

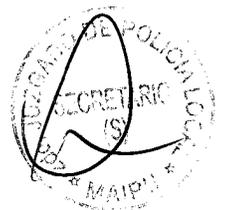
Maipú, dieciocho de Diciembre de dos mil catorce.

Cumplase.

R  
Suárez



SECRETARIA



Santiago, veinticuatro de noviembre de dos mil catorce.

A fojas 277: téngase presente.

**VISTOS:**

Se reproduce de la sentencia en alzada los numerales (1) a (6) de lo expositivo y se elimina en lo demás.

**Se tiene, además, presente:**

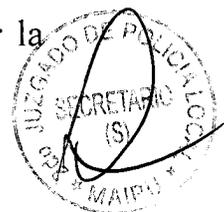
1) Que en su escrito de apelación sostiene el recurrente que el sentenciador acogió sólo parcialmente la excepción de prescripción extintiva alegada por su parte, según consta a fojas 70 de autos, extendiéndola sólo a aquellas obligaciones correspondientes a los cargos efectuados a la cuenta corriente del denunciante correspondientes a Octubre de 2011, condenándola en cambio respecto de los cargos realizados durante el mes de Noviembre de 2011, por considerar que respecto de estos hechos no habría operado la prescripción extintiva de la acción infraccional contemplada en el artículo 26 de la Ley 19.496.

2) Que para determinar, si la acción emanada de los hechos infraccionales denunciados, se encuentra prescrita, ha de analizarse lo establecido en el artículo 26 de la Ley 19.496, el cual señala: "*Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.*

*El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo.*

*Las sanciones impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria.*

De lo señalado por el legislador se desprende que la reclamación interpuesta tanto ante el *servicio de atención al cliente; el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor*, producen el efecto de suspender la

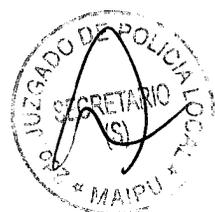


prescripción extintiva, lo que se desprende de la expresión “según sea el caso”, que utiliza la ley al regular el efecto de la suspensión, respecto de todas las presentaciones realizadas por el consumidor tendientes a resolver el conflicto en etapa prejudicial.

3) Que sin perjuicio de lo anterior, y considerando que lo que persigue la acción es entre otras pretensiones el establecimiento de la responsabilidad contravencional, para resolver acerca de la prescripción habrá que analizar la aplicación de la Ley 20.555 modificatoria del artículo 26 de la Ley 19.496, en específico si resultan aplicables sus disposiciones a los hechos materia de autos.

4) Que la ley 20.555, incorporó un segundo inciso al artículo 26 de la Ley 19.496, por medio del cual se estableció la “*suspensión de la prescripción de la acción contravencional*”, norma que entró en vigencia el día 5 de Marzo de 2012. De lo anterior no cabe sino concluir que su reglamentación afecta a todas las situaciones fácticas ocurridas con posterioridad a su mandato pero no puede regir hechos anteriores a su vigencia. Como consecuencia de lo que se viene razonando la suspensión de la prescripción no pudo operar en el caso de marras, de forma tal que los seis meses contemplados en el inciso primero de la norma transcurrieron íntegramente sin que la actividad administrativa desplegada haya producido el efecto de suspender la acción cuya prescripción extintiva se viene alegando. De lo anterior se puede desprender que entre las fechas en que ocurrieron los hechos que dan origen a la denuncia infraccional, Octubre y Noviembre de 2011, y la fecha de interposición de la acción, 22 de Febrero de 2013, y su posterior notificación 16 de Marzo de 2013, había transcurrido ampliamente el plazo contemplado en la norma vigente a la época en que el referido modo de extinguir las acciones y derechos operó.

