

Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida

La Florida, a dieciocho de Mayo de dos mil dieciocho..

VISTOS:

A fojas 1, rola copia de mandato judicial conferido por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR al abogado ANDRES HERRERA TRONCOSO y OTROS.

A fojas 5, rola copia de Decreto N° 283.

A fojas 7, rola copia de Formulario Único de Atención de Público.

A fojas 8, rola copia de carta enviado por el SERNAC a BANCO ESTADO.

A fojas 9 a 13, rola copia de respuesta enviada por BANCO ESTADO a SERNAC.

A fojas 14, rola copia de respuesta enviada por SERNAC a denunciante DIEGO IGNACIO FICA PAILLACAN

A fojas 14 a 18, rola copia de parte denuncia efectuada por FICA PAILLACAN ante FISCALIA DE ÑUÑO A.

A fojas 19, rola copia de parte N°6560, ante Carabineros de Chile 19 Comisaría de Providencia de denunciante FICA PAILLACAN.

A fojas 120 a 25, rola copia de cuenta RUT- consulta resumen, saldo y últimos movimientos cuenta RUT, cartolas histórica cuenta RUT N° 0016630187 Banco Estado

A fojas 26, rola copia de declaración jurada de FICA PAILLACAN.

A fojas 27 a 41, rola denuncia infraccional deducida por el abogado JUAN CARLOS LUENGO PEREZ en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDORES en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado legalmente por JESSICA LÓPEZ SAFFIE, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1111 piso 5, Comuna de Santiago, por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que con fecha 15 de Junio de 2016, a Diego Ignacio Fica Paillacán, su empleador le hizo depósito en cuenta RUT de su quincena de \$ 150.000 pesos, corroboró ello el mismo día, y se dirigió a un cajero automático a girar dicha suma, y se percató que sólo tenía \$1.237 pesos, ante lo cual, el mismo día interpuso una denuncia ante Carabineros de Chile 19° Comisaría

Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida

de Providencia y luego al día siguiente, un reclamo en el Banco denunciado, solicitando la devolución del dinero sustraído, sin embargo, la empresa responde negativamente.

A fojas 47, Banco Estado da respuesta a requerimiento de oficio 890 de fs.43, y remite un CD.

A fojas 52, rola copia de mandato judicial conferido por BANCO DEL ESTADO DE CHILE al abogado MARCELO DAVICO RAMÍREZ y OTROS..

A fojas 55,rola presentación de abogado Marcelo Davico Ramírez por 8denunciado Banco del Estado de Chile.

A fojas 57, rola acta de notificación a BANCO DEL ESTADO CHILE por medio de su representante legal JESSICA LÓPEZ SAFFIE.

A fojas 60, rola presentación de abogado Víctor Urqueta Salas, en representación de Banco del Estado de Chile, quién formula declaración indagatoria por escrito.

A fojas 71 a 80, rola presentación de abogado Víctor Urqueta Salas por la parte de BANCO DEL ESTADO DE CHILE.

A fojas 81, rola acta de audiencia de comparendo de estilo, celebrada con la asistencia de la parte denunciante de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR representada por habilitada de derecho NATALIA GONZALEZ RIVERA, y de la parte denunciada de BANCO DEL ESTADO DE CHILE representada por el abogado VICTOR URQUETA SALAS. La parte de SERNAC, ratifica denuncia infraccional de fs.27 a 41. La parte de Banco del Estado de Chile, a fs.71 a 80, presenta alegaciones de excepciones. Suspende audiencia de estilo hasta resolución de excepciones interpuestas.

A fojas 82, la parte de SERNAC evacua traslado.

A fojas 95, Tribunal resuelve, no ha lugar a excepciones interpuestas a fs.71 a 80, sin costas por tener motivo plausible para litigar.

A fojas 72, rolan objeciones documentales efectuadas por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

A fojas 97 a 104, rola documentación acompañada por SERNAC.

Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida

A fojas 105 a 115, rola documentación acompañada por Banco del Estado de Chile.

A fojas 116 a 117, rola continuación de audiencia de comparendo de estilo, con asistencia de parte de SERNAC, asistida por su apoderada, habilitada derecho NATALIA GONZALEZ RIVERA y de la parte de BANCO ESTADO DE CHILE, asistido por su apoderado abogado Víctor Urqueta Salas. La parte de Banco Estado de Chile, contesta denuncia infraccional y acompaña documentos. Conciliación no hay. Las partes no rinden prueba testimonial, solo rinden prueba documental, se da por evacuada la audiencia para todo efecto legal.

A fojas 119, la parte de SERNAC, asistida por su apoderada NATALIA GONZALEZ RIVERA, objeta y observa documentos de la contraria y presenta téngase presente.

A fojas 133 y 134, rola acta de audiencia de exhibición de video.

A fojas 135, quedaron estos autos para dictar sentencia.

A fojas 136, La parte de SERNAC, ratifica todo lo obrado por sus abogados J. Vidal Serrano, S. Tosso Vásquez, y habilitada N. González Rivera.

