

Providencia, a nueve de marzo de dos mil diecisiete.

### **VISTOS**

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 16 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por Gabriela Millaquén Uribe, abogado, ambos domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representado por Jessica López Saffie, domiciliados en Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1111, piso 4, Santiago, por infracción a lo establecido en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia en el caso del consumidor Jorge Fuenzalida Silva, quien con fecha 31 de julio de 2014 sufrió el giro de \$200.000 (doscientos mil pesos) de su Cuenta Rut N° 10394423, desde el Cajero 4184 ubicado en Estación Metro Manuel Montt, mediante la Tarjeta N° 621996121185299016, giro que desconoce completamente y que nunca consintió. Se hace presente que ese día el señor Fuenzalida se encontraba en su lugar de trabajo ubicado en la Comuna de Lampa.

Agrega que reclamó al banco y bloqueó la tarjeta, sin embargo el denunciado no lo acogió debido a que se verificó que la transacción reclamada no presentaba condiciones de error y para concretar los movimientos se utilizaron elementos cuya tenencia y resguardo son de exclusiva responsabilidad del titular, esto es tarjeta y clave secreta.

En virtud de lo antes señalado, el consumidor presentó un reclamo ante el Servicio el 21 de agosto de 2014, señalando nuevamente el Banco que la transacción fue realizada correctamente con tarjeta y clave secreta, desestimando la solicitud de reintegro.

Enuncia que Banco del Estado de Chile infringió los artículos 3º inciso 1º letras b) y c), 12 y 23 de la Ley 19.496, solicitando se condene al denunciado al máximo de las sanciones establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE**

1.- Que a fojas 88 se dio inicio a la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de la parte del Sernac representada por el habilitado de derecho Raúl Ignacio Fuenzalida Concha y de la parte de Banco del Estado de Chile representada

por el abogado Francisco Javier Campos Ramos, continuando ésta a fojas 106 con la asistencia de ambas partes. La parte denunciante ratificó sus acciones.

2.- La parte de Banco del Estado contestó por escrito a fojas 81 solicitando el rechazo de la denuncia, con costas, señalando básicamente lo siguiente:

- Que el giro cuestionado se efectuó el 31 de julio de 2014, a las 06:18 horas, por un monto de \$200.000 (doscientos mil pesos), en cajero automático N° 4184, de Banco Chile, ubicado en Estación Metro Manuel Montt, Providencia.

- Que dicho giro no registra error en su ejecución, ni en su dispensación, no existiendo alertas por mal uso, ni errores de navegación de cuenta ni pines erróneos al momento de realizar el avance. Asimismo, se llevó a cabo con la correspondiente tarjeta y clave secreta.

- Hace presente que la clave secreta y tarjeta son elementos personales e intransferibles, de exclusiva responsabilidad del cliente, por cuanto se encuentran en su poder, bajo su esfera de protección y resguardo.

- El legislador también impone al consumidor el deber u obligación de actuar con seguridad en el consumo, según lo señala el inciso 1° del artículo 3° de la Ley 19.496.

- Por último, hace presente que el Banco realiza sus mejores esfuerzos para que los clientes hagan buen uso de su tarjeta y clave, pudiendo en su calidad de mandatario, sólo impedir aquellas operaciones en que exista un motivo para ello, y no en las que aparecen como correctamente efectuadas, como el caso de autos.

3.- La parte del Sernac acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- Copia de Formulario Único de Atención de Público N° Caso 7756045, que da cuenta del reclamo realizado ante el Sernac por parte de Jorge Fuenzalida con fecha 21 de agosto de 2014, que rola a fojas 7.

- Copia de carta enviada por Banco Estado a Jorge Fuenzalida el 05 de septiembre de 2014, en la que se le comunica que revisados los antecedentes del caso, se verificó que el giro objetado no registra error en su ejecución ni dispensación y fue realizado con clave secreta y tarjeta, elementos que son personales e intransferibles, y que ambos dispositivos se encontraban activos al momento de realizar el movimiento impugnado, rolante a fojas 10 y 11.

- Copia simple de denuncia interpuesta ante la Prefectura Santiago Sur por Uso Malicioso de Tarjeta el 07 de agosto de 2014, que rola a fojas 13.

4.- La parte del Banco del Estado acompañó a fojas 105, entre otros documentos, huincha del cajero automático N° 4184, en que se señala un giro realizado por \$200.000 (doscientos mil pesos), sin presentar error en su ejecución ni dispensación; objetada por la contraria a fojas 108 por falta de integridad, por tratarse de una simple impresión digital, que no acredita la identidad de quien ha realizado el giro, objeción que el sentenciador acogerá.

5.- Que en consecuencia, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, el sentenciador concluye que no se encuentran debida y suficientemente acreditados los hechos fundantes de la denuncia de autos, ni la negligencia que habría cometido la parte del Banco del Estado, razón por la cual la rechazará.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SE DECLARA**

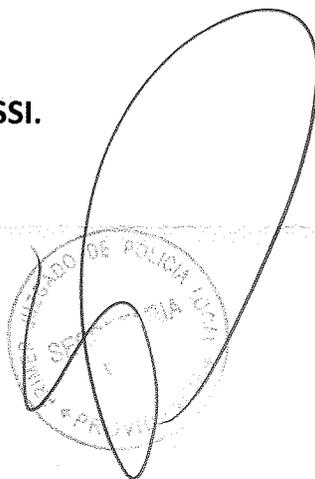
Que no ha lugar a la denuncia deducida en lo principal del escrito de fojas 16 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** contra **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, antes individualizados, sin costas.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.**

**ROL 3465-4-2015**

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**



EXPEDIENTE: Que han transcurrido  
los plazos que la ley confiere  
a las partes para interponer  
el recurso en contra de la  
sentencia de autos ROT  
1465-4-2015 sin que se haya  
sido valorado por las instancias  
Providencia, 28 de Abril de  
2017.