5) Que como se viene razonando, a diferencia de lo sostenido por el sentenciador, lo infraccional ha prescrito también de la misma forma respecto de los hechos correspondientes a Octubre de 2011. En efecto, como se aprecia, la norma del artículo 26 de la Ley 19.496, no



consideraba la suspensión y no es posible aplicar este instituto de forma retroactiva, por ser ese efecto uno extraordinario que debe ser establecido de forma determinada por la ley, desde que sabido es que esta dispondrá siempre para lo futuro y no tendrá jamás efecto retroactivo, tanto más cuanto que, su aplicación en el caso concreto afecta la responsabilidad infraccional.

6) Que como se ha venido señalando por esta Corte, el procedimiento infraccional, desde que impone una multa que importa una exacción pecuniaria al infractor resulta asimilable desde un punto de vista sustantivo al régimen aplicable a la responsabilidad penal, la que extraordinariamente permite la aplicación retroactiva de este tipo de normas pero sólo cuando la misma se traduzca en un beneficio para el infractor, lo que en la especie no ocurre.

7) Que de lo anterior, no cabe sino concluir que la responsabilidad infraccional se encuentra prescrita respecto de la totalidad de los hechos infraccionales, independientemente de la duración del reclamo incoado ante el Servicio Nacional del Consumidor, por haber transcurrido largamente los seis meses establecidos en el artículo 26 de la Ley 19.496, vigente a la época de los hechos cuya sanción se persigue, razón por la cual ha de acogerse la alegación de prescripción extintiva planteada por el recurrente.

8) Que del mismo modo habrá de acogerse la prescripción de la acción civil intentada tanto respecto del daño emergente como del daño moral demandado, desde que esta emana directamente y se encuentra vinculado al hecho contravencional respecto del cual resulta acogida la prescripción, y es en ejercicio de esa acción y con referencia a ese estatuto jurídico, que el actor, denunciante y demandante civil, la ha deducido, razón por la cual ha de entenderse que las acciones indemnizatorias se encuentran reguladas por ese estatuto especial y por consiguiente prescritas.

9) Que en lo que respecta a la alegación de incompetencia absoluta planteada, la misma habrá de rechazarse toda vez que la acción



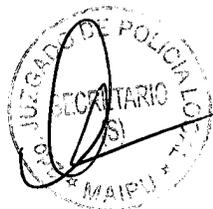
infraccional se encuentra incoada y dirigida en contra de Banco de Crédito e Inversiones S.A, en cuanto proveedor del servicio bancario de administración de una cuenta corriente y no como pretende la recurrente al reconducir el conflicto a la normativa de seguros por existir uno de fraude contratado por el denunciante. Cosa distinta es que el denunciante haya canalizado el reclamo, referente a la operatoria del seguro de fraude, ante el mismo "Banco", desde que es la misma institución, generalmente a través de los mismos medios humanos e incluso físicos que ofrece distintos productos de sus distintas empresas. Como se viene razonando no puede pretenderse extinguida la obligación del Banco en cuanto administrador de dineros de terceros en el régimen de protección de los derechos de sus consumidores por la obligación de responder en cuanto compañía administradora de seguros.

Que atendido lo precedentemente expuesto y en especial a lo previsto en los artículos 3, 23, 26 y 50 (a) (b) y (c) de la Ley 19.496, se **REVOCA** la sentencia escrita a fojas 222 a fojas 228, en los siguientes términos:

(1) En cuanto se condena al denunciado Banco de Crédito e Inversiones, al pago de una multa de cincuenta Unidades Tributarias Mensuales, y en su lugar se declara que queda absuelto por estar prescrita la acción contravencional;

(2) Se la **REVOCA** además en cuanto condena al demandado a pagar las indemnizaciones de \$ 656.100 por concepto de daño emergente y \$300.000 por concepto de daño moral, y en su lugar se declara que se rechaza la expresada demanda por hallarse prescrita la acción civil, sin costas por resultar improcedente de acuerdo al artículo 146 del Código de Procedimiento Civil.

