpuesta a fs. 27 y siguientes por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por doña MARÍA GABRIELA MILLAQUEN URIBE, abogada, ambos con domicilio en calle Teatinos número 333, piso 2°, de la comuna de Santiago en contra del BANCO SANTANDER CHILE, representada por don MIGUEL MATA HUERTA, ingeniero comercial, ambos con domicilio en calle Bandera número 140, de la comuna de Santiago, por infracciones a la Ley 19.496;

SEGUNDO: Que la denuncia expone que, según lo contenido en la reclamo presentado ante el Servicio por la consumidora doña ALEJANDRA VIDAL PÉREZ, el día 30 de mayo de 2018 la consumidora acude a una sucursal del Banco Santander Banefe para retirar dinero en efectivo a causa de que su tarjeta de cajero automático fue retenida por un cajero el día 28 de mayo de 2018; que en ese momento la consumidora se da cuenta de que horas antes de la retención de la tarjeta por el cajero automático se realizó un giro por el monto de \$200.000.- a las 15:20 y una compra en la tienda Columbia por el monto de \$194.982.- a las 17:07 horas, movimientos que la consumidora no realizó ni autorizó; que a la consumidora le habría sido imposible realizar el giro y la compra a causa de que el día 28 de mayo de 2018 se encontraba trabajando como asistente administrativa del liceo Manuel Barros Borgoño; que la consumidora interpuso ante el banco el reclamo número 22584711, el que fue respondido por el banco denunciado el día 25 de junio de 2018, en el que éste se desliga de toda responsabilidad; que la consumidora interpone reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, el que fue respondido por el banco señalando operaciones fueron realizadas con las validaciones

**TERCERO:** Que en su contestación el banco denunciado controvierte los hechos señalados en la denuncia, principalmente el hecho de la retención de la tarjeta por el cajero automático, que el banco no haya

dado respuesta a sus requerimientos en la forma debida y que el supuesto fraude sufrido por la actora sea imputable al banco; que las dos transacciones impugnadas fueron realizadas con presencia de plástico, con lectura de banda magnética e ingreso correcto de clave secreta; que el banco denunciado dio cabal cumplimiento a sus obligaciones conforme la Ley 20.009.- y que la consumidora reaccionó negligentemente al dar aviso el banco recién dos días después de la supuesta retención de su tarjeta; que si bien las transacciones impugnadas fueron realizadas en Puerto Montt el día 28 de mayo de 2018, se registran dos transacciones realizadas el día 26 de mayo de 2018 en la ciudad de Puerto Varas, las que no fueron desconocidas por la cliente;

CUARTO: Que lo expuesto en la denuncia y en la contestación de la denunciada permite tener por probada la relación de consumo entre doña ALEJANDRA VIDAL PÉREZ y el BANCO SANTANDER CHILE;

**QUINTO:** Que conforme lo sostenido por ambas partes en sus presentaciones y a los documentos rolantes a fs. 3 y siguiente y a fs. 83 y siguientes, se tienen por verificadas las operaciones realizadas el día 28 de mayo de 2018 correspondientes al giro por el monto de \$200.000.- a las 15:20 y a la compra en la tienda Columbia por el monto de \$194.982.- a las 17:07 horas, ambas en la ciudad de Puerto Montt; que lo contenido en el documento 83 y siguientes y lo declarado por doña ALEJANDRA VIDAL PÉREZ frente a la pregunta contenida en el número 5 del pliego de posiciones de fs. 96 y siguiente, contenida en el acta de absolución de posiciones de fs. 98 y siguiente, se tiene por cierto el hecho de que doña ALEJANDRA VIDAL PÉREZ realizó un giro en un cajero automático de la ciudad de Puerto Varas el día 26 de mayo de 2018:

