QUINTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO
CAUSA ROL Nº 4142-2018-VSLL
SANTIAGO, tres de septiembre de dos mil diecinueve.-

QUINTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL ★ SECRETARIO ★ SANTIAGO

VISTOS:
La denuncia infraccional interpuesta a fs. 28 y siguientes.
Los documentos acompañados por la denunciante, de fs. 1 y siguientes y de fs. 123 y siguientes.
Las actas de notificación, de fs. 49 y de fs. 83.
Los documentos acompañados por la demandante, a fs. 50 y siguientes.
Se hace parte y demanda Civilmente, a fs. 79 y siguientes.
La contestación de la denuncia y demanda Civil, de fs. 87 y siguientes.
El acta de audiencia de contestación y prueba, de fs. 105 y siguiente.
Los documentos acompañados por la denunciada y demandada, de fs. 158 y siguientes.
El acta de continuación de audiencia de contestación y prueba, de fs. 182 y siguientes.
Los otros antecedentes acompañados al Proceso.

Y 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 Nº 18.287, se procede tener por establecido:

EN EL ASPECTO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que la presente causa se inicia por medio de la denuncia infraccional interpuesta a fs. 28 y siguientes por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, ambos con domicilio en calle Teatinos número 333, piso 2, de la comuna de Santiago en contra del BANCO DE CHILE, representado por doña JESSICA LÓPEZ SAFFIE, ambos con domicilio en avenida Libertador Bernardo O'Higgins número 1111, piso 4, de la comuna de Santiago, por infracciones a la Ley 19.496; que a fs. 79 y siguientes doña NAYARETT JENNIFER MEJÍAS MOSCOSO, ingeniero, domiciliada en calle Maestra Lidia Jonnes número 45, departamento 709, de la ciudad de Santiago, de la comuna de Recoleta, se hace parte en el Proceso;

SEGUNDO: Que en la mencionada denuncia se expone los hechos contenidos en el reclamo interpuesto ante el servicio por la consumidora doña NAYARETT JENNIFER MEJÍAS MOSCOSO, que señala que con fecha 26 de septiembre de 2017 la consumidora se percata de la existencia de un giro por el monto de $200.000.- y una compra por el monto de $200.000.-, ambas operaciones desconocidas por la consumidora, además de consultas de saldos; que la consumidora sólo reconoce una operación por $200.000.- realizada en la maña del día 26 de septiembre en dependencias de la Vega Central, ubicada en calle Dávila Baeza número 700 de la comuna de Recoleta; que la consumidora realizó de inmediato el bloqueo de su tarjeta y el día 27 de septiembre interpuso denuncia ante la 6° Comisaría de Carabineros de Recoleta, registrada en el parte denuncia número 2332; que en la respuesta del banco al SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR se señala que el giro fue efectuado con clave y tarjeta, por lo que no corresponde el reembolso;

Scanned by CamScanner

TERCERO: Que en su contestación la denunciada puntualiza que, fruto de la investigación realizada por el Banco, se concluye que los giros desconocidos por la consumidora, uno registrado a las 15:40 horas en el cajero automático ATM 4190 del Banco de Chile ubicado en Metro Estación Cumming, de la comuna de Santiago y otro realizado a las 17:10 horas con Redcompra por medio de máquina POS en Lider Alameda ubicado en avenida Padre Hurtado número 060, de la comuna de Estación Central, ambas operaciones sin medidas restrictivas presentadas por el cliente, sin registrar alerta por mal uso, ni error de navegación de cuanta inválida, ni pines erróneos, ni error de ejecución, ni dispensación, sin tarjeta bloqueada ni dado aviso de hurto o robo; que las opresiones fueron llevadas a cabo dentro de la ciudad residencia de la denunciante y con elementos de seguridad cuyo resguardo es responsabilidad del cliente; que no es posible determinar que con el mero alegato y sin prueba de que el cumplió con su obligación de actuar con seguridad colegir que existe responsabilidad del proveedor; que el cajero y el tótem de pago utilizado no están dentro de las esfera de cuidado del banco de Chile; que el DS 222 establece que expresamente a quien se le atribuye responsabilidad en el uso de cajero y tótems de terceros involucrados;

CUARTO: Que conforme lo sostenido por ambos involucrados en sus presentaciones, se tiene por cierta la relación de consumo entre la consumidora reclamante y el Banco denunciado;

QUINTO: Que para establecer la vulneración al derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios consagrado en el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496 y a lo exigido a los proveedores por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras al disponer que en materia de seguridad en el consumo "el sistema debe proveer un perfil de seguridad que garantice que las operaciones sólo puede ser realizada por personas debidamente autorizadas para ello, debiendo resguardar, además, la privacidad o confidencialidad de la información transmitida o procesada por ese medio." requiere que en el Proceso rolen antecedentes que permitan al Juez formarse convicción acerca la falta de participación y la de participación del consumidor en la ejecución de las transacciones impugnadas;