Acordada contra el voto del abogado integrante Sr. Devillaine, quien estuvo por acoger la prescripción sólo respecto de la acción contravencional y en consecuencia confirmar la sentencia enalzada



respecto de la condena en la acción civil, por los motivos que a continuación se señalan:

1) Que respecto de la acción civil deducida a fojas 40 y siguientes de autos y para resolver acerca de la prescripción de la misma y su relación con la acción contravencional habrá de estarse al tenor de la norma del artículo 26 de la Ley 19.496. Se trata esta de una que establece una prescripción especialísima de corto tiempo, referida exclusivamente, según reza su texto a "*las acciones que persigan la responsabilidad contravencional*", la misma ha de interpretarse restrictivamente a las acciones que persiguen el establecimiento de aquella, más no puede ser extendida en cambio a la que tiene por objeto hacer efectiva la responsabilidad civil contractual emanada del incumplimiento de las obligaciones del contrato de cuenta corriente bancaria por parte de la demandada civil, Banco de Crédito e Inversiones S.A, puesto que al no existir norma específica respecto de esta responsabilidad la misma ha de entenderse regulada por lo establecido en el artículo 2515 del Código Civil, desde que al no aludir el legislador a las acciones civiles, las mismas han de entenderse gobernadas por el derecho común. En efecto, una vez prescrita la responsabilidad infraccional que le sirve de sustento, no puede entenderse por ese sólo hecho extinguida la responsabilidad civil, ya que del mismo modo sobrevive a la extinción la acción civil proveniente de un ilícito penal. Lo contrario significaría aceptar que la Ley de Protección al Consumidor, fijó un plazo de prescripción especial para las acciones indemnizatorias de los consumidores de seis meses.

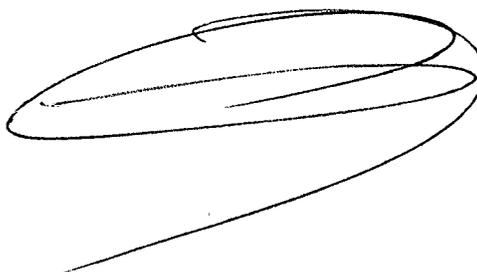
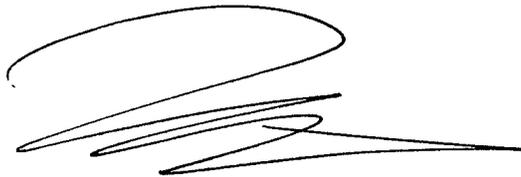
2) Que, habiéndose incoado toda la substanciación del procedimiento contemplado en la Ley de Protección del Consumidor y habiéndose obtenido sentencia donde han quedado establecidos los hechos, y la infracción debidamente tipificada, no resulta oportuno que la indemnización se solicite en un juicio en sede ordinaria, tribunal que deberá analizar nuevamente los mismos hechos pudiendo establecerlos incluso de manera diversa.



Regístrese y devuélvase.

Redactó el abogado integrante Señor Devillaine, quien no firma por ausencia.

Nº 218-2014.



Pronunciada por la Cuarta Sala de esta Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo y conformada por la ministro señora Dobra Lusic Nadal y el abogado integrante señor Franco José Devillaine Gómez.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a veinticuatro de noviembre de dos mil catorce, notifiqué en secretaría por el estado diario la sentencia precedente.



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
MAIPÚ

MAIPÚ, veintiséis de diciembre de dos mil trece.

**VISTOS:**

1.- A fojas 29 y siguientes, la denuncia por infracción a la Ley 19.496, de fecha 20 de febrero de 2013, interpuesta por **RODRIGO MARTÍNEZ ALARCON**, abogado, Director Regional Metropolitano de Santiago (S) del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, con domicilio en calle Teatinos número 333, Piso 2, Santiago, en contra de **BANCO CREDITO E INVERSIONES S.A.**, sociedad bancaria, representada por **LIONEL OLAVARRIA LEYTON**, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Av. El Golf número 125, Las Condes.

