

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
SAN MIGUEL

PROCESO ROL N° 8371-1-2017

San Miguel, siete de septiembre de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fs. 21 y siguientes, don ERICK ORELLANA JORQUERA, abogado, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante SERNAC, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna Santiago, interpone denuncia infraccional en contra de CASA DE REPOSO "RESIDENCIA NUEVO AMANECER", (sitio web www.nuevoamanecersa.cl) persona jurídica del giro de su denominación, representada por don MIGUEL TELLO, ambos domiciliados para este efecto en Primera Avenida 1190, comuna San Miguel, por incurrir en infracción a los artículos 3° inciso primero letra b), en relación con el artículo 1° N°3 incisos primero y tercero y artículo 30 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, conforme a los siguientes antecedentes:

Que, en ejercicio de las atribuciones conferidas en el inciso primero del artículo 58 del citado cuerpo legal y ante la obligación de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley 19.496, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad, el SERNAC habría realizado un *"Reporte de Publicidad de Información de Establecimientos de Larga Estadía para el Adulto Mayor (ELEAM) en sitios Web"* constatando que la denunciada omitió gravemente información legal sustancial que constituiría Información Básica Comercial relativa al **precio de los servicios publicitados a través de su sitio web www.nuevoamanecersa.cl**

infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 3° inciso primero letra b) y 30 inciso 4° de la Ley 19.496, modificado por la ley 20.555, publicada el 05 de



diciembre de 2011, que establece expresamente **la obligación de informar los precios en los sitios de internet, a saber:** *“la misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento”*. Transgrediendo gravemente los derechos consagrados en la ley, toda vez que la información veraz y oportuna es un derecho básico e irrenunciable de los consumidores, considerado como Información Básica Comercial; solicitando al efecto se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, aplicando el máximo de las multas, al tenor de lo señalado en el artículo 24 de la Ley 19.496;

A fs. 34 y siguientes, comparece don ALEJANDRO ORTUETA CANOBRA, en calidad de propietario de Casa de Reposo Residencia Nuevo Amanecer, quien en sus descargos señala que la determinación del precio de los servicios “debe analizarse en cada caso” así como los alcances del contrato de prestación de servicios, tratándose entonces de aquéllos indicados en la excepción contemplada en el inciso primero del artículo 30 de la ley 19.496, solicitando el rechazo de la denuncia por ser manifiestamente infundada, con expresa condena en costas.

A fs. 76, se celebra el comparendo de estilo, oportunidad en que el Sernac ratificó en todas sus partes la denuncia infraccional interpuesta. Por su parte, la denunciada reiteró sus descargos y, sin perjuicio de ello, se allana a la denuncia y solicita un plazo de 15 días para subsanar las omisiones en su página web, solicitando además se exonere de multa o, en subsidio, se aplique la de menor monto.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, de los antecedentes acompañados, en particular del documento que rola a fs. 88, y de la audiencia de exhibición de video de fecha 15 de junio de 2018, consta que la parte denunciada subsanó la omisión en su página web incluyendo un link denominado “Valores”; que, al



desplegar la información en él contenida, puede constatarse que, en la página www.nuevoamanecersa.cl fueron publicados los valores cobrados por la denunciada por los servicios prestados como ELEAM, por cada tipo de habitación ofrecida, más un valor opcional por concepto de lavandería; y teniendo presente además que ésta se ha allanado a los hechos denunciados y lo previsto en los artículos 3 letra b), 24 y 30 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y además lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, RESUELVO:

1.- Téngase por allanada a la parte denunciada de CASA DE REPOSO "RESIDENCIA NUEVO AMANECER", representada por don ALEJANDRO ORTUETA CANOBRA, ambos domiciliados en Primera Avenida 1190, comuna San Miguel, a la denuncia formulada por el Servicio Nacional del Consumidor, y se condena a la infractora a pagar una multa que se regula prudencialmente en la suma de 3 **UTM (TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES)** por incurrir en infracción los artículos 3° inciso primero letra b), en relación con el artículo 1° N°3 incisos 1° y 3° y artículo 30 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2.- Que, habiéndose allanado la denunciada a las acciones deducidas en su contra, este Tribunal omitirá pronunciarse respecto a la prueba restante rendida.