SEXTO: Que en lo contenido en el documento acompañado a fs. 10 y siguiente, lo observado en los documentos acompañados a fs. 124, a fs. 125 y a fs. 126 y lo declarado por la testigo presentada en el comparendo de estilo don RAÚL ARTURO CHACÓN ARIAS, permite concluir a este Tribunal que doña NAYARETT JENNIFER MEJÍAS MOSCOSO no estaba físicamente el día 26 de septiembre de 2017 a las 15:40 horas frente al cajero automático ATM 4190 del Banco de Chile ubicado en Metro Estación Cumming, de la comuna de Santiago ni a las 17:10 horas frente a la máquina POS en el Lider Alameda ubicado en avenida Padre Hurtado número 060, de la comuna de Estación Central; que lo anterior apreciado según la facultada otorgada a este Tribunal por lo prescrito en el artículo 14 de la Ley 18.287 sumado a la falta de antecedentes que permitan atender una versión alternativa que ubique a la consumidora en los lugares y horas mencionadas o que ésta haya autorizado a un tercero a realizar las transacciones entregándole su tarjeta y su clave de acceso permite a este Tribunal establecer que las transacciones llevadas a cabo el día 26 de septiembre de 2017 por el monto de $200.000.- sin la autorización de la cuentahabiente lesiona el derecho a la seguridad en el consumo del servicio prescrito en el artículo

Scanned by CamScanner

TERCERO: Que en su contestación la denunciada puntualiza que, fruto de la investigación realizada por el Banco, se concluye que los giros desconocidos por la consumidora, uno registrado a las 15:40 horas en el cajero automático ATM 4190 del Banco de Chile ubicado en Metro Estación Cumming, de la comuna de Santiago y otro realizado a las 17:10 horas con Redcompra por medio de máquina POS en Lider Alameda ubicado en avenida Padre Hurtado número 060, de la comuna de Estación Central, ambas operaciones sin medidas restrictivas presentadas por el cliente, sin registrar alerta por mal uso, ni error de navegación de cuanta inválida, ni pines erróneos, ni error de ejecución, ni dispensación, sin tarjeta bloqueada ni dado aviso de hurto o robo; que las opresiones fueron llevadas a cabo dentro de la ciudad residencia de la denunciante y con elementos de seguridad cuyo resguardo es responsabilidad del cliente; que no es posible determinar que con el mero alegato y sin prueba de que el cumplió con su obligación de actuar con seguridad colegir que existe responsabilidad del proveedor; que el cajero y el tótem de pago utilizado no están dentro de las esfera de cuidado del banco de Chile; que el DS 222 establece que expresamente a quien se le atribuye responsabilidad en el uso de cajero y tótems de terceros involucrados;

CUARTO: Que conforme lo sostenido por ambos involucrados en sus presentaciones, se tiene por cierta la relación de consumo entre la consumidora reclamante y el Banco denunciado;

QUINTO: Que para establecer la vulneración al derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios consagrado en el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496 y a lo exigido a los proveedores por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras al disponer que en materia de seguridad en el consumo "el sistema debe proveer un perfil de seguridad que garantice que las operaciones sólo puede ser realizada por personas debidamente autorizadas para ello, debiendo resguardar, además, la privacidad o confidencialidad de la información transmitida o procesada por ese medio." requiere que en el Proceso rolen antecedentes que permitan al Juez formarse convicción acerca la falta de participación y la de participación del consumidor en la ejecución de las transacciones impugnadas;

SEXTO: Que en lo contenido en el documento acompañado a fs. 10 y siguiente, lo observado en los documentos acompañados a fs. 124, a fs. 125 y a fs. 126 y lo declarado por la testigo presentada en el comparendo de estilo don RAÚL ARTURO CHACÓN ARIAS, permite concluir a este Tribunal que doña NAYARETT JENNIFER MEJÍAS MOSCOSO no estaba físicamente el día 26 de septiembre de 2017 a las 15:40 horas frente al cajero automático ATM 4190 del Banco de Chile ubicado en Metro Estación Cumming, de la comuna de Santiago ni a las 17:10 horas frente a la máquina POS en el Lider Alameda ubicado en avenida Padre Hurtado número 060, de la comuna de Estación Central; que lo anterior apreciado según la facultada otorgada a este Tribunal por lo prescrito en el artículo 14 de la Ley 18.287 sumado a la falta de antecedentes que permitan atender una versión alternativa que ubique a la consumidora en los lugares y horas mencionadas o que ésta haya autorizado a un tercero a realizar las transacciones entregándole su tarjeta y su clave de acceso permite a este Tribunal establecer que las transacciones llevadas a cabo el día 26 de septiembre de 2017 por el monto de $200.000.- sin la autorización de la cuentahabiente lesiona el derecho a la seguridad en el consumo del servicio prescrito en el artículo

