

PROCESO N° 26.822/2.017-KM

ESTACIÓN CENTRAL, a nueve de noviembre de dos mil dieciocho

VISTOS;

- Que a fs. 1 y siguientes, **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N°333, piso 2, comuna de Santiago, interpone denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado legalmente por JÉSSICA LÓPEZ SAFFIE**, ambos domiciliados en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, comuna de Santiago. Funda su presentación que a partir del reclamo efectuado por doña **ROCÍO ELIZABETH ÁVALOS ANGULO**, con fecha 29 de noviembre de 2.017, en Formulario Único de Atención al Público N° R2017M1870880, el servicio tomó conocimiento de la situación que afectó a la reclamante, quién el día 7 de noviembre de 2.017, obtuvo el saldo de su cuenta desde un cajero automático del Banco Estado, el cual a las 15:01 horas, ascendía a \$2.023.273.- y a partir de ese momento, no utilizó la tarjeta, lo que recién hizo el día 14 de noviembre, oportunidad en que quiso retirar un depósito de \$100.000.-, no lográndolo debido a que dicho cajero no reconoció su tarjeta, ante lo cual se dirigió a una sucursal de SERVIESTADO, lugar en que un ejecutivo constató que la tarjeta correspondía a otra persona y respecto a su estado de cuenta le señaló que no tenía saldo a su favor. Por lo anterior, la consumidora interpuso una denuncia en la 21° Comisaría de Estación Central y además reclamó ante la proveedora, la cual con fecha 24 de noviembre dio respuesta a su requerimiento, rechazándolo. Debido a la respuesta insatisfactoria de la institución bancaria, la consumidora con fecha 29 de noviembre, estampó un reclamo ante SERNAC, cuya respuesta se recibió el día 14 de noviembre. En ambos casos el Banco Estado señala que las transacciones fueron válidamente realizadas utilizando clave secreta y tarjeta de plástico de exclusiva responsabilidad del reclamante;

- Que a fs. 49 y 50, con fechas 13 de junio 30 de julio, ambas de 2.018 respectivamente, rola certificación del Secretario del Tribunal, respecto de

la no concurrencia de **ROCÍO ELIZABETH ÁVALOS ANGULO** y de la representante legal de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, a la audiencia fijada para el día 30 de julio de 2.018;

- Que a fs. 58 y siguientes, **GERARDO SOTO ARAYA**, abogado, en representación del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, contesta denuncia infraccional alegando su rechazo, por no ser efectivos los hechos en que se funda, dado que el Banco Estado al tomar conocimiento de los hechos, iniciando una investigación, la que concluyó que según los registros del banco, la operación realizada con la tarjeta de la consumidora, se hizo previa introducción de la clave secreta del cliente, las cuales son personales e intransferibles, siendo su titular responsable exclusivo de los mismos, cumpliéndose a cabalidad el procedimiento bancario, en la que la cliente no presentaba medidas restrictivas, las transacciones no registraban alerta por mal uso ni errores de navegación de cuenta inválida, ni pines erróneos, así como tampoco registraban error en su ejecución, ni dispensación.

- Que a fs. 94 y siguientes, rola comparendo de conciliación, contestación y prueba, en rebeldía de Rocío Elizabeth Ávalos Angulo, rindiéndose la que consta en autos;

- Que a fs. 109, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

1.- Que no obstante la extensa prueba rendida en autos por la denunciante, ésta no fue suficiente para que esta sentenciadora adquiriera la convicción que los hechos ocurrieron de la manera señalada en la denuncia. Además consta en las certificaciones de fs. 49 y 50, que la consumidora Rocío Elizabeth Ávalos Angulo, no prestó declaración indagatoria, manteniéndose rebelde en la audiencia de conciliación, contestación y prueba.

2.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley N° 18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, y que al apreciarlas conforme a lo

señalado en el inc.2, del mismo cuerpo legal, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el exámen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.

4.- Que así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado, sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él, le ha correspondido participación y responsabilidad al denunciado. Que en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita precedentemente, no emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas para confirmar los argumentos expuestos por la denunciante, hecho que resulta primordial para configurar la responsabilidad de los involucrados en la denuncia materia de autos y en estas condiciones la denunciada deberá ser absuelta en lo infraccional.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las Leyes Nros. 15.231, 18.287 y 19.496.

SE DECLARA

Que no ha lugar a la denuncia de fs.1 y siguientes.

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE POR CARTA CERTIFICADA.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N° 19.496.

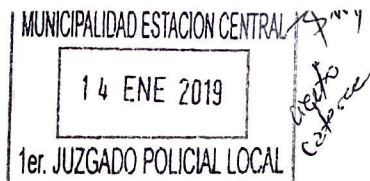
CERTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DICTADO POR DOÑA KAREM CHAHUÁN MANZUR, JUEZA TITULAR

AUTORIZA DON RODOLFO CEPEDA MARÍN, SECRETARIO TITULAR

CERTIFIQUESE EJECUTORIA

D W



S.J. Policía Local de ESTACION CENTRAL (1º)

GERARDO SOTO ARAYA, abogado, por la parte denunciada y demandada en autos sobre supuesta infracción a la Ley N° 19.496 caratulados "SERNAC (AVALOS ANGULO) con BANCO DEL ESTADO DE CHILE", Rol N° 26822-2017/KM, a US. ²⁰¹⁸ respetuosamente digo:

Que no habiéndose interpuesto recurso alguno dentro de plazo, vengo en solicitar se certifique que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

POR TANTO,

Solicito a S.S. acceder a lo solicitado, certificando que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada. *lo anterior es válido*

[Signature]