Señala que la denunciada habría autorizado cargos en la cuenta corriente del cliente Pedro Liquen Rodríguez a través de sus tarjetas número 4513680173728339 y 4513680173718347 por un total de \$776.100.- entre el 20 de septiembre y 10 de noviembre de 2011 sin su consentimiento. El referido cliente habría efectuado la denuncia ante el organismo fiscalizador, el Banco denunciado y Carabineros de Chile sin que a la fecha se hubiere dado solución. La reclamada argumenta que las operaciones que el cliente desconoce fueron realizadas con sus tarjetas de débito y en uso de sus claves de acceso, lo que no hace procedente la restitución de los dineros en cuestión. La denunciante refiere que este argumento, además de particularmente escueto, no es suficiente atendida la calidad de garante del Banco respecto de las operaciones de sus clientes.

Expone que con ello la denunciada incurrió en la infracción señalada en el artículo 3 inciso 1° letras a) y b), 12 y 23 de la Ley 19.496 y solicita se le condene al máximo de las penas establecidas por la Ley, con costas.



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

2.- A fojas 40 y siguientes, denuncia y demanda por infracción a la Ley 19.496, de fecha 22 de febrero de 2013, interpuesta por **PEDRO GUSTAVO MIQUEL RODRÍGUEZ**, asesor financiero, con domicilio en Reverendo Aldo Giachi número 1206, Maipú, en contra de **BANCO CRÉDITO E INVERSIONES S.A.**, sociedad bancaria, representada por **LIONEL OLAVARRIA LEYTON**, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Av. El Golf número 125, Las Condes basado en los mismos hechos expuestos por **SERNAC**.

En su demanda civil indemnizatoria exige el pago de \$770.000.- correspondiente a los montos sustraídos, \$35.000.- por gastos de notificación, \$500.000.- por otros cargos y \$3.000.000.- por daño moral y las costas de la causa.

3.- A fojas 44, notificación de la denuncia y demanda de fojas 40, 41, 42 y proveído de fojas 43 a **BANCO CRÉDITO E INVERSIONES S.A.**, representado por **LIONEL OLAVARRIA LEYTON**.

4.- A fojas 53, notificación de la denuncia de fojas 29 y siguientes y proveído de fojas 43 y 52 a **BANCO CRÉDITO E INVERSIONES S.A.**, representado por **LIONEL OLAVARRIA LEYTON**.

5.- A fojas 70, se resolvió la excepción de prescripción presentada por la denunciada acogiéndola parcialmente por lo que este sentenciador deberá resolver solo respecto de las operaciones realizadas en el mes de noviembre de 2011.

6.- A fojas 58, con fecha 02 de mayo de 2013 y a fojas 103, con fecha 09 de junio de 2013 se realizó la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de **SEBASTIAN LIZANA SIERRA**, por **SERNAC**, **PEDRO MIQUEL RODRIGUEZ** denunciante y demandante; y de **MARCELO ROJAS BARRERA**, por la parte denunciada y demandada. Los denunciante y la demandante civil ratifican sus denuncias y demanda y presentaron prueba documental. La parte de **BANCO CREDITO E INVERSIONES S.A.**



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
MAIPÚ

contestó por escrito solicitando se rechace la denuncia interpuesta en su contra por cuanto en la contestación a la solicitud de mediación propuesta por SERNAC y en la respuesta del liquidador del seguro por fraudes contratado por la parte de Miquel Rodríguez constan razones suficientes para negar la restitución de los dineros solicitados, y

**CONSIDERANDO:**

**a) En cuanto a las infracciones a la Ley 19.496:**

**PRIMERO:** Que el hecho controvertido y objeto de la denuncia de fojas 29 y siguientes y 40 y siguientes se refiere a que si la denunciada autorizó cargos en la cuenta corriente d. **PEDRO GUSTAVO MIQUEL RODRÍGUEZ** sin su anuencia durante el mes de noviembre de 2011 por la suma de \$656.100.- incumpliendo el servicio contratado al realizar cargos en la cuenta corriente del cliente sin su consentimiento y si ello constituye una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496.

