

PROCESO Nº4107-2016- SCL.-
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.-
SANTIAGO, Veintitrés de Febrero del año Dos Mil Diecisiete.-

VISTOS:

A fs.8 rola formulario público de atención de público;

A fs.9 y 10 rola carta de JUAN CARLOS LUENGO PEREZ Director Regional Metropolitano Sernac a Banco de Chile;

A fs.11 rola carta de MACARENA CASAS CORDERO DIAZ, Línea servicio a Clientes, Banco de Chile a JUAN CARLOS LUENGO PEREZ Director Regional Metropolitano Sernac;

A fs.12 rola carta de Daniela Novoa, Banco de Chile a Ariel Parraguez;

A fs.13 rola Formulario reclamo por cargos en tarjeta de crédito;

A fs.14 rola detalle de transacciones reclamadas;

A fs.15 rola Datos de contacto y comentarios de objeción;

A fs.17 rola fotocopia simple Comprobante RED BANC;

A fs.18 rola fotocopia simple VISA ENTEL;

A fs.19 rola fotocopia Antecedentes de la denuncia;

De fs.24 a 26 rola Estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito de Ariel Parraguez;

De fs. 27 a fs.52 rola Contrato de tarjeta de crédito y uso de canales remotos para personas Banco de Chile;

A fs.52 rola Tabla de recargos de cobranza Banco de Chile Visa;

De fs.53 a fs.56 rola Tarjeta de crédito Hoja
de resumen, Banco de Chile;
A fs.57 rola Plan de comisiones Tarjetas de
crédito ENTEL VISA;
A fs.58 rola Comprobante de entrega de
tarjeta de crédito;

A fs.59 rola Movimientos Nacionales, Banco
de Chile;

A fs.61 y ss. rola denuncia formulada ante
el Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago por don JUAN
CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, en representación del
Servicio Nacional del Consumidor en contra de BANCO DE
CHILE representado legalmente por don ARTURO TAGLE
QUIROZ, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección al
Consumidor; Denunciada notificada a fs.81 y 87;

A fs.75 el Tercer Juzgado de Policía Local de
Santiago se declara incompetente y ordena remitir los
antecedentes al Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago;

A fs.78 el Segundo Juzgado de Policía Local
de Santiago, acepta la competencia;

De fs.92 a fs.122 rolan fotocopias simples de
fallos judiciales;

De fs.123 a fs.126 rola Transacciones;

A fs.127 rola carta de Banco de Chile a Ariel
Parraguez Retamales;

A fs.128 rola carta de Banco de Chile a Juan
Carlos Medina Vargas;

De fs.129 a fs.167 rolan fotocopias de fallos
judiciales;

A fs.168 rola escrito evacua descargos;

A fs.179 rola acta de comparendo
contestación y prueba;

A fs.182 rola escrito objeto y observa documentos y con lo relacionado y

CONSIDERANDO:

1º.-Que don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación denunció a BANCO DE CHILE representado legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, por haber este último infringido la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor;

2º.- Que la infracción se hace consistir en que el banco habría bloqueado la tarjeta de crédito del señor Parraguez, transacción que fue rechazada por exceder el máximo situación que le llamó la atención al consumidor ya que en la fecha de la transacción el realizó un avance por \$70.000.- sin inconvenientes enterándose de los dos giros posteriormente bloqueando el Banco la tarjeta que el denunciante tenía en su poder infringiendo lo dispuesto en el Art. 3, 12 y 23 inciso 1º de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor;

3º.- Que la parte denunciada del Banco de Chile a fs.168, manifiesta en suma que:
Banco de Chile niega cada uno de los hechos en que funda su acción el Sernac.

No se ha acreditado la existencia de un delito de clonación de tarjeta de débito no existe sentencia que declare un delito acompañada al expediente. Y así ha sido resuelto por los Tribunales Superiores de Justicia

No existe infracción al art. 3 letra d), 12 y 23 inciso 1 de la ley 19.496

El señor Ariel Parraguez Retamales era titular de la tarjeta de crédito Visa Entel terminada en los números 618, la que el

denunciante solicitó y obtuvo del Banco, cuyos términos
condiciones de uso fueron conocidos y aceptados por el cliente.
El día 09 de Octubre de 2015 a las 20:18 hrs y 20:19 hrs
aproximadamente se efectuaron dos avances en efectivo contra
la tarjeta señalada; por la cantidad de \$100.000 y \$30.000.-
que desconoce haber efectuado
El giro se efectuó desde un cajero del Banco Estado con presencia
de banda magnética de la tarjeta que correspondía al actor
digitación de la clave respectiva, que es de uso exclusivo del
titular.

De la huincha de auditoría del cajero automático respectivo,
puede advertir que en esas operaciones se efectuaron
presencia de banda magnética, no registrándose anomalías
alguna.