3.- Despáchese Reclusión Nocturna en contra de don ALEJANDRO ORTUETA CANOBRA, en representación de CASA DE REPOSO "RESIDENCIA NUEVO AMANECER", por el término que corresponda, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.



Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese por carta certificada.

Dictada por don Javier Lema Colecchio, Juez Titular

Autorizada por doña Carmen Gloria González Pavez, Secretaria Abogada



SEGUNDO JUZGADO DE POLICIAL LOCAL
LLANO SUBERCASEAUX N° 3791 2° PISO
SAN MIGUEL

106

SAN MIGUEL, miércoles 14 de noviembre de 2018



MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL
R.U.T.: 69.070.800 - 0
Gran Avenida J. M. Carrera 3418
Fono: 22 678 9100 - San Miguel
www.sanmiguel

N° 693457

105

ORDEN DE INGRESOS MUNICIPALES
(HALL TOWN ORDER INCOMES)

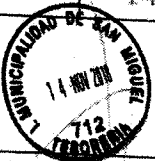
STANDRO ORTUETA CANOBA		14/11/2018		11769
Gran Avenida 1198 San Miguel		0069		
Domicilio (Address)		Fono (Phone)		007036276-7
Tipo de Tributo (Kind of Tax)		Ciudad (City)		R.U.T.
JUZGADO POLICIAL LOCAL		Cód. Act. Ec. (Economic Activity Code)		2017-8371-
Unidad Giradora (Unit of Turn)		Período (Period)		ROL (Roll)
		14/11/2018		
		Cuota (Quota)		Valor Pagado (Paid Value)

DECLARACION DE IRREGULARIDADES CASA DE REPOSO - CANCELA ROL N°2017-8371-A

Denominación (Denomination)	Código (Code)	Valor Girado (Turner Value)	Valor Pagado (Paid Value)
Bas 2do JPL	115-05-02-001-001-002		144,480
SUBTOTALES			144,480

PARA PATENTES COMERCIALES) (SINGLE FOR COMMERCIAL PATENTS)
Contribuyente tiene las siguientes Contributor has the following
obligaciones en relación a las patentes: obligations in relation to warrant:
- Cambio de dueño. - Notify replacement of owner.
- Traslado del negocio. - Notify moving of company.
- Retorno a la municipalidad la patente - Return to the hall town ending period of
del negocio. the company.
- La patente en un lugar visible al Put the warrant in a visible public place.
público. - If you don't comply with these obligations
acción a las obligaciones será will be punished with fine.
sancionada con multa.

I.P.C.			
Multas e Int. (Fine/Interest)			
TOTAL			144,480



FIRMA Y TIMBRE DEL CAJERO
(CASHIER'S SIGNATURE AND STAMP)

FAM
FUNCIONARIO EMISOR
(EMITTING CIVIL EMPLOYEE)

La firma de pago = TARJETA válida únicamente con la firma y
(Only valid with signature and stamp)

DEPARTAMENTO GIRADOR

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIAL LOCAL
LLANO SUBERCASEAUX N° 3791 2° PISO
SAN MIGUEL

E. 102

CERTIFICO: Que la sentencia se encuentra ejecutoriada. San Miguel martes 6 de noviembre de 2018.

CARMEN GONIA GONZALEZ



SAN MIGUEL, martes 6 de noviembre de 2018

Habiéndose notificado la sentencia y constando en autos no haber pagado la multa impuesta, despáchese orden de arresto en contra del sentenciado, a fin de cumplir la pena de reclusión u otra pena alternativa de la ley 18.287.-

ROL-8371-2017

Orden de arresto

N° ____/2013 12ª COMISARIA DE SAN MIGUEL

CON FECHA NOTIFIQUE POR CARTA CERTIFICADA
LA RESOLUCION PRECEDENTE.
A DON (A): ALEJANDRO ORTUETA CANOBRA
DIRECCION: PRIMERA AVENIDA 1190 SAN MIGUEL