**SEGUNDO:** Que así y teniendo presente el mérito de los antecedentes de autos, especialmente el documento de fojas 28 que establece cuales son las transacciones cuestionadas por la parte de Miquel Rodríguez y el hecho que la denunciada no haya acreditado que dichas operaciones fueron realizadas por el cliente siendo insuficiente para este Tribunal el que se argumentara por el Banco que los cargos en cuestión fueron realizados en uso de las tarjetas y claves de acceso del cliente, más aún si se considera que es el Banco denunciado quien, por recursos y tecnología, está en mejor posición para acreditar que fue él quien realizó las operaciones cuestionadas y, además, apreciados los demás antecedentes conforme las reglas de la sana crítica, este sentenciador estima que se encuentra suficientemente acreditado que **BANCO CRÉDITO E INVERSIONES S.A.**, representado por **LIONEL OLAVARRIA LEYTON**, infringió la Ley del Consumidor al realizar cargos por la suma de \$656.100.- en la cuenta corriente d.



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
MAIPÚ

**PEDRO GUSTAVO MIQUEL RODRÍGUEZ** sin su consentimiento, incurriendo con ello en infracción de lo preceptuado en el artículo 12 de la Ley 19.496, esto es, la obligación de todo proveedor de bienes o servicios de 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 consistente, en el caso *sub lite*, en el de cuenta corriente bancaria definido por el DFL N° 707, como: *un contrato a virtud del cual un Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona hasta concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado.*

b) En relación con la demanda civil de indemnización de perjuicios presentada por PEDRO GUSTAVO MIQUEL RODRÍGUEZ en contra de BANCO CREDITO E INVERSIONES S.A. representado por LIONEL OLAVARRIA LEYTON de fojas 40 y siguientes:

TERCERO: Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional de BANCO CREDITO E INVERSIONES S.A. representado por LIONEL OLAVARRIA LEYTON, deberá éste responder civilmente por los daños causados a PEDRO GUSTAVO MIQUEL RODRÍGUEZ, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil.

CUARTO: Que el demandante PEDRO GUSTAVO MIQUEL RODRÍGUEZ, acompañó los documentos adjuntos a fojas 77 a 102 para acreditar la naturaleza y monto de los daños ocasionados por la denunciada:

- 1) A fojas 77, 78 y 79, impresión de mail de fecha 22 de diciembre de 2011 que contiene Detalle de Giros en Cajero Automáticos.
- 2) A fojas 80, copia de ficha de evento de Banco BCI.
- 3) A fojas 81 y siguientes, copia de Citación en Espera de Citación a la Fiscalía Local de Maipú de Carabineros de Chile, evento N° 484718.



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
MAIPÚ

- 4) A fojas 86, copia de Constancia N° 26273 de Carabineros de Chile.
- 5) A fojas 87 y siguientes, copia de Devolución Provisoria de Dinero y Finiquito de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES** y **PEDRO GUSTAVO MIQUEL RODRÍGUEZ**.
- 6) A fojas 93, copia de carta de la denunciada a **SERNAC** de fecha 17 de mayo de 2012.
- 7) A fojas 94 y siguientes, copia de Cartola de Cuenta Corriente, número de cuenta 29290881 de la parte de Miquel Rodríguez de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2011 del Banco denunciado.

Que estos documentos fueron objetados por la parte de **BANCO CREDITO E INVERSIONES S.A.** representado por **LIONEL OLAVARRIA LEYTON**, sin perjuicio de lo cual el Tribunal puede considerarlos como base para la regulación prudencial de los daños investigados en estos autos atendida la particular forma de apreciar la prueba del presente procedimiento de acuerdo a las normas que establece la Ley 18.287 en su artículo 14.

