

**QUINTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO**

**CAUSA ROL N° 6765-2017-VSLL**

**SANTIAGO, Quince de marzo del año dos mil dieciocho.**



**VISTOS:**

La denuncia Infracional de fecha 11 de mayo del año 2014, interpuesta a fs. 17 y siguientes por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en su calidad de Director Regional Metropolitano, del mencionado servicio, ambos domiciliados para éstos efectos en calle Teatinos número 333, piso 2, de la comuna de Santiago en contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representada legalmente por don JESSICA LOPEZ SAFFIE, ambos con domicilio en avenida Libertador Bernardo O'Higgins número 1111, piso 4, de la comuna de Santiago, por supuestas infracciones a la Ley 19.496.-; Documentos acompañados por la denunciante, de fs. 1 y siguientes; Formula descargos, de fs. 39 y siguientes; Acta de audiencia de conciliación, contestación y prueba, de fs. 48 y siguientes; Acta de continuación audiencia de conciliación, contestación y prueba, de fs. 63 y siguientes, celebrada en rebeldía de la parte denunciada;

**CONSIDERANDO:**

Que, de acuerdo al mérito de los antecedentes que informan el proceso materia de autos, apreciados por el Tribunal conforme a la facultad que al efecto previene la norma contenida en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, se procede tener por establecido:

- a) Que el actor asegura en su presentación que ha tomado conocimiento del reclamo realizado por el señor JORGE INGRAM JOFRE, en el que describe que el día 12 de noviembre del año 2016 y mientras revisaba su estado de cuenta se pudo percatar que se habían realizado una serie de movimientos que el desconocía, consistentes en un giro por \$80.000.- (ochenta mil pesos) a las 04.28 AM y dos compras una por \$13.200.- (trece mil doscientos pesos) a las 04.29 AM y otra por \$3.300.- (tres mil trescientos pesos) a las 04.30 AM. Que producto de lo anterior llamó al teléfono de emergencias del banco en cuestión con la finalidad de notificarlo de la irregularidad y para poder realizar el bloqueo de la tarjeta. Además decidió realizar un reclamo ante el proveedor, con la finalidad de encontrar alguna solución;

B-70  
(Seteute)

- b) Que el banco mencionado argumenta que la tarjeta fue bloqueada con fecha 14 de noviembre del año 2016, entonces ellos entienden que las transacciones fueron realizadas antes de dicho bloqueo, por lo que no existe una condición de error que pueda sostener el reclamo y la petición de devolución de los dineros;
- c) Que sumado a lo anterior sostienen que es deber del denunciante probar los hechos que alega y que en caso de haber sido víctima de un fraude es el propio consumidor quien debe soportar las consecuencias que de ello se derivan, dado que el resguardo de la clave de seguridad es de exclusiva responsabilidad del cliente;
- d) Que esta Magistratura entiende que el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496.- entrega al SERNAC la obligación de velar por el cumplimiento de las normas de la Ley del Consumidor y, por ende, le corresponde la denuncia de los hechos constitutivos de infracción a la normativa del consumidor, especialmente si en este caso el consumidor no inicia ningún tipo de acción de tipo infraccional;
- e) Que este Tribunal entiende que uno de los servicios prestados por las entidades bancarias es el de resguardar los dineros de sus clientes, servicio que el proveedor se compromete a entregar y por el que además cobra una comisión. Que en el evento que terceros logren vulnerar la seguridad con la que cuentan los instrumentos ofrecidos por la entidad bancaria para realizar sus transacciones constituye una falla en la prestación del servicio motivo por el cual la denunciada debe hacerse responsable. Que el hecho que motivó la denuncia implica una clara infracción a lo establecido en el artículo 3 letra d) de la ley en comento, hecho que queda acreditado a través de la documentación que se acompaña por el denunciante, que no ha sido objetada y que este Juez apreciara según las normas de la sana crítica y las máximas de la experiencia;
- f) Que, la denunciada, en su defensa, no acompaña prueba alguna tendiente a justificar su actuar mediante la exposición del cumplimiento de protocolos de seguridad frente a hechos como el que motivó esta denuncia, es más tampoco comparece a la audiencia de continuación del comparendo de estilo, quedando en rebeldía;
- g) Que, conforme a lo señalado en los considerandos anteriores, el Tribunal omitirá pronunciarse sobre las demás

incidencias, alegaciones y defensas promovidas en el Proceso, por no incidir éstas en nada respecto a lo que en definitiva se resuelve en este caso; y,

A 71  
(Setenta y uno)

Teniendo en consideración lo dispuesto en las normas de la Ley 19.496 y las demás pertinentes de la Ley N° 15.231.-