2/11

E. ____ de ____ de ____
a ____ de ____ de ____
notifiqué por carta certificada
a ____
Nash R.
Ortueta E.
Ortueta A.

04 OCT 2018
notifiqué por carta certificada
a ____
de ____

ORDEN DE INGRESO MUNICIPAL

Folio

128

1749425

Nº Orden

Auto

DEL ESTADO DE CHILE BANCO

97.036.000-K

AV. LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS 1111, PISO 4
PUENTE ALTO

030 - Ley De Protección Al Consumidor
SEGUNDO JUZGADO PENAL LEGAL

CAUSA 205171-1

15/05/2018

CPEREZ

Fecha Emisión Giro

Firma y Timbre Cajero

Cod. Act. Ec.

ROL

Período/Cuota

205171

Luminosa

No Luminosa

O.B.N.U.P.

I.P.C

Multas e int.

Total 947.920

ROL NO 205 171 1 2017

Puente Alto, veinte de abril de dos mil dieciocho.
Por recibidos los antecedentes, con esta fecha.
Cúmplase.

NOTIFÍQUESE

Rol Nº 205.17



Proveyó don Alexis Leonardo Paiva Paiva, Juez Titular del Segundo Juzgado
de Policía Local de Puente Alto.

Certifico que se anunció y alegó revocando el abogado Francisco Campos y confirmando el postulante de la Corporación de Asistencia Judicial Diego Vergara. Santiago, 06 de abril de 2018. Claudio Rojas Yáñez, Relator.

En Santiago, a seis de abril de dos mil dieciocho.

A los escritos folios 16194, 16196 y 16506: Téngase presente.

Vistos y teniendo además presente:

El tenor del inciso final del artículo 10 del Decreto N°222 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N°18.287, **se confirma** la sentencia apelada de siete de noviembre dos mil diecisiete, escrita a fojas 86.

Regístrese y devuélvase.

N° 2253-2017 CIV.

MARIA TERESA DIAZ ZAMORA

Ministro

Fecha: 06/04/2018 12:01:28

TITA IDA DE LOURDES ARANGUIZ

ZUNIGA

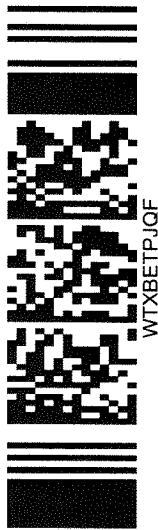
Fiscal

Fecha: 06/04/2018 12:39:22

CARLOS ENRIQUE CELESTINO
CASTRO VARGAS

Abogado

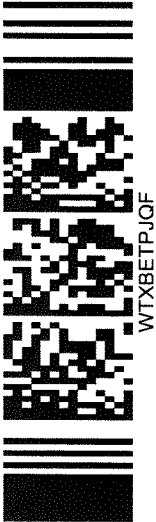
Fecha: 06/04/2018 12:01:29



Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de San Miguel integrada por los Ministros (as) María Teresa Díaz Z., María Teresa Díaz Z., Fiscal Judicial Tita Aranguiz Z. y Abogado Integrante Carlos Castro V. San Miguel, seis de abril de dos mil dieciocho.

En San Miguel, a seis de abril 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 13 de agosto de 2017, 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>.



Puente Alto, siete de noviembre de dos mil diecisiete.

A FOJAS 85: Téngase presente.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a fojas 21, don Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, en

representación del **"SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR"**, ambos domiciliados para estos efectos, en calle Teatinos N°333, piso 2°, comuna de Santiago, interpuso una denuncia infraccional en contra del **"BANCO**

DEL ESTADO DE CHILE", RUT N°97.036.000-K, representado por doña Jessica López Saffié, ambos domiciliados en avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1111, piso 4°, comuna de Santiago, fundada en un reclamo efectuado en ese organismo, por doña **MARÍA MONTECINOS SOLÍS**, quien,

entre los días 26 al 29 de septiembre de 2016, se percató que se habían efectuado diversos giros de dinero, por la suma total de \$775.000, desde su cuenta RUT del **BANCO DE ESTADO DE CHILE**, por lo que dio al banco,

bloqueó su tarjeta, denunció el hecho a carabineros y, a través de la plataforma de internet del banco, hizo un reclamo, quedando registrado bajo el N°163343 y acudió a una mediación ante dicho servicio, en el cual, el

banco desconoció su responsabilidad en estos hechos, pues los movimientos o giros no registraban error en su ejecución, ya que fueron realizados con el ingreso de la clave secreta y presencia de la tarjeta, elementos que son

