

4240

ORD. N° _____ /
ANT.: Causa Rol N°4812-2013 (PR)
Segundo Juzgado Policía Local Osorno.
MAT.: Remite sentencia definitiva de
1ra Instancia.-

Osorno, 23 de junio de 2014.-

DE :GERARDO ROSAS MOLINA
JUEZ (S) SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

A :SR. DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGION DE LOS LAGOS.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Irma Fresia Urrutia González con Banco Santander-Chile", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle, a fin de remitir copia autorizada de la sentencia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

La referida sentencia, se encuentra firme o ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.



[Handwritten signature]
GERARDO ROSAS MOLINA
JUEZ (S)

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)

HBO/GM/prc
Distribución
- Destinatario.
- Archivo.

Osorno, veinte de marzo de dos mil catorce.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, rola Parte N° 1265 de fecha 15 de julio de 2013, emanado de la Primera Comisaría de Carabineros de Osorno, dando cuenta que se presentó ante el personal de servicio, doña **IRMA FRESIA URRUTIA GONZALEZ**, dueña de casa, cédula nacional de identidad N°9.070.777-9, domiciliada en Fundo Mollulco, sector de Chirre, comuna de Río Bueno, la que expuso que ese día a las 09:30 horas aproximadamente, dejó olvidada en una silla del Banco Santander, ubicado en calle Ramírez N° 902 de Osorno, su billetera con la suma de \$180.000 y documentación personal en su interior, percatándose posteriormente, por lo cual regresó al lugar, entrevistándose con el vigilante Patricio Álvarez Angulo, el que no realizó ninguna acción para revisar el sistema de cámaras, negándole inclusive dicha acción, a personal de Carabineros que se constituyó posteriormente en el lugar, infringiendo con ello lo establecido en los artículos 23, 28 letra c y 40 de la Ley 19.496.

A fojas 4, don Patricio Gabriel Álvarez Angulo, confiere patrocinio y poder al abogado Carlos Rubio Ruiz de Gamboa.

A fojas 6, doña Irma Urrutia González confiere patrocinio y poder a la abogada Daniela Urquieta Cárdenas.

A fojas 14 y siguientes la abogada Daniela Urquieta Cárdenas, en representación de Irma Fresia Urrutia González, dueña de casa, ambas domiciliadas en calle Francisco Bilbao N°1129, interpone querrela infraccional, en contra de **BANCO SANTANDER CHILE, SUCURSAL OSORNO-PLAZA**, sociedad del giro bancario, representada por don **DIEGO RAMÍREZ**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Eleuterio Ramírez N° 902, Osorno,

señalando que con fecha 15 de julio de 2013, su representada concurreció pasado las 09:00 horas al Banco Santander, sucursal Osorno, ubicado en calle Ramírez N° 902, a cobrar un cheque. Agrega que su representada esperó su turno, efectuó el trámite y alrededor de las 09:30 horas, ya iba saliendo del banco, el que se encontraba con poca afluencia de público. Indica que a poco andar, se dio cuenta que había dejado olvidada su billetera en el asiento en el cual esperaba su turno para pasar por la caja, por lo que regresó inmediatamente al banco y habló con el guardia de seguridad don Patricio Álvarez Angulo para consultarle sobre el extravío de su billetera y solicitarle que se revisaran las cámaras de seguridad del banco, para ver quién la había tomado, el que se negó a prestar ayuda. Indica que posteriormente se dirigió a Carabineros a fin de denunciar el hecho, los que la acompañaron nuevamente al Banco, dirigiéndose al personal de seguridad, los que nuevamente se negaron a proporcionarles la revisión del sistema de cámaras para aclarar los hechos. Señala que dentro de la billetera tenía la suma de \$180.000 en dinero en efectivo, tarjetas de crédito y bancarias, cédula de identidad, licencia de conducir y otros objetos personales. Indica que las acciones de la querellada constituyen una infracción a normas contempladas en los artículos 3 letra d) y e), 23 y 50 letras c y d de la Ley 19.496.

Basada en los mismos hechos expuestos en lo principal, y en lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley del Consumidor y 2314 y siguientes del Código Civil, doña Daniela Urquieta Cárdenas en representación de doña Irma Urrutia González, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO SANTANDER CHILE-SUCURSAL OSORNO-PLAZA**, sociedad del giro bancario, representada legalmente por don Diego Ramírez, ya

individualizados, a fin que sea condenado al pago de una indemnización de perjuicios de \$243.621 por concepto de daño emergente y \$1.000.000 por concepto de daño moral, más reajuste, intereses y costas.

A fojas 19, rola notificación por cédula a don Diego Ramírez, en representación de Banco Santander Chile Sucursal Osorno, de la querrela y demanda civil de fojas 14 y siguientes.

A fojas 23, don Carlos Rubio Ruiz de Gamboa, abogado, acredita personería para representar al Banco Santander-Chile.

A fojas 27, la parte querellante y demandante civil presenta lista de testigos.