**QUINTO:** En consecuencia, y teniendo presente la prueba rendida, este sentenciador ha considerado regular prudencialmente los daños causados a **PEDRO GUSTAVO MIQUEL RODRÍGUEZ** en la suma \$656.100.- correspondiente a las sumas indebidamente cargadas en la cuenta corriente del demandante.

**SEXTO:** Que la demandante solicitó por concepto de daño moral el pago de \$3.000.000.-

Que respecto de la indemnización por daño moral o extrapatrimonial la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema señala que para dar por establecido el daño moral ...“ basta con que el juez estime demostrada la causa que lo genera...” (Corte Suprema, 18 de abril de 2006, Casación en la forma y en el fondo, Fallos del Mes, jurisprudencia de la Exma. Corte Suprema, N° 532, abril 2005 – 2006, página



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
MAIPÚ

691), situación que sí se ha dado en la controversia y que consiste en el incumplimiento por parte de **BANCO CREDITO E INVERSIONES S.A.** representado por **LIONEL OLAVARRIA LEYTON** de los términos en que se ofreció el servicio de cuenta corriente contratado. Por esta razón y para el caso sometido a la decisión de este sentenciador, la causa que genera el daño moral solicitado está plenamente demostrado.

Así establecido el detrimento, perjuicio o menoscabo, dolor o molestias que han afectado a la actora, a juicio del sentenciador son suficientes para conceder por este concepto la suma en que prudencialmente este sentenciador a valorizado el referido daño y, apreciados los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, se acogerá la demanda de fojas 40 y siguientes en lo que se refiere a daño moral o extrapatrimonial condenando a la demandada al pago de \$300.000.- por dicho concepto.

Que en lo demás se rechazará la demanda por no existir probanzas suficientes que acrediten la existencia de los perjuicios alegados por la demandante.

**SÉPTIMO:** Que la demandada **BANCO CREDITO E INVERSIONES S.A.** representado por **LIONEL OLAVARRIA LEYTON**, ha sido vencida en este juicio, por lo que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N° 15.231, deberá pagar las costas de la causa.

**Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14, 17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:**

1) Ha lugar a la denuncia de fojas 29 y siguientes, condénese a **BANCO CREDITO E INVERSIONES S.A.** representado por **LIONEL OLAVARRIA LEYTON**, al pago de una multa de 50 UTM (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Segundo.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón



F. 129

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
MAIPÚ

de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, sin perjuicio de su cobro ejecutivo.

2) Que se acoge la demanda de fojas 40 y siguientes presentada por **PEDRO GUSTAVO MIQUEL RODRÍGUEZ** en contra de **BANCO CREDITO E INVERSIONES S.A.** representado por **LIONEL OLAVARRIA LEYTON**, condenándosele a pagar la suma de \$656.100.-, por concepto de daño emergente y \$300.000.- por concepto de daño moral.

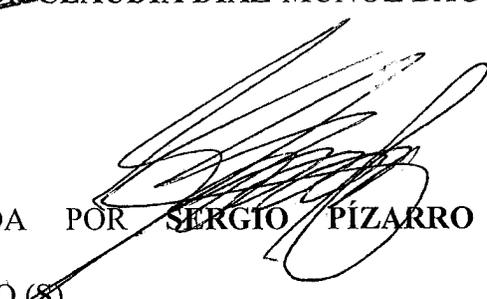
3) Que por haber sido vencida en estos autos la denunciada, **BANCO CREDITO E INVERSIONES S.A.** representado por **LIONEL OLAVARRIA LEYTON**, deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL N° 1228-2013

  
DICTADA POR **CLAUDIA DÍAZ-MUÑOZ BAGOLINI**, JUEZA

(S).

  
AUTORIZADA POR **SERGIO PÍZARRO AGUILERA**,  
SECRETARIO (S).

HF.

712-2014.  
22729-2010.  
buenos perez