CONSIDERANDO:

1º) Que la presente causa se inicia con denuncia efectuada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, fundada en que con fecha 15 de junio de 2016 se habría realizado un giro desde la cuenta RUT de Diego Ignacio Fica Paillacán sin su conocimiento, sin que la empresa denunciada de Banco del Estado de Chile, haya hecho devolución del dinero sustraído, no obstante haber efectuado un reclamo ante ella y una denuncia ante Carabineros y Fiscalía de Ñuñoa.

2º) Que la parte denunciada de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, previo a contestación de denuncia infraccional, interpuso alegación de excepciones de incompetencia absoluta del Tribunal y de falta de legitimación activa de SERNAC.

3º) Que respecto de las alegaciones de excepciones interpuestas por la denunciada de Banco de Estado de Chile, no fueron acogidas, conforme a lo dispuesto

* Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida

en artículo 50 y artículo 58 inciso 1 y 2 letra G, ambos de Ley 19.496, lo que consta a fs.95 y 96 de autos.

4°) Que la parte denunciada de Banco del Estado de Chile, contesta denuncia interpuesta a fojas 71, solicitando su rechazo, señalando que el giro impugnado de \$150.000 pesos, fue efectuado con toda normalidad, es decir, no presenta medidas restrictivas, alerta por mal uso, error de navegación de cuenta inválida, ni pines erróneos. La tarjeta utilizada se encontraba activa en todo momento, sin que haya sido bloqueada.

5°) Que para acreditar sus dichos la parte denunciante de SERNAC presentó en parte de prueba, los documentos acompañados a fojas 7 a 26, y de fojas 97 a 104 de autos.

6°) Que por su parte, la denunciada de BANCO DEL ESTADO DE CHILE acompañó documentos signados a N° 1 a 6, de 2° otrosí de presentación de fs.75, que rolan a fs.105 a 115 de autos..

7°) Que las objeciones deducidas por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR a fojas 119 serán rechazadas por referirse al valor probatorio que debe asignárseles a dichos documentos, lo cual constituye una facultad privativa el Juez de la instancia.

8°) Que la parte denunciada de Banco del Estado de Chile, acompañó disco compacto, donde aparece video de fecha 15 de Junio de 2016, del cajero automático donde se efectuó el giro cuestionado.

9°) Que se encuentra acreditado mediante presentación de fojas. 27 y siguientes, y documentación de fojas. 11, 105,106, 109, que con fecha 15 de Junio de 2016, se efectuó un giro en un cajero automático desde la cuenta RUT de Diego Ignacio Fica Paillacán por un monto de \$150.000 pesos.

10°) Que mediante video exhibido, cuya acta consta a fojas 133 a 134, se puede apreciar que varias personas utilizan el cajero automático, sin poder individualizarlas, no pudiéndose establecer relación alguna con el consumidor que alega la infracción, como tampoco el video registra que el giro fuere efectuado a las 12:31:31 horas, como afirma la denunciada.

11°) Que si bien la carga de la prueba de la infracción a la ley del consumidor, radica en quién sostiene la alegación. El tarjahabiente no puede demostrar que ella no

* Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida

realizó compras o avances en efectivo, por cuanto tal hecho es negativo, y la teoría de la prueba ha señalado que ello no resulta posible, sino que el mismo hecho debe plantearse en términos positivos, invirtiendo la carga de la prueba respecto del actuar diligente.

12°) Que a mayor abundamiento, es imposible desconocer que la seguridad en el consumo, como un principio y derecho básico del consumidor consignado en el artículo 3 inciso 1, letra d) de la ley 19496, forma parte de las condiciones en que debe operar el servicio o producto ofrecido. Por ello el deber de seguridad es una obligación de la relación contractual que vincula al consumidor y al proveedor, en virtud del principio de integración contractual, corresponde a éste último acreditar que ha sido diligente en el cumplimiento de sus obligaciones, según lo dispuesto por artículo 1547 N° 3 del Código Civil

13°) Que en efecto, correspondía a la denuncia de Banco Estado de Chile, acreditar que adoptó en la especie, todas las medidas de seguridad para evitar que se hiciera un mal uso de la tarjeta de débito de Fica Paillacán, como ocurrió en este caso, en particular que empleó la debida diligencia o cuidado en la seguridad de las operaciones que se efectúan con esas tarjetas.

14°) Que la denunciada de Banco del Estado de Chile, no rindió probanza en autos que permitiere desvirtuar los dichos de la denunciante, en consecuencia comprobándose en la especie que infringió el artículo 23 de la ley 19.496, al no proporcionar al consumidor la seguridad necesaria en el uso de su tarjeta de débito permitiéndole la pérdida de una cantidad específica de dinero, la cual no repuso.

15°) Que lo anterior se condice con lo señalado por Fica Paillacán, en el sentido de que su tarjeta cuenta RUT, nunca le fue sustraída, ni extraviada, si no que al tener conocimiento y corroborar que su empleador le hizo depósito de \$150.000 pesos, al efectuar su giro, una vez realizada la transacción cuestionada, se percató que sólo tenía \$ 1237 pesos.