A fojas 33 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la apoderada de la parte querellante y demandante civil Daniela Urquieta Cárdenas y el apoderado de la parte querellada y demandada civil don Carlos Rubio Ruiz de Gamboa. Acto seguido, la parte querellante y demandante civil, ratifica la querrela y la demanda civil de fojas 14 y siguientes, solicitando se de lugar a ellas en todas sus partes, con costas. A continuación la parte querellada y demandada civil, contesta querrela y demanda civil, mediante minuta escrita que se agrega a fojas 28 y siguientes, señalando que no se encuentra acreditado en autos la supuesta sustracción de la billetera y el contenido supuesto de la misma. Agrega que aún en la hipótesis de que se hubiera sustraído la billetera en referencia, no es responsabilidad del Banco ya que este hecho habría ocurrido, no en una caja propiamente tal, sino en la zona de espera, donde cada cliente debe cuidar sus pertenencias. Indica que según la propia representada de la querellante, ésta dejó su billetera abandonada en el asiento en el cual esperaba su turno para pasar a la caja. Señala

además, que en su querrela existe una contradicción, dado que sostiene que había dejado olvidada su billetera en el asiento en el cual esperaba su turno para pasar a la caja y si cobró el cheque, debía exhibir su cédula de identidad para hacerlo, la que según la querrela la portaba en su billetera, por lo que hasta el cobro del cheque, tenía en su poder su cédula de identidad y su billetera. Agrega que su representado el Banco Santander Chile, no es responsable de las actitudes negligentes de doña Irma Urrutia González, en el cuidado y resguardo de sus propios bienes.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce, procediéndose a recibir la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos sobre los que deberá recaer. Las partes no rinden prueba instrumental. Posteriormente la parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial a través de la declaración de las testigos Yuri Elisabeth Placencio Baeza de fojas 33, 34 y 35 y Luisa Prosperina Álvarez Vergara de fojas 36 y 37. Posteriormente, la parte querellante y demandante civil, solicita que el Banco Santander sucursal Osorno, exhiba las grabaciones de las cámaras de seguridad correspondientes al día 15 de julio de 2013, grabación que el Banco Santander acompañó en este mismo acto.

A fojas 41 y 42, se lleva a efecto la diligencia de exhibición de video de las cámaras de seguridad del Banco Santander sucursal Osorno, del día en que ocurrieron los hechos investigados en autos, con la asistencia de los apoderados de ambas partes.

A fojas 43, la parte querellada y demandada civil presenta libelo, haciendo presente que las grabaciones efectuadas por las entidades bancarias debe ceñirse a lo dispuesto el artículo

17 del D.E. N° 1.122 sobre medidas mínimas de seguridad de fecha 19 de octubre de 1998 del Ministerio del Interior.

A fojas 52, se trajeron los autos para sentencia.

CONSIDERANDO:

1.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que de la querrela de fojas 14 y siguientes, interpuesta por la abogada Daniela Urquieta Cárdenas en representación de doña Irma Fresia Urrutia González, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la querellada Banco Santander Chile, sucursal Osorno-Plaza, habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al haber actuado con negligencia en la prestación de sus servicios, debido a fallas de seguridad al interior de sus dependencias y no haber prestado ayuda en el esclarecimiento del extravío de la billetera de doña Irma Urrutia González, hecho acaecido el día 15 de julio de 2013.

SEGUNDO: Que sobre el particular debe tenerse presente que, de conformidad al artículo 1 de la Ley N° 19.496, “la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias”. A su vez señala que se entenderá por consumidores o usuarios , “las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen, o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios”; por proveedores, “las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa” . De

igual modo, en su artículo 2º señala que “quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor”. A su vez, el artículo 2º bis dispone que “las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales.”, salvo en los casos que señala.

En lo concerniente a los derechos y deberes básicos del consumidor, en la especie, el artículo 3º de la ley consagra en su letra e) el derecho a “la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”.

Asimismo, el artículo 4º consagra que “los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores”.

A su turno, el artículo 12, dispone: “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.

Por su parte el artículo 23 de la ley señala que: “comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

TERCERO: Que se encuentra acreditado en autos, con la declaración de los testigos Yuri Elisabeth Placencio Baeza de fojas 33 y siguientes, Luisa Prosperina Álvarez Vergara de fojas 36 y siguientes y la diligencia de exhibición de video de fojas 41 y siguientes, que la querellante concurrió al Banco Santander, sucursal Osorno-Plaza, el día 15 de julio de 2013, aproximadamente a las 09:10 horas.

CUARTO: Que también se encuentra acreditado en autos, con la diligencia de exhibición de videos de fojas 41 y siguientes, que después de ingresar al Banco, la querellante tomó asiento en un lugar habilitado por la querellada para estos efectos, en espera de su turno, avanzando posteriormente hasta una de las cajas donde efectúa un trámite, recibiendo dinero el que guarda en su billetera, la que a su vez guarda en su cartera, retirándose enseguida de ese lugar y tomando asiento en una de las últimas filas, donde procede durante varios minutos a contar o distribuir el dinero cobrado, saliendo del banco aproximadamente a las 09:18 horas.

