

ROL 12217-2016
SANTIAGO, Diez de julio del año dos mil diecisiete

VISTOS:

Vistos la denuncia que rola a fojas 25, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** a requerimiento del consumidor José Abelardo Lienlaf Martín, en contra de **BANCOESTADO**, representada por Jessica López Saffie, ambos con domicilio en Alameda N° 1111, piso 4, comuna de Santiago, por la que solicita al tribunal se le condene al pago de una multa ascendente a 150 UTM por infracción a los artículos 3° inciso primero letra d), 12 y 23 de la ley 19.496.

A fojas 42, rola la demanda interpuesta por **JOSÉ ABELARDO LIENLAF MARTÍN** en contra del **BANCOESTADO**, representada por Jessica López Saffie, ambos con domicilio en Alameda N° 1111, piso 4, comuna de Santiago, solicitando del Tribunal que se la condene a pagar a título de indemnización la suma de **\$ 1.102.541**, más las costas de la causa, por concepto de los daños y perjuicios que sostiene haber experimentado a raíz de las diversas infracciones a la Ley N° 19.496 en que habría incurrido la demandada.

Los documentos acompañados por el Sernac que rolan de fojas 1 a 24, y 63 a 86, los acompañados por el demandante que rolan de fojas 87 a 82 y los acompañados por la denunciada que rolan de fojas 94 a 110.

El escrito de contestación de la denuncia que rola a fojas 54 y siguientes.

El acta del comparendo de contestación y prueba, que rola a fojas 111.

La objeción de documentos que rola a fojas 113

Y la resolución de fojas 143, que ordena traer los autos para dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LA OBJECIÓN DE DOCUMENTOS:

PRIMERO: Que la denunciante en tiempo y forma, objetó los documentos agregados a fojas 96 a 110, por cuanto al ser meras copias no constituyen instrumento público, y se trata entonces de instrumentos privados que emanan de la propia parte que los presenta

SEGUNDO: Que conforme lo dispone el artículo 346 del Código de Procedimiento Civil, Los instrumentos privados se tendrán por reconocidos "3º. Cuando, puestos en conocimiento de la parte contraria, no se alega su falsedad o falta de integridad dentro de los seis días siguientes a su presentación, debiendo el tribunal, para este efecto, apercibir a aquella parte con el reconocimiento tácito del instrumento si nada expone dentro de dicho plazo;

TERCERO: Que conforme con lo expuesto, los fundamentos de las impugnaciones efectuadas por la denunciante se refieren más al valor probatorio de los documentos, cuestión exclusiva del sentenciador, más que a su supuesta falsedad o falta de integridad, por lo que la objeción del documento será rechazada.

B) EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

CUARTO: Que esta causa se ha iniciado por denuncia de Servicio Nacional del Consumidor a requerimiento del consumidor José Abelardo Lienlaf Martín, en contra de **BANCOESTADO**, por la que solicita al tribunal se le condene al pago de una multa ascendente a 150 UTM por infracción a los artículos 3º inciso primero letra d), 12 y 23 de la ley 19.496.

QUINTO: Que el Semac establece en su denuncia que tomó conocimiento por reclamo interpuesto José Abelardo Lienlaf Martín, de los siguientes hechos:

- 1.- Que José Abelardo Lienlaf Martín es titular de la cuenta rut N° 15262843 del BancoEstado, y con fecha 14 de mayo de 2016, al efectuar un giro se percató que no tenía fondos suficientes, por lo que al pensar que era un error, concurrió al banco el día 16 de mayo, donde se le informa que entre los días 10 y 13 de mayo se habían efectuado una serie de giros y compras que él desconoce, e ingresa de inmediato el reclamo N° 97033.
- 2.- Que el reclamo del consumidor fue rechazado con fecha 30 de mayo de 2016, argumentándose que los giros y compras impugnadas fueron realizadas válidamente, utilizando clave secreta y tarjeta plástico otorgados al consumidor por la entidad bancaria y que son de su exclusiva responsabilidad.

3.- Que posteriormente y ante la mediación del SERNAC, el banco informó que se verifican cuatro compras en el comercio y cuatro giros vía cajero automático, movimientos que no registran error en su ejecución, realizados con clave secreta y tarjeta.

SEXTO: Que al contestar, la denunciada solicitó el rechazo de la denuncia por carecer de responsabilidad alguna en los hechos denunciados, afirmando:

1.- Que efectuada la investigación correspondiente, se pudo constatar que existen cuatro compras en el comercio y cuatro giros vía cajero automático, movimientos que no registran error en su ejecución, realizados con clave secreta y tarjeta cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad de cada cliente.