16°) Que teniendo la denunciada, en su poder, el medio para verificar que la tarjetahabiente no realizó la operación, no obstante tener la tarjeta en su poder, debiera haber sido suficiente para dar por acreditado los hechos aseverados por Fica Paillacán, accediendo a la solicitud de devolución del dinero. A mayor abundamiento le correspondía a la denunciada proporcionar normas de seguridad a su cliente para que este hecho no se produjera.

Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida

17º) Que analizados los antecedentes allegados al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador concluir que BANCO DEL ESTADO DE CHILE cometió infracción al artículo 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, en cuanto habiendo recibido el reclamo de una consumidora, no lo acogió no obstante tener antecedentes que permitían hacerlo, lo que evidentemente le trajo un perjuicio, por lo que será sancionada de acuerdo al artículo 24 de la norma aludida.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, las facultades conferidas por las Leyes 15.231 y 18.287, y lo dispuesto en los artículos 23, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496.

SE RESUELVE:

Ha lugar al denunciado de fojas 25 y, en consecuencia, se condena a BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado legalmente por JESSICA LÓPEZ SAFFIE, ya individualizados, a pagar una multa a beneficio fiscal de 8 (ocho) U.T.M., por infringir el artículo 23 de la Ley 19.496.

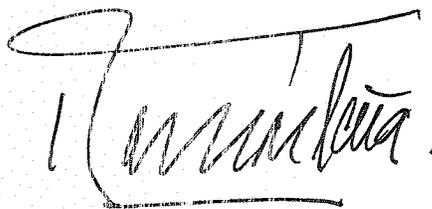
Si la multa impuesta no fuere pagado dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, aplíquense las vías de sustitución y apremio, contemplados en el artículo 23 de la Ley 18.287, en contra del infractor, previa certificación por parte del Señor Secretario del Tribunal.

Una vez ejecutoriado el presente fallo, remítase copia del mismo al Servicio Nacional del Consumidor a fin de dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

ROL N° 5463- 2016/ S.C.

Dictada por don RAMÓN PEÑA VILLA, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.

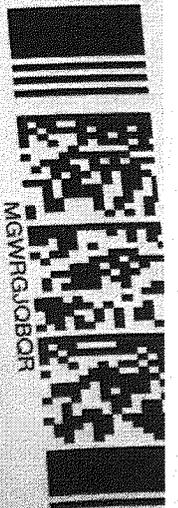

Raym


163

Fbm

Certifico: Que, de acuerdo con la información que arroja el sistema informático de tramitación, la denunciada Banco del Estado de Chile (apelante en fojas 148) no ha comparecido en esta instancia y, el plazo para hacerlo, ha vencido. Santiago, 28 de agosto de 2018.

Policía Local N°1905-2018.



Pronunciado por la Sala de Cuenta de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Leopoldo
Andrés Llanos S., Jaime Balmaceda E., Juan Antonio Poblete M. Santiago, siete de septiembre de dos
mil dieciocho.

En Santiago, a siete de septiembre de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la
resolución precedente.

C.A. de Santiago

Santiago, siete de septiembre de dos mil dieciocho

A sus autos el certificado precedente.

Póngase en conocimiento de las partes la constancia que antecede para los efectos previstos en el artículo 125 del Código de Procedimiento Civil.

Vistos:

Con el mérito del certificado precedente y el registro del descriptor con la fecha de ingreso del presente recurso, y por haber transcurrido el término legal sin que, la parte apelante compareciera en esta instancia, dentro de plazo, se declara **desierto** el recurso de apelación interpuesto a fojas 148 y concedido a fojas 158 en contra de la sentencia de fecha dieciocho de mayo de dos mil dieciocho, escrita de fojas 139 y siguientes de autos.

Regístrese y devuélvase.

N°Policia Local-1905-2018.

En Santiago, siete de septiembre de dos mil dieciocho, autorizo la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta misma fecha.

LEOPOLDO ANDRES LLANOS
SAGRISTA
Ministro
Fecha: 07/09/2018 13:13:18

JAIME BALMACEDA ERRAZURIZ
Ministro
Fecha: 07/09/2018 13:13:19

JUAN ANTONIO POBLETE MENDEZ
Ministro
Fecha: 07/09/2018 13:13:19

SONIA VICTORIA QUILODRAN LE
BERT
MINISTRO DE FE
Fecha: 07/09/2018 13:36:20

CVRYSCLL



Pronunciado por la Sala de Cuenta de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Leopoldo Andres Llanos S., Jaime Balmaceda E., Juan Antonio Poblete M. Santiago, siete de septiembre de dos mil dieciocho.

En Santiago, a siete de septiembre de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 12 de agosto de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

LA FLORIDA, catorce de septiembre de dos mil dieciocho.-
Cúmplase.-
Rol n° 5463-16-SC

