

OFICIO Nº 212/5/2019.-

CHILLAN, 16 de diciembre de 2019.

Por resolución de este Tribunal recaída en Causa Rol Nº 2.681-2019, sobre Protección al Consumidor, se ha ordenado Oficiar a Ud. a fin de remitirle copia de la sentencia de primera instancia recaída en autos, la cual se encuentra firme y ejecutoriada. Lo anterior para los fines correspondientes de vuestro servicio.

Sin otro particular, saluda atte. a Ud.

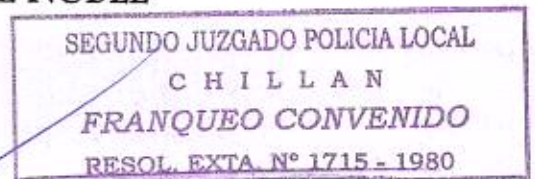


REBECA AGUAYO RIOS
JUEZ TITULAR



GISELA V. HEINRICH ROJAS
SECRETARIA ABOGADO

SEÑOR (A)
DIRECTOR REGIONAL DEL SERNAC REGION DE ÑUBLE
MANUEL MUÑOZ GARCIA
Calle Bulnes Nº 739
CHILLAN
PRESENTE



5026

AVENIDA ECUADOR Nº 395- CHILLAN
FONO (042) 433348- FAX(042)432150



CHILLAN, TREINTA DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECINUEVE.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

- 1.- Que a fojas 1 rola denuncia infraccional interpuesta por doña **EDITH MIREYA MALDONADO DE LA HOT**, transportista escolar, domiciliada en sector Los Sauces sin número, comuna de San Nicolás, Chillán, en contra de **BANCO ESTADO DE CHILE**, sucursal Chillán, representada por el agente Claudio Mauricio Aguilera Acuña, ambos domiciliados en calle Constitución N° 500 de esta ciudad, por infracción a las normas de la Ley 19.496 sobre Protección a los derechos de los consumidores, basada en los siguientes hechos: que en el mes de enero de 2019 se dirigió al cajero de Banco Estado, detectando que sus tarjetas bancarias se encontraban bloqueadas, por lo que se dirigió a la sucursal de Chillán, en donde se le informó que se habían realizado seis transferencias de dinero desde su cuenta de ahorro a su chequera electrónica y a otras cuentas RUT, entre los días 4 y 6 de enero y que habían sido ejecutadas en la ciudad de Santiago, manifestando ella que no había estado en dicha ciudad y tampoco realizado alguna extracción de dinero desde su cuenta de ahorro o alguna operación vía internet, ya que no poseía la clave para ello ni tarjeta de coordenadas, desconociendo la forma de realizar dichas operaciones; que realizó la respectiva denuncia por Estafa en la Policía de Investigaciones, llevando la respectiva copia al banco denunciado y ocho días después éste le informa que no existía error en las transferencias, por lo que se dirigió a la Fiscalía Local en donde la derivaron al SERNAC.
- 2.- Que a fojas 20 comparece la denunciante Maldonado de la Hot, ya individualizada, quien ratifica íntegramente su denuncia, manifestando que con fecha 04 y 07 de enero de 2019 fueron realizadas siete transferencias de dinero vía internet desde su cuenta de ahorro N° 52165181751, por una suma total de \$350.000, sin su autoización y sin siquiera tener activadas las claves para realizar dicho trámites, por lo que banco denunciado ha incumplido todos los protocolos de seguridad respecto del hecho que denuncia; que se dio cuenta de lo ocurrido quince días después, recibiendo un llamado telefónico de un ejecutivo del banco, el cual le informó que su tarjeta había sido blanco de un robo, dirigiéndose al banco a estampar la denuncia correspondiente, quienes le señalaron que no existía error en las transferencias, cambiando su versión de los hechos al no considerar lo ocurrido como un robo.
- 3.- Que a fojas 31 comparece **CLAUDIO MAURICIO AGUILERA ACUÑA**, ingeniero, domiciliado en calle Constitución N° 500 de esta ciudad,

quien manifiesta ser el agente del Banco Estado en la sucursal de Chillán y respecto de la denuncia ratifica la respuesta formulada por el banco a la denunciante mediante carta certificada de fecha 04 de marzo del año en curso, la que acompaña al proceso.

4.- Que notificadas las partes legalmente, a fojas 36 se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado por el Tribunal, con la asistencia de la parte denunciante, quien lo hace por sí sola, y de la apoderado de la parte denunciada. La parte denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes, solicitando se le dé lugar a ella. La parte denunciada contestando la denuncia, se remite a la respuesta otorgada por carta certificada a la denunciante, rolante a fojas 5 y 6 de autos, solicitando no se dé lugar a la denuncia. Llamadas las partes a avenimiento, éste no se produce. La parte denunciante ratifica la prueba documental que rola en autos de fojas 1 a 15. La parte denunciada ratifica los documentos rolantes a fojas 5 y 6, 11 y 12.

5.- Que la prueba documental rolante en autos no aporta antecedentes determinantes que logren concluir de qué manera se produjeron los hechos denunciados, las declaraciones indagatorias reconocen la existencia de las transferencias de dinero supuestamente realizadas sin autorización de la denunciante y dado que no existe más prueba rendida que aporte nuevos antecedentes al respecto, a falta de prueba grave, determinante y precisa respecto de las circunstancias en que éstas habrían ocurrido, no queda sino absolver a la denunciada, teniendo siempre presente que conforme lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287 sobre Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, la prueba y los antecedentes se aprecian conforme a las reglas de la sana crítica.

Con lo relacionado, antecedentes de la causa y **VISTOS** además lo prescrito por los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231, y los artículos 14 y 19 de la Ley 18.287,


SE RESUELVE: Que se absuelve a **BANCO ESTADO DE CHILE**, y se ordena archivar los autos.-



Notifíquese, dése copia y archívese en su oportunidad.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. G.', with a long horizontal stroke extending to the right.

Resolvió **REBECA AGUAYO RÍOS**, Juez Titular. Autoriza la presente resolución **GISELA HEINRICH ROJAS**, Secretaria Abogado

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'R.', with a long vertical stroke on the left and a loop on the right.