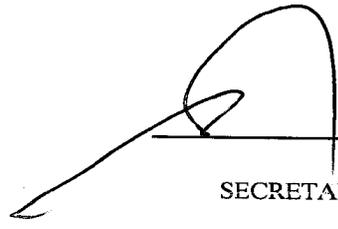


PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE LAS CONDES  
AV. APOQUINDO 3300, 1ER PISO

Las Condes, Jueves 13 de Noviembre de 2014

Notifico a Ud., que en el proceso N° 004587-08-2013 se ha dictado con fecha Miércoles 12 de Noviembre de 2014, la siguiente resolución:

CÚMPLASE.-  
CAUSA ROL N° 4587-8-2013.-

  
SECRETARIO TITULAR

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE LAS CONDES  
AV. APOQUINDO 3300, 1ER PISO

Rol N° 004587-08-2013  
Certificada N° 033601

Señor  
Don (ña)

9639



SERNAC, RODRIGO MARTINEZ ALARCON

TEATINOS N° 333 PISO 2

SANTIAGO

C.A. de Santiago

Santiago, veintidós de octubre de dos mil catorce.

Proveyendo a fojas 178 y 179: a todo, téngase presente.

**Vistos:**

**Se confirma** la sentencia apelada de fecha veinticinco de marzo de dos mil catorce, escrita a fojas 113 y siguientes.

**Regístrese y devuélvase.**

N°Trabajo-menores-p.local-668-2014.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora Gloria Solís Romero, conformada por la Ministra suplente señora Viviana Toro Ojeda y el Abogado Integrante señor Ángel Cruchaga Gandarillas.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, veintidós de octubre de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

**Las Condes, veinticinco de Marzo de dos mil catorce.**

**VISTOS:**

A fojas 21 y siguientes **RODRIGO MARTINEZ ALARCON**, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, interpone denuncia infraccional en contra de **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES**, entidad bancaria representada por **LIONEL OLAVARRIA LEYTON**, domiciliados en El Golf N° 125, Las Condes, por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los derechos de los Consumidores, de conformidad a las facultades del artículo 58 inc. 1° del citado cuerpo legal.

Funda la denuncia en lo relatado por **VICTOR JAVIER MARTINEZ ALARCON** ante el SERNAC, en cuanto a que este consumidor con fecha 17 de Diciembre de 2012 concurrió al Banco de Crédito e Inversiones S.A. con el fin de hacer efectiva una acreencia bancaria por un monto de \$2.000.000.- que le correspondía, según lo publicado con fecha 31 de Marzo de 2012 en el Diario Oficial; sin embargo este dinero fue cobrado por un tercero que suplantó su identidad, razón que lo motivo a presentar un reclamo ante el banco señalado con fecha 26 de Diciembre de 2012, respondiéndole el día 31 de Enero de 2013 que se rechazó su pretensión en razón que el pago de la acreencia había sido efectuado a beneficio de **Victor Martínez Alarcón**, con fecha 10 de Noviembre de 2011, agregando que acoger esta solicitud importaría efectuar un doble pago.

Basado en estos hechos Sernac imputa al Banco haber incurrido en faltar a su deber de profesionalidad afectando con ello al consumidor, materializándose en la falta de rigor al pagarle a una tercera persona, sin adoptar los resguardos ni verificar su real identidad o al menos la coincidencia de su firma, afectando así la seguridad en el consumo por parte del consumidor y menoscabando su patrimonio, todo ello, con infracción a los artículos 3 inc. 1° letra d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

A fojas 30 y siguientes el Tribunal no admite a tramitación la denuncia por estimar que el Servicio Nacional del Consumidor carece de legitimación activa para accionar, resolución que fue revocada por la Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago a fojas 70 y siguientes y ordenó dar curso a la denuncia.

A fojas 79 **PAUL MC DONNELL HUERTA**, abogado, en representación de la denunciada, expone que en cumplimiento al artículo 156 de la Ley General de Bancos, con fecha 31 de Marzo de 2010 y no del año 2012 como equivocadamente señala el SERNAC, el Banco difundió en el Diario Oficial la existencia de un vale vista a nombre del Sr. Martínez, que se originó en una acreencia de Diciembre de 2007, y que casi cuatro años después, el 8 de Noviembre de 2011 se presentó una persona que se identificó como su titular. Atendido que no portaba el vale vista y de acuerdo con los procedimientos internos del Banco, se exigió al solicitante firmar ante notario la declaración que rola a fojas 18, en la que declara bajo juramento y ante notario, ser el dueño y titular de la acreencia, requerimiento necesario para que su representada tenga por reemplazado el título de crédito original extraviado. En atención a que el titular dio efectivo cumplimiento a la mencionada exigencia, se emitió un nuevo vale vista a su favor, documento que fue cobrado por él mismo, sin que el Banco haya estado en condiciones de detectar la comisión de un delito de fraude, falsificación de instrumento público y de usurpación de identidad como refiere el SERNAC. Agrega que el reclamo administrativo ante el Banco fue oportunamente respondido, no existiendo en consecuencia infracción alguna a la Ley del Consumidor.

Con fecha 6 de Enero de 2014, a fojas 91 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la parte denunciante ratifica la acción entablada a fojas 21 y siguientes, solicitando sea acogida en todas sus partes, con costas.

Por su parte BCI contesta por escrito mediante presentación agregada a fojas 86 y siguientes refiriendo lo expuesto en su presentación de fojas 79.

En relación a las pruebas rendidas, la denunciante acompañó con citación los

documentos rolantes de fojas 1 a 20 y la denunciada los agregados de fojas 75 a 78, los que de ser atingentes y necesarios serán considerados.