SEXTO: Que las transacciones mencionadas en el considerando anterior, correspondientes al día sábado 26 de mayo de 2018 en Puerto Varas y al día lunes 28 de mayo de 2018 en Puerto Montt, unido a lo contenido en los documentos acompañados a fs. 12 a fs. 13, en los que el Director y la Inspectora General del Liceo Manuel Barros Borgoño señalan que doña ALEJANDRA VIDAL PÉREZ se desempeñó en su cargo de asistente administrativa del establecimiento el día 28 de mayo de 2018 entre las 11 y las 20 horas, sin rolar en el Proceso antecedentes que permitan desvirtuar tal afirmación, aplicando las máximas de la experiencia y teniendo presente que las transacciones fueron efectuadas con presencia física de tarjeta, permite a este Tribunal concluir que las transacciones del día 28 de mayo en la ciudad de Puerto Montt fueron realizadas por un tercero sin la autorización de la cuentahabiente;

SÉPTIMO: Que este Tribunal entiende que uno de los servicios prestados por las entidades bancarias es el resguardar los dineros de sus clientes, servicio que el proveedor se compromete a entregar y por el que se cobra una comisión; que el evento de que terceros logren vulnerar los instrumentos ofrecidos por la entidad bancaria para realizar sus transacciones importa un evento frente al que el consumidor le es imposible reaccionar y constituye una falla en la prestación del servicio por la que la querellada debe hacerse responsable; que el hecho que motivó la denuncia lesiona el derecho a la seguridad en el consumo del servicio prescrito en el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496, en entendido de que el cliente contrata este servicio para guardar y administrar sus recursos y que en éste el componente de seguridad es una característica esencial para la contratación del servicio;

OCTAVO: Que se tiene presente la conciliación acordada entre doña OCIAVO: QUE SE PÉREZ y el BANCO SANTANDER CHILE en el

NOVENO: Que conforme a lo señalado en los considerandos anteriores, el Tribunal omitirá pronunciarse sobre las demás incidencias, alegaciones y defensas promovidas en el Proceso, por no incidir éstas en nada respecto a lo que en definitiva se resuelve en este caso;

Y TENIENDO EN CONSIDERACIÓN lo dispuesto en las demás normas pertinentes de la Ley 19.496 y la Ley 15.231.-

Se declara ha lugar la denuncia infraccional interpuesta a fs. 27 y siguientes y se condena al BANCO SANTANDER CHILE, representado por don MIGUEL MATA HUERTA, ambos ya individualizados, al pago de una multa a beneficio municipal de 5 Unidades Tributarias Mensuales (UTM), por la infracción a los artículos 3 letra d) de la Ley 19.496.

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro del plazo legal, procédase de acuerdo a lo dispuesto en el art. 23º de la Ley Nº 18.287.despachándose la orden de reclusión correspondiente en contra del condenado.

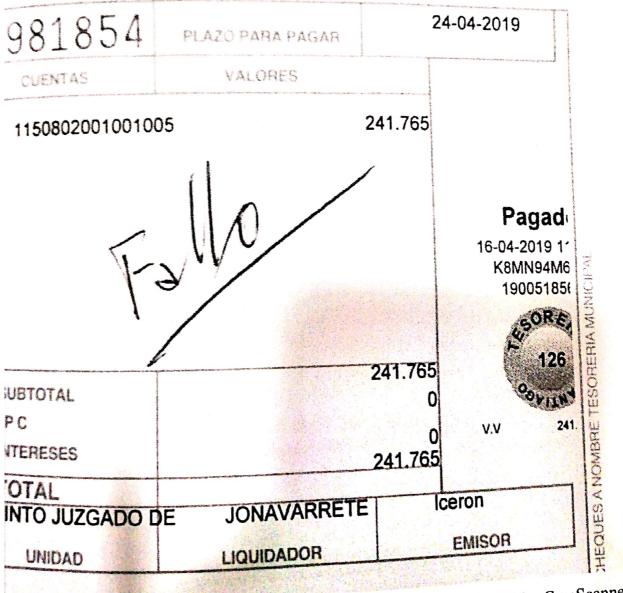
Remítase copia de esta Sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez ejecutoriada.

DICTADA POR DON ANDRÉS FERNÁNDEZ ARRIAGADA. JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DON JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA. SECRETARIO ABOGADO.



Fecha Infrac.: 28/05/2018



or, ya

5th 28/05/2019 Certifico fre la sutencia de la José Mr. 7 Espiente, se wanter firsa 1 escartarista. Kanotor