QUINTO: Que la querellante no ha rendido en autos, prueba suficiente tendiente a acreditar que efectivamente sufrió la sustracción de su billetera en las dependencias del Banco Santander sucursal Osorno Plaza.

SEXTO: Que la declaración de los testigos de oídas, presentadas por la querellante, sólo se refieren a la pérdida de la billetera de doña Irma Urrutia González, de acuerdo al relato que la misma querellante le hizo vía telefónica a doña Yuri Placencio Baeza.

SEPTIMO: Que en la audiencia de exhibición del video grabado por el Banco Santander sucursal Osorno-Plaza, en sus dependencias el día 15 de julio de 2013, se pudo apreciar que doña Irma Urrutia realiza trámites bancarios con absoluta normalidad y seguridad.

OCTAVO: Que sin perjuicio de lo anterior, la propia querellante en el parte policial de fojas 2, señala que dejó olvidado en una silla su billetera, la que contenía \$180.000 en su interior.

NOVENO: Que en consecuencia de acuerdo a lo expresado en los considerandos anteriores y medios de prueba aportados por las partes, en concepto del tribunal no se encuentra acreditada en autos el extravío o sustracción de alguna billetera de la querellante y en consecuencia la falta de prestación de servicio del Banco en la seguridad que debe ofrecer a sus clientes:

DECIMO: Que en cuanto a la alegación de la querellante, en orden a la infracción a la Ley 19.496 por parte del Banco Santander, sucursal Osorno-Plaza, se debe tener presente lo dispuesto en el artículo 17 del Decreto Exento N° 1122 sobre Medidas mínimas de seguridad para la empresa consideradas en el artículo 3° del Decreto Ley 3607, el que señala que: "Las oficinas, agencias o sucursales a que se refiere el presente decreto, deberán tener sistemas de filmación de alta resolución que permitan la grabación de imágenes nítidas en caso de asalto. En las entidades de Alto Riesgo, estos sistemas deberán incluir la digitalización de la hora, día, mes y año. Dichos sistemas deberán permanecer en funcionamiento continuo en el lapso que medie entre el cuarto de hora anterior y la hora posterior a la jornada de atención de público. Las cámaras y demás equipos de filmación, deberán estar instaladas de forma que queden ocultas o debidamente resguardadas de posible intrusión. Las cámaras deberán permitir la grabación de imágenes de las personas que ingresen y salgan de la oficina, agencia o sucursal; y de todas aquellas que lleguen hasta las cajas".

DECIMO PRIMERO: Que conforme a lo dispuesto en el artículo 79 del Código Procesal Penal, la función de la Policía en el procedimiento penal es la siguiente: “La Policía de Investigaciones de Chile será auxiliar del ministerio público en las tareas de investigación y deberá llevar a cabo las diligencias necesarias para cumplir los fines previstos en este Código, en especial en los artículos 180, 181 y 187, de conformidad a las instrucciones que le dirigieren los fiscales. Tratándose de delitos que dependieren de instancia privada se estará a lo dispuesto en los artículos 54 y 400 de este Código. Asimismo, le corresponderá ejecutar las medidas de coerción que se decretaren.

Carabineros de Chile, en el mismo carácter de auxiliar del ministerio público, deberá desempeñar las funciones previstas en el inciso precedente cuando el fiscal a cargo del caso así lo dispusiere.

Sin perjuicio de lo previsto en los incisos anteriores, tratándose de la investigación de hechos cometidos en el interior de establecimientos penales, el ministerio público también podrá impartir instrucciones a Gendarmería de Chile, que actuará de conformidad a lo dispuesto en este Código”.

DECIMO SEGUNDO: Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal no se encuentra acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permitan concluir que la entidad denunciada, haya infringido lo dispuesto en los artículos 3 letra d y e) y 23 tras b) de la Ley 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual no se hará lugar a la querella interpuesta por la actora.

2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

DECIMO TERCERO: Que habida consideración de lo expuesto anteriormente, se hace innecesario referirse a la acción civil interpuesta por la abogada Daniela Urquieta Cárdenas en representación de doña Irma Urrutia González.

3.- EN CUANTO A LA ACCION DE DECLARACION DE TEMERARIA DE LA QUERELLA Y DEMANDA CIVIL DE FOJAS 28 Y SIGUIENTES.

DECIMO: Que en concepto de este tribunal, la querellante ha tenido motivos plausibles para interponer la querella, razón por la cual no será acogida la declaración de querella y demanda temeraria.

DECIMO PRIMERO: Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:

A) Que no se hace lugar a la querella por infracción a la Ley N° 19.496, de Protección a los Derechos de los Consumidores interpuesta por la abogada **DANIELA URQUIETA CÁRDENAS** en representación de doña **IRMA FRESIA URRUTIA GONZÁLEZ** en contra del **BANCO SANTANDER SUCURSAL OSORNO PLAZA**.

B) Se omite pronunciamiento acerca de la acción civil deducida por la abogada **DANIELA URQUIETA CÁRDENAS** en