Banco de Chile no ha actuado con negligencia ni ha causado
menoscabo al consumidor puesto que el Banco realizó gestiones
de tipo preventivo y posteriores consistentes en permanente
comunicación con el Sr. Parraguez, una lata investigación de las
circunstancias relacionadas con las operaciones objetadas.

Se solicita por la contraria la aplicación de multas fundadas en
infracciones distintas, todas las que tienen como soporte
mismo hecho generador violentándose el principio non bis idem
por lo que solicita declarar la denuncia temeraria al dictar
sentencia definitiva.

4º.- Que la parte denunciante
SERNAC, para acreditar los hechos en que funda su presentación
rindió prueba documental consistente en documentos de fs.8 a fs.122;
y fotocopias simples de fallos judiciales de fs.92 a fs.122;

5º.-Que la parte de Banco de Chile
para desvirtuar los cargos formulados en su contra acompañó
documentos de fs.123 a fs.168;

6°.- Que no existen otros antecedentes acompañados al proceso;

7°.- Que en el proceso se debe dar por establecidos los siguientes hechos;

Que el denunciante don ARIEL PARRAGUEZ RETAMALES celebró un contrato de tarjeta de crédito y uso de canales remotos para personas;

Que se hicieron dos avances con su tarjeta de crédito por la suma de \$100.000.- y \$30.000.- con fecha de Octubre de 2015;

8°.- Que de los antecedentes que obran en el proceso, no se infiere que el Banco denunciado haya necesariamente incurrido en infracción a la ley 19.496, sobre protección al consumidor;

7°.-Que nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y en el que le ha correspondido participación y responsabilidad a los inculpados;

9°.-Que en cuanto a la solicitud de declarar la denuncia temeraria el Tribunal no acogerá dicha petición atendido lo dispuesto en el art.58 de la ley 19.496;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 1, 3, 7, 14, 17 y 18 de la Ley 18.287 y 19.496;

SE DECLARA:

Que se rechaza la denuncia formulada por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, representación del Servicio Nacional del Consumidor en contra de BANCO DE CHILE representado legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, sin costas

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE

en su oportunidad.

DICTADO POR EL JUEZ TITULAR: DON MANUEL NAVARRA POBLETE.-

SECRETARIA ABOGADO: SRA. ISABEL OGALDE RODRIGUEZ



C.A. de Santiago

Santiago, siete de febrero de dos mil dieciocho.

A fojas 255 y 256: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de su fundamento octavo, que se elimina.

Y teniendo en su lugar y, además, presente:

Que, conforme a la prueba rendida, resulta que el denunciado no ha demostrado la adopción de las medidas necesarias que permitan tener por cumplida la obligación de resguardo que le asiste. En este sentido, es el Banco quien debió probar el actuar fraudulento o la conducta inadecuada del usuario.

Que, en consecuencia, el denunciado ha incurrido en la infracción de los artículos 3 d), 12 y 23 de la Ley N°19.496, inconductas que deben ser sancionadas.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N°18.287, **se revoca** la sentencia apelada de veintitrés de febrero de dos mil diecisiete, escrita a fojas 204 y siguientes y, **en su lugar**, se declara que se condena al denunciado Banco de Chile a pagar una multa equivalente a diez Unidades Tributarias Mensuales como autor de infracción a los artículos 3 d), 12 y 23 de la Ley N°19.496, sin costas de la causa ni de la instancia, por haber tenido motivos plausibles para litigar.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-1016-2017.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por la Ministro (S) señora María Luisa Riesco Larraín y por la Fiscal Judicial señora Javiera González Sepúlveda. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Santiago, siete de febrero de dos mil dieciocho, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

XMLBESSXF



SANTIAGO
Ilustre Municipalidad
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980 PISO 2
SANTIAGO

Santiago, Jueves 8 de marzo de 2018

Notifico a Ud. que en el proceso N° 4.107-M-2016/SCI se ha dictado con fecha **08/03/2018**, la siguiente resolución:

Cúmplase.

SECRETARIA ABOGADO (S)

INGRESO N° 1900057307

ANCO DE CHILE	97004000-5
HUMADA N° 251, PISO 3 0 SANTIAGO	
ULTAS LEY CONSUMIDOR 2 JUZ	PERÍODO
TRIBUNAL MULTA POR INFRACCION	31-01-2019
004107/16	FECHA EMISIÓN

N° 3383839 PLAZO PARA PAGAR 07-02-2019

VALORES	
SUB TOTAL	483.530
IPC	0
INTERES	0
TOTAL	483.530

31-01-2019 12:33
7LM7481479
1900057307

Pagado

TESORERIA
6
ODVILLYE

V.V

SEGUNDO JUZGADO DE	DSILVA	jjimenez
UNIDAD	LIQUIDADOR	EMISOR

Scanned by CamScanner

Scanned by CamScanner