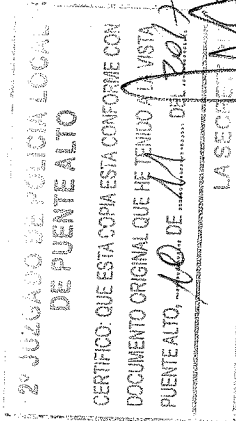
personales e intransferibles, cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad de cada cliente, agregando que el plástico con el cual se

practicaron los movimientos, fue bloqueado el día 3 de octubre de 2016, esto es, con posterioridad a las transacciones impugnadas, lo que, en su

opinión, constituye una falta del deber de profesionalidad y seguridad por parte de la entidad denunciada, infringiendo así, lo dispuesto en los artículos 3, inciso 1°, letra a) y d), 12 y 23, inciso 1°, de la Ley N°19.496, solicitando

que, en definitiva, fuere condenada por infringir cada una de las normas señaladas, al máximo de las multas contempladas en el mismo cuerpo legal, con expresa y ejemplar condenación en costas;

Que, a fojas 38, compareció doña **MARÍA EUGENIA MONTECINOS SOLÍS**, jubilada, Cédula de Identidad N°7.698.430-1, con domicilio en pasaje Trinquete N°1822, población Los Navíos, comuna de La



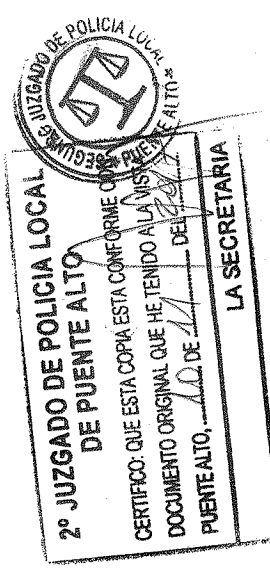
Florida y expuso que el día 24 de septiembre de 2016 efectuó algunas compras en el supermercado Jumbo, ubicado en avenida Concha y Toro, en esta comuna y, luego de comprar, se dirigió al cajero automático para girar la suma de \$100.000 de su cuenta RUT del Banco del Estado de Chile y que el día 1 de octubre de 2016, al revisar su estado de cuenta, constató que se habían realizado cuatro giros que ella no efectuó, llamando al banco para denunciar lo ocurrido y bloquear su tarjeta y, además, el mismo día, interpuso la denuncia pertinente ante carabineros. Posteriormente, le avisaron del banco que ella había efectuado los giros y que no la ayudarían en nada, por lo cual solicitó las cámaras de seguridad de los lugares donde se hicieron los giros, para comprobar que ella no había sido, pero le indicaron que no tenían las grabaciones de esas cámaras y, además, como ella no tenía ningún seguro de protección de dinero asociado a su cuenta, por lo que no le responderían por el dinero;

Que, a fojas 45, se notificó por cédula, la denuncia de fojas 21, con su proveído y piezas procesales pertinentes, a doña Jessica López Saffie, en su calidad de representante del "BANCO DEL ESTADO DE CHILE"; Que, a fojas 49, don Marcelo Davico Ramírez, abogado, en representación del "BANCO DEL ESTADO DE CHILE", ambos domiciliados en avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1111, 5° piso, comuna de Santiago, confirió patrocinio y poder a los abogados don Gerardo Soto Araya y a don Francisco Javier Campos Ramos, ambos domiciliados en avenida Apoquindo N°3669, oficina 501, comuna de Las Condes;