Scanned by CamScanner

3 letra d) de la Ley 19.496, en el entendido de que el cliente contrata este servicio para guardar y administrar sus recursos y que en éste el componente de seguridad es una característica esencial para su contratación;

SÉPTIMO: Que el Decreto Supremo número 222 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública del año 2013 establece medidas de seguridad para los operadores de cajeros automáticos; que este Tribunal entiende que el servicio de cajero automático ofrecido a los clientes se presta mediante cajeros pertenecientes a otras empresas que, a su vez, le presta el servicio de operación de los cajeros al Banco denunciado; que lo anterior se encuadra en la figura del intermediario consagrada en el artículo 43 de la Ley 19.496, por ende, debe hacerse responsable frente a su cliente directo; que los hechos establecidos en considerando anterior y los antecedentes acompañados al proceso no permiten probar que la consumidora reclamante no cumplió con su deber de seguridad en el consumo, contenido en el segundo inciso del artículo 3 letra d) de la Ley 19.496;

OCTAVO: Que no rolan en el Proceso antecedentes que permitan establecer las infracciones a los artículos 3 letra a), al artículo 12 ni al artículo 23, todos pertenecientes a la Ley 19.496;

NOVENO: 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;

EN EL ASPECTO CIVIL:

DÉCIMO: Que a fs. 79 y siguientes doña NAYARETT JENNIFER MEJÍAS MOSCOSO, ya individualizada, deduce demanda Civil en contra del BANCO DE CHILE, representado por doña JESSICA LÓPEZ SAFFIE empleado, ambos ya individualizados, solicitando la suma de $2.400.000.- (dos millones cuatrocientos mil pesos) por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral, con costas;

DECIMOPRIMERO: Que la demandada contesta solicitando el rechazo de la demanda en todas sus partes, con costas, puntualizando que, en atención a los argumentos sostenidos en la parte infraccional de esta resolución, no se ha verificado alguna infracción a la Ley 19.496; que las indemnizaciones solicitadas no son fundamentadas y que, en el evento de condena, se atienda al principio de la justicia y equidad;

DECIMOSEGUNDO: Que en atención a que lo razonado en la parte infraccional de esta resolución tiene por probadas la comisión de la infracción el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496 y, asimismo, la relación causa efecto entre ésta y el menoscabo económico sufrido por la consumidora, se tiene por cierto el daño emergente provocado a la demandante, daño que es posible avaluar conforme lo contenido en los documentos de fs. 10 y siguiente, a fs. 12 y siguiente y a fs. 14 y siguiente; que el hecho de que la demandante haya exigido el cumplimiento de las obligaciones del proveedor en tiempo y forma no siendo oído por la demandada, la pérdida de tiempo y la frustración sufridas, que se haya llegado a esta instancia para hacer valer sus derechos como consumidora y, especialmente, lo declarado por don RAÚL ARTURO CHACÓN ARIAS en el comparendo de estilo, resultan elementos suficientes para tener por acreditada la ocurrencia del daño moral demandado en este caso, daño causado por la infracción establecida en la parte infraccional de esta resolución; que el documento

Scanned by CamScanner

rolante a fs. 123 y la declaración del testigo en el comparendo de estilo no entregan a este Tribunal elementos que le permitan calcular el daño correspondiente al lucro cesante en este caso;

QUINTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SANTIAGO

208

Y TENIENDO EN CONSIDERACIÓN lo dispuesto en las normas de la Ley 19.496 y las demás pertinentes de la Ley Nº 15.231.-

SE RESUELVE:

EN MATERIA INFRACCIONAL

PRIMERO: Se declara ha lugar la denuncia infraccional interpuesta a fs. 28 siguientes y se condena a la empresa BANCO ESTADO, representada por doña JÉSSICA LÓPEZ SAFFIE, ambos ya individualizados, al pago de una multa a beneficio municipal de 11 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. 23º de la Ley Nº 18.287.- despachándose la orden de reclusión correspondiente en contra del condenado.

EN MATERIA CIVIL

SEGUNDO: Se acoge la demanda Civil interpuesta a fs. 79 y siguientes en contra de la empresa BANCO ESTADO, representada por doña JÉSSICA LÓPEZ SAFFIE, ambos ya individualizados, y se le condena al pago único y total de la suma de $900.000.- (novecientos mil pesos), correspondiendo la suma de $400.000.- por concepto de daño emergente y el monto de $500.000.- por concepto de daño moral, rechazándose lo solicitado por concepto de lucro cesante. El mencionado monto deberá ser pagado a favor del actor Civil dentro de quinto día de ejecutoriado el fallo, reajustada de acuerdo al alza que experimente el Índice de Precios al Consumidor, a contar de la fecha de notificación de la demanda y hasta el momento de la liquidación del crédito, considerándose como primer índice el del mes anterior al que se notificó la demanda y, como último índice, el correspondiente al anterior a la fecha en que se efectúe la correspondiente liquidación, sin intereses y sin costas.

