



RANCAGUA, veintitrés de julio de dos mil veinte

CAUSA ROL: 213.955

VISTOS:

Que a fojas 27 de autos, don Efraín Contreras Bolla, Director Regional Subrogante del Servicio Nacional del Consumidor (**SERNAC**), dedujo Denuncia Infraccional por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor **BANCO DEL ESTADO DE CHILE, RUT N°97.030.000-7**, representada legalmente para estos efectos por don **Juan Fariás Catalán**, con domicilio en Independencia N°666, comuna de Rancagua.

A fojas 51 de autos; el Tribunal tiene por interpuesta Denuncia por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

A fojas 72 de autos, don **DANIEL RIVERA SEPULVEDA**, se hace parte e interpone Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios por Infracción a la Ley de Protección al Consumidor en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representada legalmente para estos efectos por don **Juan Fariás Catalán**, ya individualizados en autos.

A fojas 77, el Tribunal tiene por interpuesta Querrela Infraccional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios por Infracción a la Ley N° 19.496.

A fojas 89; don **Juan Andrés Fariás Catalán**, abogado, en representación de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, contesta Querrela Infraccional y Demanda Civil.

A fojas 97; **Audiencia Contestación, Conciliación y Prueba**. Comparece don Francisco Larenas Ortiz, Habilitado de Derecho en representación del Servicio Nacional del Consumidor (**SERNAC**), quien ratifica la denuncia interpuesta; don **DANIEL RIVERA SEPULVEDA**, Demandante en autos, y don Felipe Vercellino Gelvez, abogado, en representación de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, la Denunciada, quien viene en contestar en minuta, la cual solicita el rechazo de la Denuncia interpuesta con costas.

El Tribunal llama a Conciliación y esta no se produce.

Prueba: SERNAC ratifica documentos acompañados de fojas 7 a 26; la Demandante ratifica documental acompañada a fojas 53 a 71.

Prueba testimonial, por la Denunciante y Demandante en autos comparece don Juan Carlos Celis Miranda a fojas 99.

A fojas 107, se **cita a la partes a oír Sentencia**.



CONSIDERANDO:

I. En cuanto a lo infraccional.

PRIMERO: Que estos autos iniciados por Denuncia Infraccional por el Servicio Nacional del Consumidor (**SERNAC**) en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, ya individualizado en autos, quien relata haber recibido reclamo de don **DANIEL RIVERA SEPULVEDA**, cliente de esta entidad, en relación a su Cuenta Rut, cuenta vista.

Que el día 15 de junio de 2018, se dirige a la sucursal de Banco Estado ubicada en la comuna de Machalí, con la finalidad de realizar un giro de su Cuenta Rut por la suma de \$150.000, percatándose que su cuenta no tenía fondos, por lo cual el día 18 de julio del mismo año, hizo el reclamo en el Banco, el cual le entrega una cartola histórica donde da cuenta que el día 15 de junio se realizó un depósito a su cuenta, aparece un giro por el mismo monto, el mismo día, pero responde no haber error en la transacción, todo esto objeto de la denuncia en autos.

El día 20 de junio, el consumidor interpone reclamo ante el Banco, el cual responde el día 26 de junio, en la que señala haberse realizado un estudio interno y que como resultado, se rechaza la petición del consumidor por haberse tratado de una transacción correcta, con sus claves de acceso correctas y que por lo tanto no podrían restituirle su dinero. Situación que dio paso a que el día 06 de julio, el consumidor formulara reclamo al Banco y a **SERNAC** respectivamente, señalando que su tarjeta se encontró siempre en su poder, y que según lo informado por el mismo Banco, la transacción se llevó a cabo en un cajero de la ciudad de Santiago, en la región Metropolitana, específicamente en la Estación de Metro Puente Cal y Canto, **a las 13:38 horas**. A lo que la entidad Bancaria, el día 17 de julio, y dentro del marco de mediación voluntaria, responde insistiendo que la transacción se ejecutó correctamente y que no podían restituir su dinero, ya que las operaciones se habrían realizado conforme a todos los protocolos y normas de seguridad y que además la transacción se habría llevado a cabo en un cajero automático de otra institución bancaria, que habrían solicitado los antecedentes, pero que esta última se habría negado.

Que el caso se encontraría denunciado ante la justicia penal y siendo investigado por Fiscalía Local.

Se solicita así mismo que el Banco se haga responsable, ya que no velaron por la seguridad de su cuenta ni de sus claves.

