

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

Calama a diecisiete de marzo de dos mil veinte.

Vistos:

A fojas 7, se fija querrela por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por don Raúl Antonio Álvarez Bustos, en contra del proveedor Banco de Chile, representado legalmente por doña Sotera Gutiérrez Castillo, ambos con domicilio en Mall Calama, sin número. En razón de los siguientes argumentos de hecho y fundamentos de derecho: Con fecha 7 de octubre del año 2018, siendo las 13:50 horas, concurrió al Banco Chile sucursal Mall Calama, ubicándose en una fila, transcurridos aproximadamente 10 minutos, llegó a la caja y el vidrio estaba quebrado, por lo que le preguntó a la cajera ¿porque los vidrios estaban así?, respondiendo que habían sido víctimas de un asalto. Además le manifiesta que no es cliente, por lo cual debía hacer la fila en otra caja, según las instrucciones del banco. Hace la fila en la otra caja, para que luego la misma cajera que se negó a atenderlo lo hiciera pasar a su caja. Señala que en la práctica es discriminatorio. Interpuso un reclamo en el SERNAC, para que le definan el concepto de "cliente", para instalaran letreros de prevención de riesgos, y para capacitar e instruir al personal que trabaja en condiciones inseguras. Concluye señalando que los hechos descritos configuran infracción a la Ley del Consumidor, en razón al artículo 1, 3 de la Ley 19.496. Solicita condenar a la querrellada al máximo de las multas señaladas en la Ley, con costas; Acompaña documentos.

A fojas 10, se fija audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 4 de abril del año 2019, a las 09:30 horas.

A fojas 15, el abogado don Roberto Gallardo Moreno, en representación del Banco de Chile, viene en contestar querrela infraccional argumentando: Que los hechos que se señalan en la denuncia no corresponden a la realidad. Que, en primer lugar señala una fecha inaceptable, toda vez, que el día 7 de octubre del año 2018, fue día domingo. Sin perjuicio de lo dicho, cabe señalar que la exposición del denunciante en nada sugiere infracciones a las Ley N° 19.496. El Banco de Chile, nunca ha tenido una conducta reprochable en la atención a sus clientes, no clientes y público en general, por lo que no ha incurrido en una

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

infracción al artículo N°1 de la Ley 19.496.-; La supuesta infracción al N°3 del artículo 1, en relación con el artículo 3 letra d), de la Ley 19.496, no aparece sustentada en ningún hecho que pueda considerarse configurativo de infracción. En el relato que hace el denunciante no se encuentra la relación entre ambas normas y los hechos que serían atentatorios a ellas. Nada se dice acerca de un acto o conducta del Banco denunciado que signifique una infracción a estas normas. Se debe rechazar la denuncia que presenta evidentes rasgos de temeraria. En relación a la supuesta infracción al N°4 del artículo 1, de la Ley 19.496, el análisis de los hechos expuestos por el denunciante tampoco se indica cuál sería la conducta o acto que configure esa infracción. Sobre la discriminación arbitraria, resulta del todo infundada, ya que el denunciante desconoce claramente el sentido jurídico de ella. Su exposición no es clara en este sentido. Seguridad en la atención, nunca el denunciante estuvo amenazado siquiera su integridad física, moral o emocional, etc. Esto por cuanto la atención frente a las cajas del banco eran absolutamente seguras y sin ningún riesgo para las personas que allí se encontraban. Que, los vidrios que cubren los ventanales de las diversas cajas son de alta calidad, tal es así, que pese a los golpes de martillo que recibieron, los vidrios se mantuvieron en su plenitud, por lo que nunca se quebraron, trizaron o astillaron. Solicita se absuelva al banco denunciado, con costas; En el primer otrosí, solicita que la denuncia sea declarada temeraria, por su falta de fundamentos plausibles.

A fojas 29, se lleva a efecto la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante don Raúl Antonio Álvarez Bustos y, por parte denunciada representada por el abogado don Roberto Gallardo Moreno. La parte denunciante viene en ratificar la denuncia en todas sus partes. La parte denunciada viene en contestar mediante minuta escrita y solicita se tenga como parte integrante de la presente audiencia; **Llamadas las partes a conciliación esta no se produce;** Se recibe la causa a prueba. Prueba documental. La parte denunciante, viene en ratificar los documentos acompañados en la denuncia rolante a fojas 1 a 6 inclusive; La parte denunciada viene en acompañar documentos; Prueba testimonial, las partes no rinden; Diligencias.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

la parte denunciada solicita la inspección personal del Tribunal;
Se pone término a la audiencia.

A fojas 31, La parte denunciante presenta escrito solicitando se
tenga presente la corrección de la fecha en que ocurrieron los
hechos, esto es el día 1 de octubre del año 2018.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fojas 7, se interpone querrela por infracción a la Ley N°
19.496 interpuesta por don Raúl Antonio Álvarez Bustos, en contra
del proveedor Banco de Chile, representado legalmente por doña
Sotera Gutiérrez Castillo, ambos con domicilio en Mall Calama, sin
número, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo
que se da por reproducido en este considerando.

SEGUNDO: Que, a fojas 15, el abogado don Roberto Gallardo Moreno,
en representación del Banco de Chile, viene en contestar querrela
infraccional, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del
fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

TERCERO: Que, para acreditar los hechos la parte denunciante
presenta prueba documental.

CUARTO: Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados
conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el
artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo
dispone el artículo 50 B de la Ley 19.496, permite a este
tribunal concluir: que conforme a la prueba reseñada, se ha
establecido que la denunciada Banco Chile, ha incurrido en
infracción por cuanto ha mantenido los vidrios que cubren las
cajas de atención al público quebradas, siendo esto un peligro
para los consumidores. Constituye negligencia tanto en la calidad
como a la seguridad del servicio, por lo que Banco Chile, es
responsable de adoptar todas las medidas de seguridad respecto de
los servicios que ofrece. Hecho relevante que se acredita con la
prueba presentada, rolante a fojas 26 y siguientes. Consecuencia
de lo anterior se establece que los hechos ocurrieron de la
manera que el denunciante señala en su denuncia infraccional.

QUINTO: Que, habiéndose constatado la infracción y establecido la
existencia de una negligencia por parte de Banco Chile, se hará
lugar a la denuncia infraccional condenándola al pago de una multa

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

ascendente a 5 U.T.M., en virtud a lo establecido en el artículo 23, en relación al artículo 3 letras d) y e), todos de la Ley 19.496.

SEXTO: Que, habiendo tenido ambas partes motivos plausibles para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 17 inciso 2º, 23 de la ley 18.287; artículos 3º y 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal, **SE DECLARA:**

I.- Que, se acoge la denuncia de autos y en consecuencia se condena a la denunciada Banco de Chile, a una multa ascendente a 5 U.T.M. por haber infringido el artículo 23 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

II.- Que, cada una de las partes pague sus costas.

III.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Rol N° 68.000 / 2019.-

Dictada por Manuel Pimentel Mena, Juez de Policía local de Calama.

Autoriza, Pedro Rojas Pérez, Secretario Abogado.