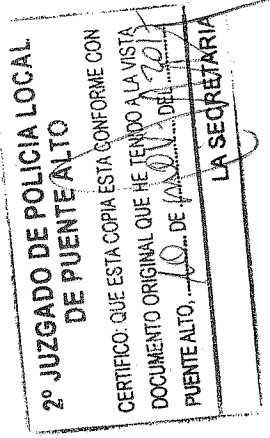
Que, a fojas 75, se evacuó el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, contestándose la denuncia, al tenor del escrito que se agregó a fojas 50, solicitándose, por su parte, su rechazo, con costas, rindiéndose la prueba que allí se consignó; y, Que, a fojas 84, encontrándose la causa en estado, se ordenó ingresar los autos para resolver.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fojas 21, don Juan Carlos Luengo Pérez, en representación del "SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR", interpuso una denuncia infraccional en contra del "BANCO DEL ESTADO DE CHILE", ya



individualizados, fundada en un reclamo efectuado en ese organismo, por doña MARÍA MONTECINOS SOLÍS, quien, entre los días 26 al 29 de septiembre de 2016, se percató que se habían efectuado diversos giros de dinero, por la suma total de \$775.000, desde su cuenta RUT del BANCO DE ESTADO DE CHILE, por lo que dio al banco, bloqueó su tarjeta, denunció el hecho a carabineros y, a través de la plataforma de internet del banco, hizo un reclamo, quedando registrado bajo el N°163343 y acudió a una mediación ante dicho servicio, en el cual, el banco desconoció su responsabilidad en estos hechos, pues los movimientos o giros no registraban error en su ejecución, ya que fueron realizados con el ingreso de la clave secreta y presencia de la tarjeta, elementos que son personales e intransferibles, cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad de cada cliente, agregando que el plástico con el cual se practicaron los movimientos, fue bloqueado el día 3 de octubre de 2016, esto es, con posterioridad a las transacciones impugnadas, lo que, en su opinión, constituye una falta del deber de profesionalidad y seguridad por parte de la entidad denunciada, infringiendo así, lo dispuesto en los artículos 3, inciso 1°, letra a) y d), 12 y 23, inciso 1°, de la Ley N°19.496, solicitando que, en definitiva, fuere condenada por infringir cada una de las normas señaladas, al máximo de las multas contempladas en el mismo cuerpo legal, con expresa y ejemplar condenación en costas. Posteriormente, a fojas 38, compareció doña MARÍA EUGENIA MONTECINOS SOLÍS, ya individualizada y expuso que el día 24 de septiembre de 2016, efectuó algunas compras en el supermercado Jumbo, ubicado en avenida Concha y Toro, en esta comuna y, luego de comprar, se dirigió al cajero automático para girar la suma de \$100.000 de su cuenta RUT del Banco del Estado de Chile y que el día 1 de octubre de 2016, al revisar su estado de cuenta, constató que se habían realizado cuatro giros que ella no efectuó, llamando al banco para denunciar lo ocurrido y bloquear su tarjeta y, además, el mismo día, interpuso la denuncia pertinente ante carabineros. Posteriormente, le avisaron del banco que ella había efectuado los giros y que no la ayudarían en nada, por lo cual solicitó las cámaras de seguridad de los lugares donde se hicieron los giros, para comprobar que ella no había sido, pero le indicaron que no tenían las



grabaciones de esas cámaras y, además, como ella no tenía ningún seguro de protección de dinero asociado a su cuenta, por lo que no le responderían por el dinero.

SEGUNDO: Que, a fojas 75, se evacuó el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, oportunidad en que el "BANCO DEL ESTADO DE CHILE" contestó la denuncia interpuesta en su contra, al tenor del escrito agregado a fojas 50 y siguientes, negando sus hechos fundantes, señalando que, de acuerdo a la investigación practicada por su parte, respecto de los giros impugnados, el cliente no presentó medidas restrictivas, que la transacción no registró alerta por mal uso ni error de navegación de cuenta inválida ni pines erróneos ni errores en su ejecución ni dispensación, haciendo presente que todas las transacciones fueron ejecutadas con normalidad, en la ciudad y comuna de residencia de la consumidora, utilizando la respectiva clave secreta y tarjeta, ambas vigentes y activas, elementos que son personales e intransferibles y que su tenencia y resguardo son de exclusiva responsabilidad del cliente, por cuanto se encuentran en su poder. Agregó que el artículo 3, inciso 1º, de la Ley Nº19.496 establece los derechos y los deberes básicos del consumidor, dentro de los cuales, está el actuar con seguridad en el consumo y, en el caso analizado, se deben a la falta de cuidado del propio consumidor, las consecuencias indeseadas de los hechos del proceso, por todo, lo cual solicitó el rechazo de la denuncia, con costas.