**SE RESUELVE:**

Se condena a la empresa BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representada legalmente por don JESSICA LOPEZ SAFFIE, ambos ya individualizados, al pago de una multa a beneficio municipal de 25 Unidades Tributarias Mensuales (UTM), por la infracción al artículo 3 letra d) de la Ley 19.496.-

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro del plazo legal, procédase de acuerdo a lo dispuesto en el art. 23° de la Ley N° 18.287.- despachándose la orden de reclusión correspondiente en contra del condenado.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE, en su oportunidad.**

**DECTADA POR DON ANDRÉS FERNÁNDEZ ARRIAGADA. JUEZ TITULAR.**

**AUTORIZA DON JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA. SECRETARIO. ABOGADO.**

Se envió carta certificada a Don (a)  
MUÑOZ 1063294  
COSSA 1063295  
23 MAR 2018

C.A. de Santiago

Santiago, dos de octubre de dos mil diecinueve.

A fojas 118, téngase presente.

Vistos y teniendo presente, que las alegaciones de incompetencia y falta de legitimación activa ya fueron resueltas por el tribunal a quo por resolución de veintitrés de noviembre de dos mil diecisiete, la que se encuentra ejecutoriada, y que los demás argumentos no alteran lo que viene decidido, se **confirma**, la sentencia apelada de quince de marzo de dos mil dieciocho, escrita a fojas 69 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N° Policía Local-1517-2018.

Pronunciada por la Novena Sala, integrada por la Ministra señora Adelita Inés Ravanales Arriagada, el Ministro (S) señor Rafael Andrade Diaz y el Abogado Integrante señor Gonzalo Ruz Lártiga.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Ittma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, dos de octubre de dos mil diecinueve, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



ADELITA INES RAVANALES  
ARRIAGADA  
MINISTRO  
Fecha: 02/10/2019 13:03:21

RAFAEL LEONIDAS ANDRADE DIAZ  
MINISTRO(S)  
Fecha: 02/10/2019 13:33:13

GONZALO ENRIQUE RUZ LARTIGA  
ABOGADO  
Fecha: 02/10/2019 13:06:42

MARITZA VERONICA DONOSO  
ORTIZ  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 02/10/2019 13:39:50



Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Adelita Ines Ravanales A., Ministro Suplente Rafael Andrade D. y Abogado Integrante Gonzalo Ruz L. Santiago, dos de octubre de dos mil diecinueve.

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



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verficadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 08 de septiembre de 2019, 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>

I.MUNICIPALIDAD SANTIAGO  
QUINTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
AMUNATEGUI N° 980 PISO 03  
CASILLA 13, SUCURSAL TRIBUN.

Santiago, Martes 29 de oct

2019

Notifico a Ud. que r  
con fecha: 28-10-2019, la s  
VISTOS:  
Cúmplase.  
ANÓTESE Y NOTIFIQUES

Proceso N° 2017-M-6.765/VSLL se ha dictado  
Resolución:

SECRETARIO

I.MUNICIPALIDAD SANTIAGO  
QUINTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
AMUNATEGUI N° 980 PISO 03  
CASILLA 13, SUCURSAL TRIBUNALES

I MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO  
FRANQUEO CONVENIDO  
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74  
NACIONAL

**ROL 2017-M-6.765/VSLL**  
**CERTIFICADA N° 1409242**

DON (A)  
**JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**  
TEATINOS N°333, PISO 2  
**SANTIAGO**

EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN EL INCISO 4 DEL ART. 3° DE LA LEY N° 18283  
CORREOS DE CHILE DEBERÁ DEJAR LA PRESENTE CARTA EN UN LUGAR VISIBILE DEL  
DOMICILIO SEÑALADO.



CIUDAD DE SANTIAGO		1901262997
<b>INGRESO N°</b>		
ESTADO	97030000-7	
NOMBRE	R.U.T.	
O O'HIGGINS 1111 PISO 4 0 SANTIAGO		
DIRECCIÓN		
LEY CONSUMIDOR 5 JUZ		
TIPO O MULTA POR INFRACCIÓN	PERÍODO	
17	28-11-2019	
	FECHA EMISIÓN	

<b>N° 2815995</b>	PLAZO PARA PAGAR	05-12-2019
	VALORES	<b>Pagado</b>
SUBTOTAL	1.230.725	28-11-2019 11:27 MNU17000K08 1901262997
IPC	0	
INTERESES	0	
<b>TOTAL</b>	<b>1.230.725</b>	v.v
QUINTO JUZGADO DE UNIDAD	MPLAZA LIQUIDADOR	Icaron EMISOR