SEGUNDO: Que se ha acompañado prueba consistente en:

- a) Copia Traslado a Banco Estado de SERNAC en el marco de la Mediación voluntaria, solicitando respuesta a lo requerido en reclamo entablado por el consumidor, don **DANIEL RIVERA SEPULVEDA**;
- b) Copia Formulario Único de atención de público, referente a reclamo realizado por el consumidor, R2018F2306414, de fecha 06 de julio de 2018;



- c) Respuesta por parte del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** a **SERNAC**, donde expresa no hacer error en las transacciones realizadas;
- d) Respuesta por parte del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** a don **DANIEL RIVERA SEPULVEDA**, donde expresa no hacer error en las transacciones realizadas;
- e)
- f) Copia Denuncia a Ministerio Publico de fecha 19 de junio de 2018;
- g) Copia Cartola histórica Cuenta Rut con fecha de emisión el 18 de junio de 2018, que refleja depósito y giro por la suma de \$150.000, el día 15 de junio.-
- h) Certificado emitido por la empresa **Icil-Icafal Montajes Ltda.**, donde se desempeña laboralmente don **DANIEL RIVERA SEPULVEDA**, y que da cuenta que el día 15 de junio de 2018, el consumidor se encontraba en labores en la División El Teniente, cuando ocurrió la transacción.

TERCERO: Que la Denunciada en autos, evacua traslado, haciendo presente que los hechos invocados no son efectivos y/o que la interpretación de los mismos no es la correcta, provocando con esto controversia, alegando en primer lugar que efectivamente dichas operaciones no presentan error en su ejecución, puesto que estas se habrían realizado mediante tarjeta física proporcionada por el banco al cliente.

Que *"de acuerdo a los sistemas de control cibernético que tiene el Banco, el giro impugnado en la querrela fue efectuado en forma normal; que de igual forma no existe error en la navegación de cuenta invalida, ni tampoco existió un ingreso erróneo de la clave secreta asociada a la tarjeta. Esto es de suma importancia, ya que estos indicadores son los que permiten determinar con claridad cuando un giro o compra fue realizado mediante una operación fraudulenta"*.

Que además la carga de la prueba la tiene la Denunciante, puesto que sus aseveraciones y hechos que contiene la denuncia, deben ser acreditados probando la existencia de algún fraude electrónico, puesto que según la investigación interna llevada a cabo por la entidad Bancaria, no habría ningún indicador que dé cuenta del defraude supuesto.

CUARTO: Que así las cosas, y el no haber rendido prueba alguna para acreditar la falta de resguardo de sus fondos, y la pretensión de que la Institución Financiera se haga responsable de las transacciones, más la copia de la Denuncia ante la Fiscalía Local de Rancagua, la cual se encuentra inconclusa a la fecha de oficiarse, objeto de un supuesto ilícito, aun materia de investigación penal, no se tendrá por probado el hecho base de la denuncia, esto es haber incurrido en alguna infracción a la Ley 19.496, por lo que es forzoso concluir en la falta de responsabilidad del querrelado **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, y que se le absolverá como se dirá en lo resolutivo de este fallo.



En cuanto a la Demanda Civil.

QUINTO: Que a fojas 72, se dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios por don **DANIEL RIVERA SEPULVEDA** en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, ya individualizado en autos, basándose para ello en los mismos argumentos presentados en la Denuncia Infraccional interpuesta, por la cual demanda el pago de la suma de \$650.000, más reajustes e intereses que esta devengue desde la presentación de esta demanda, con expresa condenación en costas, demanda a la que conforme con lo razonado en el considerando **CUARTO** de este fallo, no se dará lugar.

SEXTO: Que de conformidad con los artículos 1.698 del Código Civil, "*incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o estas*".

Y VISTO, lo dispuesto en los artículos 1,3,4,10,14,16,19,20 y demás pertinentes de la Ley 18.287; artículos 1,3,4,15,24, 50 y pertinentes de la Ley 19.496;

SE DECLARA:

- A. Que se **ABSUELVE** a **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representada legalmente por don **Juan Farias Catalán**, ya individualizado en autos.
- B. Que no se hace lugar a la demanda deducida por don **DANIEL RIVERA SEPULVEDA** a fojas 72.
- C. Que no se condena en costas a la demandante por considerar que tuvo motivo plausible para accionar.

Notifíquese, comuníquese al SERNAC, remítase copia de la sentencia y oportunamente Archívese.

Sentencia dictada por don **MANUEL E. ZUÑIGA PIÑA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Rancagua. Autoriza don **GUSTAVO SANTELICES AGOST**, Secretario Abogado.

MZP/GSA/ACA

12 SEP. 2020

MP3