TERCERO: Que, con el mérito de la denuncia de fojas 24 y de los demás antecedentes allegados al proceso, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, se encuentra suficientemente acreditados los siguientes hechos substanciales, pertinentes y no controvertidos: a) Que los días 27, 28, 29 y 30 de septiembre de 2016, se realizaron cuatro giros de dinero, por la suma total de \$775.000, con los datos de la tarjeta de débito de la consumidora doña María Eugenia Montecinos Solís, desde los cajeros automáticos ubicados en la comuna de Puente Alto, efectuándose los cargos pertinentes a su cuenta RUT Nº7698430, del Banco del Estado de Chile; b) Que doña María Eugenia Montecinos Solís desconoció haber efectuados tales giros de dinero, razón por la cual, el día 1 de octubre de 2016, estampó una

2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE PUENTE ALTO	CERTIFICO: QUE ESTA COPIA ESTA CONFORME CON DOCUMENTO ORIGINAL QUE HE TENIDO A LA VISTA PUENTE ALTO, 10 DE 100 DEL 2017	LA SECRETARIA
---	---	---------------



denuncia ante Carabineros de Chile, por el delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito, además que el día 3 de octubre de 2016, a las 08:54 horas, bloqueó su tarjeta y, posteriormente, el día 21 de octubre de 2016, hizo un reclamo en contra del Banco del Estado de Chile, en el Servicio Nacional del Consumidor, y c) Que el Banco del Estado de Chile no puso a disposición de esta causa, las imágenes de los cajeros automáticos en donde se efectuaron los mencionados giros de dinero y no aportó ninguna otra probanza tendiente a acreditar fehacientemente que la tarjeta de débito de doña María Eugenia Montecinos Solís, fue utilizada personalmente por su titular o un tercero, bajo su conocimiento o autorización. Así, se desprende de las siguientes piezas procesales: a) Copia del formulario único de atención de público, del caso NºR2016W1121769, de fecha 21 de octubre de 2016, correspondiente al reclamo hecho por doña María Eugenia Montecinos Solís en contra del Banco del Estado de Chile, en el Servicio Nacional del Consumidor, agregado a fojas 7; b) Copia de las cartas enviadas por el "Banco del Estado de Chile" a doña María Montecinos Solís, agregadas a fojas 10 y 12, como respuesta al reclamo formulado por ella, a propósito de los hechos investigados; c) Copia del parte policial Nº198, de fecha 1 de octubre de 2016, de la Tenencia M. Rivera López de Carabineros de la Prefectura Sur, sobre el delito de uso malicioso de tarjeta de crédito, ingresado, con fecha 1 de octubre de 2016, agregado a fojas 15; d) Copia simple de la cartola de la cuenta RUT de la consumidora, de fecha 21 de octubre de 2016, de fojas 18 y 19; e) Carta del Banco del Estado de Chile, informando a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sobre la situación de los giros cuestionados por doña María Eugenia Montecinos Solís, de fojas 57 y siguientes; y f) Carta del Metro de Santiago, informando a este tribunal que no existen las grabaciones solicitadas, correspondientes a la estación Los Quillayes, en la fecha y horario indicado, de fojas 81.