A fojas 94 y siguientes rola copia de la normativa interna del BCI que aplica en el caso de saldos inmovilizados.

A fojas 109 se decretó como medida para mejor resolver, citar a prestar declaración al supuesto afectado a la audiencia del día 17 de Marzo de 2014, certificándose a fojas 111, que no compareció.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

1°. Que, el asunto sometido a decisión de este Tribunal se circunscribe a resolver si el Banco de Crédito e Inversiones efectivamente incumplió con su deber de actuar con profesionalidad, vulnerando la obligación de dar seguridad en el consumo al proceder a pagar una acreencia bancaria publicada en el Diario Oficial a la persona que se presentó a cobrarla, identificada como **VICTOR MARTINEZ ALARCON**, en circunstancias que existía otra persona con el mismo nombre, apellidos y número de cédula de identidad.

2°. Que, tanto en su presentación de fojas 79 y siguientes como en la de fojas 86 y siguientes, la denunciada sostiene que pagó la acreencia al titular de ésta, quien acreditó su identidad con la correspondiente cédula, presentando además una declaración jurada y solicitud de pago excepcional según el procedimiento fijado por el Banco de Crédito e Inversiones definido para los pagos de los saldos inmovilizados, en atención a que se trata de valores que tienen un tratamiento contable e informático especial y diverso, que justifica la aplicación de su propia normativa especial y no la establecida en el artículo 88 de la Ley N° 18.092 que contempla un procedimiento judicial para efectos de reconstituir títulos extraviados.

3°. Que, es posible advertir, de acuerdo a las normas internas a que alude la denunciada, que existe una diferencia en el tratamiento de los documentos nominativos, según si éstos superan o no las 150 UF. En efecto, según puede leerse a fojas 96, cuando se trata de documentos de 150 UF o menos, en reemplazo de éstos se exige al titular que firme una declaración jurada notarial, como la agregada a fojas 18;

prescindiendo de la gestión judicial que declara el extravío del vale vista y que da sustento a la acreencia.

4°. De lo razonado se sigue que la denunciada, por razones de política interna, ha estimado conveniente y/o necesario para el tratamiento de la reconstitución de documentos nominativos aplicar un procedimiento simplificado para aquellos que representen valores de menos de 150 UF, estableciendo un protocolo simplificado que omite la publicidad y demás resguardos legales para situaciones de extravío de títulos de crédito, optando por una solución más rápida y expedita, posiblemente concebida para facilitar el pago de pequeñas acreencias que no justifican económicamente iniciar procedimiento judicial más complicado y costoso, fijando como límite las 150 Unidades Fomento.

5°. Que establecido lo anterior, surge la necesidad, ahora, de determinar, si en especie, efectivamente se está ante una suplantación, como afirma SERNAC, vale decir, el pago se hizo al titular del crédito o a un tercero impostor.

6°. Que la parte de SERNAC sostiene que el pago se hizo al suplantador, en tanto que el Banco en sus descargos manifiesta que pagó a quien justificó ser **VICTOR JAVIER MARTINEZ ALARCON**, sin que las partes hayan acreditado cuál de los dos es el verdadero titular de la acreencia, careciendo el Tribunal de elementos probatorios que le permitan establecer si hubo o no suplantación y si el Banco de Crédito e Inversiones pagó al titular de la acreencia.

7°. Que en ausencia de otras pruebas para determinar la responsabilidad del denunciado y en uso de sus facultades legales, el Tribunal citó a su presencia al supuesto consumidor afectado según SERNAC, para recibir su testimonio y permitir formarse convicción acerca de si el pago se hizo o no a quien correspondía, sin embargo, éste no compareció y la situación no pudo ser aclarada.

8°. Que sin perjuicio de lo razonado precedentemente, es indiscutible que, no es a esta magistratura a quien compete investigar y eventualmente sancionar la conducta que da origen a la denuncia, pues tanto la suplantación de persona como la falsificación de

instrumento público y por cierto, la defraudación misma, configuran tipos delictuales cuyo conocimiento está entregado legalmente a la justicia penal, de suerte que, independiente de no estar configuradas las conductas que denuncia el SERNAC, que hagan responsable al Banco en lo infraccional, no corresponde en esta sede investigar los ilícitos eventualmente cometidos.

9°. Que, como se ha visto, encontrándose controvertidos los hechos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, incumbía probar a la parte denunciante de **SERNAC** que el denunciado pagó a quien no correspondía y, como ha quedado plasmado, no lo hizo, no existiendo antecedentes que permitan determinar con certeza que la denunciada haya infringido los artículos 3 inc. 1° letra d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**VISTOS además, y teniendo presente**, lo prevenido en los artículos 12, 23, 24 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y apreciando la prueba rendida de acuerdo a las normas de la sana crítica conforme dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, **se declara:**

- Que se rechaza la denuncia infraccional de fojas 21 y siguientes incoada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en contra de **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES** por lo considerado en la presente sentencia, **sin costas** por estimarse que tuvo motivo plausible para litigar.
- **Remítase** y de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley N° 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

Primer Juzgado de Policía Local  
Las Condes

- **Remítase**, asimismo, copia a la Fiscalía Oriente del Ministerio Público con el fin de que inicie las acciones penales que correspondan a fin de investigar y castigar los eventuales delitos incurridos.

**REGÍSTRESE, ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

**Rol N° 4587-8-2013**

**PRONUNCIADA POR DOÑA MARIA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR**

**JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. SECRETARIO TITULAR.**