2.- Que el Sernac en consecuencia debe conforme con las normas de la carga de la prueba, acreditar no la mera existencia de un reclamo ante ellos, sino que la consistencia de los mismos hechos que la constituyen.

3.- Que además la responsabilidad por los hechos denunciados sólo podrían traspasarse a su representada en la medida en que habiéndose dado cumplimiento a las normas de los artículo 2, 3 y 4 de la ley 20.009, el cliente haya efectuado la respectiva denuncia por hurto robo de la tarjeta, dando aviso oportuno de bloque, lo que en el caso de autos no ocurrió.

SÉPTIMO: Que así las cosas la resolución de la presente causa pasa por determinar si existen las infracciones a los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496, en relación con las normas de la Ley 20.009, y para ello el Sentenciador deberá ponderar el cumplimiento a las normas de dicha ley, y su efecto en cuanto a las otras obligaciones mínimas de seguridad que debe adoptar una empresa como la denunciada, en especial, si antes de efectuarse las compras o avances reclamados se cercioró que quien lo efectuaba era efectivamente el cliente.

OCTAVO: Que conforme con lo expuesto precedentemente, es un hecho que la tarjeta no fue clonada en cajeros que estuviesen dentro de la esfera de custodia del BANCO ESTADO, puesto que los giros reclamados se hicieron en los bancos Banco de Crédito e Inversiones y Banco de Chile, por lo que la denunciada no tiene como saber que se estaba operando tal vez con un plástico clonado, además atendido los montos girados, ellos no llamaron la atención de la proveedora, cuestiones que no hacen reprochables su actuar,

ocurriendo lo mismo en el caso de las compras, puesto que ellas no escapan de lo que habitualmente una persona adquiere, como compras de supermercado o ropa.

NOVENO: Que el Tribunal no está sujeto a las normas reguladoras de la prueba establecidas en el Código de Procedimiento Civil, puesto que la Ley N° 18.287 lo faculta para apreciarla conforme a las normas de la sana crítica. Pues bien, esto es con un razonar lógico y no viciado, y ellas no permiten al sentenciador formarse la convicción que la denunciada, actuando con negligencia haya causado un menoscabo al consumidor, por lo que será forzoso rechazar la denuncia de autos

POR LO QUE SE RESUELVE:

PRIMERO: Que se rechaza la objeción de documentos de fojas 113.

SEGUNDO: Que conforme con lo razonado precedentemente, la denuncia y demanda serán rechazadas, por no haberse acreditado los hechos fundantes de ella, y en consecuencia carecer el sentenciador de los elementos suficientes que le permitan adquirir la convicción necesaria para fundamentar sentencia condenatoria.

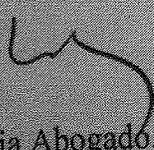
TERCERO: Que cada parte pagará sus costas.

Anótese y notifíquese.



Dictada por don Carlos Varas Vildósola, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, Leticia Lorenzini Basso, Secretaria Abogado.



C.A. de Santiago

Santiago, diecisiete de octubre de dos mil dieciocho.

Proveyendo a los escritos folios 372215, 372401 y 372585: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de diez de julio de dos mil diecisiete, escrita a fojas 144 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-1752-2017.

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Miguel Vázquez Plaza e integrada por el Ministro señor Javier Moya Cuadra y el Abogado Integrante señor Jaime Guerrero Pavez.

MIGUEL EDUARDO VAZQUEZ PLAZA
MINISTRO

Fecha: 17/10/2018 14:04:46

JAVIER ANIBAL MOYA CUADRA
MINISTRO

Fecha: 17/10/2018 13:50:07

JAIME BERNARDO GUERRERO
PAVEZ
ABOGADO

Fecha: 17/10/2018 13:30:58

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ
MINISTRO DE FE

Fecha: 17/10/2018 14:39:21



Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Miguel Eduardo Vazquez P., Javier Anibal Moya C. y Abogado Integrante Jaime Bernardo Guerrero P. Santiago, diecisiete de octubre de dos mil dieciocho.

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



Este documento tiene firma electrónica y su origen 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>.



Santiago de **4 DIC. 2018** de

Notifico a Ud. que en el proceso N° 12212/16/17 se ha dictado con fecha 29/11/2018

esta resolución: Cumplere, notifiquese y Recite, archívese.