CUARTO: Que el artículo 1º de la Ley Nº19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores dispone que "La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento

2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE PUEUNTE ALTO

CERTIFICO: QUE ESTA COPIA ESTA CONFORME CON
DOCUMENTO ORIGINAL QUE HE TENIDO A LA VISTA
PUEUNTE ALTO, 20 DE 11 DEL 2016

LA SECRETARIA

aplicable en estas materias", entendiéndose para los efectos de esta ley, que los consumidores o usuarios son personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, realizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes o servicios y, por su parte, los proveedores, son aquellas personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

QUINTO: Que, en la especie, los hechos denunciados en esta causa son constitutivos de una infracción a los artículos 3, letra d), 12 y 23 de la Ley Nº19.496, la primera, referida a los derechos y deberes del consumidor en cuanto a "...La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar riesgos que pueden afectarles", la segunda referida a las obligaciones del proveedor, de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales, se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor, la entrega del bien o la prestación del servicio y la tercera norma legal, referida a la sanción que se impone al proveedor que "..., en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

SEXTO: Que la circular Nº3.444 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sobre prevención de fraudes, dispone que "Los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de estos y comportamientos que no estén asociados al cliente"; **SEPTIMO:** Que, conforme a lo expuesto precedentemente, se desprende que los artículos 3, letra d), 12 y 23 de la Ley Nº19.496 regulan actos jurídicos complejos en diversas etapas, por lo cual, resulta evidente que las

2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE PUENTE ALTO
CERTIFICO: QUE ESTA COPIA ESTA CONFORME CON
DOCUMENTO ORIGINAL QUE HE TENIDO A LA VISTA
PUENTE ALTO, 20 DE MAYO DEL 2017
LA SECRETARIA



entidades financieras y, en este caso específico, el "BANCO DEL ESTADO DE CHILE", debe otorgar a los titulares de las tarjetas y a sus clientes, en general, las máximas medidas de seguridad para que puedan operar con ellas, en forma regular, evitando riesgos que puedan afectarles o puedan producirles menoscabo o perjuicios, más aun cuando es un hecho público y notorio que, en el último tiempo, han aumentado los delitos de clonación de tarjetas bancarias, la manipulación maliciosa de los cajeros automáticos y otros delitos de defraudación bancaria.

OCTAVO: Que la parte denunciada del "BANCO DEL ESTADO DE CHILE", correspondiéndole, no rindió prueba suficiente, tendiente a acreditar que obró en forma diligente, en el debido cuidado, resguardo y seguridad en el uso de la tarjeta de la cuenta RUT de doña María Eugenia Montecinos Solís, pretendiendo endosar esta responsabilidad a esta consumidora, quien, de acuerdo a lo establecido en estos autos, realizó todas las medidas necesarias y a su alcance, denunciando el hecho antes las entidades pertinentes, aportando los antecedentes necesarios y la disposición para esclarecer el asunto investigado. A mayor abundamiento, la negligencia por parte del "BANCO DEL ESTADO DE CHILE", se encuentra acreditada, de acuerdo a la comunicación emitida por el Metro de Santiago, agregada a fojas 81, en el que informó que "no existen las grabaciones correspondientes a la estación Los Quillayes, en la fecha y horario indicado en el oficio requirente", lo que, le produjo un evidente perjuicio y menoscabo económico a doña María Eugenia Montecinos Solís.

NOVENO: Que nuestra jurisprudencia ha sostenido que "La conclusión

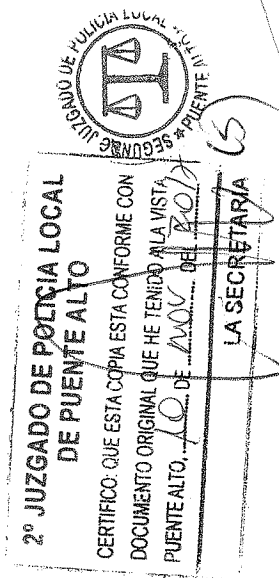
lógica que se obtiene de lo acontecido, es que siendo responsabilidad de la denunciada acreditar la efectividad de la operación financiera en virtud de la cual hacía cobros a la denunciante, pues tenía todos los medios a su alcance, no cumplió con tal carga. En consecuencia, sólo cabe concluir que la operación financiera cuestionada no fue realizada por la consumidora, a la que se trató de darle apariencia de legítima, sirviéndose de sus antecedentes personales, que estaban en poder de la denunciada" (I. Corte de Apelaciones de Santiago, sentencia de 8 de marzo de 2016, Rol Ingreso de Corte Nº1796-2015) y "Un problema adicional es aquel relativo a la carga