Remítase copia de esta Sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez ejecutoriada.

DICTADA POR DON JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA.
JUEZ SUBROGANTE.

16 SEP 2019

AUTORIZA SECRETARIO SUBROGANTE.

Se envío carta certificada a Don (a)
LUENGO 1365698
SOLO Y CALPOS 1365700
TESIAS 1365701

Scanned by CamScanner

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO

INGRESO Nº 1901223798

BANCO DEL ESTADO DE CHILE . . NOMBRE	99999999-9 RUT
AV. LIBERTADOR BERNARDO O´HIGGINS N°1111, PISO 4 0 SANT DIRECCION	
MULTAS LEY CONSUMIDOR 5 JUZ TRIBUTO O MULTA POR INFRACCION	PERIODO
5M004142/18	23-10-2019 FECHA EMISION

CONCEPTO:

Infraccion : INFRACCION EN PERJUICIO DEL CONSUMIDOR

Causa:2018-M-4142-2 Actuario: VIRGINIA SALINAS LLANTEN

Fecha Infrac. : 26/09/2017

TESORERIA

Nº 3729180	PLAZO PARA PAGAR	30-10-2019
CUENTAS	VALORES	
1150802001001005	541.519	
SUB TOTAL	541.519	
IPC	0	
INTERES	0	
TOTAL	541.519	

Pagado
23-10-2019 10:4
6K976578QK
1901223798

TESORERIA 6 COMUNAL

V.V 541.519

QUINTO JUZGADO DE	DSILVA	jmolina
UNIDAD	LIQUIDADOR	EMISOR

Scanned by CamScanner

ROL N° 4.142-M-2018-VSLL

Santiago, veintitrés de diciembre de dos mil diecinueve

Conforme a lo decretado a en autos a fojas doscien diecinueve (fs 219), se procede a liquidar el crédito y las costas, certifica quien suscribe que las costas procesales son:

DESCRIPCIÓN	FOJAS	VALOR ($)
Daño Emergente	208	400.000
Daño Moral	208	500.000
SUB TOTAL		900.000

COSTAS PROCESALES	FOJAS	VALOR ($)
Notificación DEnuncia Infraccional y Demanda Civil Banco Estado	83	30.000
Notificación Sentencia Banco Estado	212	45.000
Notificación Cumplimiento Incidental	xxx	0
Precautoria	xxx	0
Embargo	xxx	0
Peritaje	xxx	0
Ilustre Corte de Apelaciones	xxx	0
SUB TOTAL		75.000

INTERESES	FOJAS	VALOR ($)
Intereses	xxx	0
Reajustes IPC Tabla INE (marzo 2018 a noviembre 2019-4,8%)	49 (not) - 208 (sent)	43.108
SUB TOTAL		43.108

COSTAS PERSONALES	FOJAS	VALOR ($)
El Tribunal regula las costas personales del demandado en	35	150.000
SUB TOTAL		150.000

SUMA SUB TOTALES		1.168.108

CONSIGNACIÓN	FOJAS	VALOR ($)
Banco Estado(vale vista N° 7678356)	213	900.000
SUB TOTAL		900.000

TOTAL ADEUDADO A LA FECHA		268.108

CLAUDIO SALVATIERRA ESTAY
SECRETARIO (s)

Santiago, veinticuatro de diciembre de dos mil diecinueve

Póngase en conocimiento de las partes la presente liquidación y téngasela por aprobada si no fuere objetada dentro de tercero día.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE 07 ENE 2020

JUEZ

SECRETARIO

Luengo 1438889
Soto 1438890
Tellas 1438891

Scanned by CamScanner

Stgo, 24/12/2019

Certifico que la sentencia de
fojas doscientos cinco del expediente
de autos, se encuentra firme y
ejecutoriada.

QUINTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
SANTIAGO

Scanned by CamScanner

CAUSA ROL N°4142-M-2018/VSL

SANTIAGO, 20 de enero de 2020.-

VISTOS:

A la presentación de fs. 223: téngase presente da cuenta de pago. Y, téngase por acompañado vale a la vista de Banco Estado, N°7795728, por la suma de $268.108.-, a nombre doña MEJÍAS MOSCOSO NAYARETT JENNIFER, custódiese en Secretaría del Tribunal.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

JUEZ

SECRETARIO

Se envío carta certificada a Don (a)
MEJÍAS 1442163
JUEGO 1442164
SOLO 1442165

21/01/2020

Scanned by CamScanner