2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE PUENTE ALTO	CERTIFICO: QUE ESTA COPIA ESTA CONFORME CON DOCUMENTO ORIGINAL QUE HE TENIDO A LA VISTA PUENTE ALTO, 10 DE MAYO DEL 2017	LA SECRETARIA
---	--	---------------



probatória. Desde el momento en que el proveedor niega haber incurrido en alguna deficiencia, falla o error de cualquier tipo en la provisión del servicio, se hace cargo de la obligación de probar tal aserto, esto es, planteado en términos positivos, deberá acreditar el debido cuidado, la diligencia, la actuación del proveedor conforme a los estrictos términos del servicio inmaculado ofrecido. Y ello es así, atendido el carácter protector del derecho del consumidor, unido a la circunstancia de la mayor disponibilidad y facilidad probatoria que normalmente acompaña a las entidades de proveedoras de servicios (I. Corte de Apelaciones de Santiago, sentencia de 11 de julio de 2016, Rol Ingreso de Corte Nº342-2016).

DÉCIMO: Que todos los antecedentes probatorios agregados a este proceso, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, han permitido a este sentenciador, formarse la plena convicción en cuanto a que el "BANCO DEL ESTADO DE CHILE" no actuó con la diligencia debida afectando la seguridad en el servicio ofrecido a la consumidora doña María Eugenia Montecinos Solís, quien, al negar la validez de los giros de dinero, alegando el uso fraudulento de su tarjeta bancaria, trasladó a la parte denunciada, la carga de la prueba y de allí, entonces, que el tema de la obtención de los videos de las cámaras de seguridad existentes en los cajeros automáticos pasó a ser un aspecto modular en el presente juicio, los cuales, en definitiva, no fueron puestos a disposición de este tribunal, no obstante que, a fojas 57 y 58, el propio banco denunciado informó a la Superintendencia de Valores y Seguros, que tales imágenes se encontraban resguardadas, en la eventualidad que fuesen requeridas, contraviéndose este antecedente, con lo informado a fojas 81, por el Metro de Santiago, en el sentido que no exista copia del video de grabación solicitado, refiriéndose con ello, a los giros de \$200.000 y \$175.000, efectuados los días 27, 28 y 29 de septiembre de 2016, desde el cajero automático ubicado en la estación del metro Los Quillayes, en esta comuna y, de este modo, la negligencia en la prestación del servicio queda configurada, motivo por el cual, corresponde acoger la denuncia impetrada por el Servicio Nacional del Consumidor, a fojas 21 de autos, con costas, por estimarse que la denunciada no ha tenido motivos plausibles para litigar y por haber sido totalmente vencida.



Por estas consideraciones y teniendo presente, además, los principios generales de la prueba, lo dispuesto en los artículos 1.698 del Código Civil, 13, 14 y 52 de la Ley Nº15.231, 14 y 17 de la Ley Nº18.287 y 1 y siguientes de la Ley Nº19.496, se declara:

Que ha lugar a la denuncia de fojas 21, con costas y, en consecuencia, se condena al "BANCO DEL ESTADO DE CHILE", representado en por doña Jessica López Saffie, ya individualizados, a pagar una multa de **20 U.T.M.** (veinte unidades tributarias mensuales), según su equivalencia en pesos, a la fecha efectiva de su pago, dentro de quinto día de notificada y bajo apercibimiento de decretarse en su contra, una orden de reclusión nocturna, por vía de sustitución y apremio, como autor de una infracción a los artículos 3, letra d), 12 y 23 de la Ley Nº19.496, en perjuicio de doña María Eugenia Montecinos Solís, por la razones señaladas en los considerandos primero a décimo de esta sentencia definitiva.

Una vez ejecutoriado este fallo, **COMUNIQUESE** al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley Nº19.496.

NOTIFÍQUESE por cédula, por medio de un receptor municipal.

Rol Nº205.171-1.

Dictada por don Alexis Leonardo Paiva Paiva, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puente Alto.



2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE PUEUNTE ALTO
CERTIFICO: QUE ESTA COPIA ESTA CONFORME CON
DOCUMENTO ORIGINAL QUE HE TENIDO A LA VISTA
DEL Nº 205.171-1
LA SECRETARIA