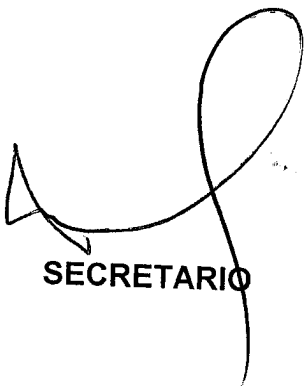


La Cisterna, 11.12.2015

Por ingresado con esta fecha a mi despacho y conforme a lo ordenado, certifico que la sentencia definitiva de se encuentra firme o ejecutoriada.



SECRETARIO

JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE

LA CISTERNA

LA CISTERNA, ocho de agosto de dos mil catorce.

VISTOS :

Se inició este proceso N° 50.914-2, con denuncia particular interpuesto con fecha 9 de noviembre de 2012, por don Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, en contra del Banco del Estado de Chile, representado por don Pablo Piñera Echeñique, domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 111, 4° piso, Santiago. Basa sus acciones señalando que el artículo 58, inciso primero de la Ley de Protección al Consumidor debe velar por el cumplimiento de las disposiciones de dicha ley y demás normas que digan relación con el consumidor. Es así, que ha tomado conocimiento del reclamo realizado con fecha 26 de septiembre de 2012, por doña ELIZABETH DEL CARMEN RAMIREZ MEDINA, la que señala que el día 24 de mayo del mismo año, al revisar su estado de cuenta por internet notó que habían sido pagados con cargo a su cuenta corriente del Banco Estado dos cheques de la serie AY números 6194578 y 6194580 por \$ 490.000 y \$ 480.000 respectivamente, los que fueron sustraídos de su chequera sin que la consumidora se diera cuenta, hecho que coincidió con la sustracción de su cédula de identidad, la que bloqueó el 23 de mayo de 2012 en la página Web del Registro Civil e Identificación. Agrega que los cheques fueron endosados y pagados a desconocidos en las oficinas de La Cisterna, el día 23 de mayo de 2012, después de las 14 horas, por lo que la transacción quedó registrada con fecha 24 de mayo del mismo año. Señala además, que Banco Estado el 23 de julio de 2012, abonó \$ 480.000 en la cuenta corriente de la consumidora afectada por mala digitalización del cheque N°

6194580, no acogiendo el reclamo respecto del cheque N° 6194578, argumentando que la supuesta forma falsificada no es disconforme de manera obvia como para dar orden de no pago.

En virtud de lo anterior, la denunciante estima que el banco ha contravenido lo dispuesto en el artículo 3° , inciso 1° letra e) de la Ley N° 19.496, al no ofrecer medidas de reparación adecuadas y oportunas, por lo que al tenor de la disposición invocada, la consumidora tiene derecho a la reparación e indemnización por el incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor, por lo que en virtud de lo dispuesto en los artículos 3°, 12 y 23 de la Ley 19.496 solicita que Banco Estado sea condenado a la multa de 150 UTM.

A fs. 38, doña Elizabeth del Carmen Ramírez Medina, transportista, domiciliada en calle Colombia N° 9522, La Florida, se hace parte en este juicio y, en un otrosí de la misma presentación, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor , solicitando que sea condenado al pago de una indemnización de \$ 490.000, por daño emergente y \$ 970.000 por daño moral , más reajustes, intereses y costas.

A fs. 75 y siguientes consta la celebración del comparendo de estilo. En él, la parte del SERNAC, ratifica su denuncia y solicita sea acogida. La demandante, ratifica su demanda y solicita su acogida con costas. La parte demandada, contesta por escrito la acción deducida en su contra y solicita el rechazo de la misma, toda vez que el Banco no ha incurrido en incumplimiento al contrato de cuenta corriente suscrito por las partes, ya que los cheques fueron pagados correctamente por el Banco, pues no tenían órdenes de no pago, la firma del librador no es visiblemente disconforme con la que registra el Banco para su cotejo, tampoco presentaba raspaduras, enmendaduras u otras alteraciones notorias y correspondían a la serie entregada al librador, a su entera conformidad y, que

en el improbable evento que el actor haya sufrido algún tipo de daño, éste no es en absoluto imputable al Banco Santander, sino a su propia y total negligencia en el manejo de sus documentos importantes, como son sus cheques bancarios, toda vez que no se percató del aparente hurto o robo de sus documentos importantes, a saber dos cheques, no existiendo por lo tanto, un nexa causal entre el actuar del Banco y el daño que se le imputa, como tampoco el Banco ha actuado con negligencia ni ha causado menoscabo al consumidor.

A fs. 150, rola informe pericial evacuado por el perito calígrafo, don David Bahamondes Peña.

A fs. 172 y no existiendo diligencias pendientes, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1.- Que, en este proceso se trata de determinar la responsabilidad que afectare al Banco Estado de Chile , en los hechos denunciados a fojas uno.

2.- Que, el denunciante, señala que ha existido una mala prestación de servicio por parte del denunciado, al no actuar con diligencia para no menoscabar sus derechos como consumidor, al pagar dos cheques que fueron presentados a cobro, los cuales presentaban disparidad entre las firmas autorizadas ante el Banco y las falsas que aparecen en los dos cheques pagados por éste, hecho que supone infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496.

3.- Que, el artículo 26 de la ley N° 19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, califica en su número uno, como consumidores o usuarios a las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.

4.- Que, además, el artículo 23 del cuerpo legal citado, señala que comete infracción el proveedor que en la prestación de un servicio 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.

5.- Que, asimismo el artículo N° 12 de la ley ya citada, establece que todo proveedor de bienes y 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.

6.- Que por otra parte, el art. 3° de dicha ley, deja establecido el derecho del usuario a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.

7.- Que, para fundamentar su acción, la demandante ha acompañado a los autos fotocopias simples de los cheques pagados por el banco, documentos que no han sido objetados de contrario.

8.- Que, para avalar sus alegaciones, el denunciado y demandado ha sostenido que la afectada no dio cuenta oportunamente al banco del robo de sus cheques y que el Banco ha actuado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 26 del DFL 707, sobre cuentas corrientes bancarias y cheques.

9.- Que, de los antecedentes allegados al proceso, analizados de acuerdo con las reglas de la sana crítica, en especial lo señalado por el perito en su informe y la firma registrada por el Banco y aquellas estampadas en los cheques pagados por caja, se ha podido establecer que los cheques en cuestión presentan diferencias notorias, las que debieron ser advertidas al librar los fondos en ellos consignados, por lo que en concepto

de este Tribunal, el Banco demandado vulneró las disposiciones establecidas en el artículo 16 de la ley sobre Cuentas Bancarias y Cheques y aquellas contenidas en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas Sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, por lo que resulta procedente atribuirle responsabilidad por hechos que tuvieron origen en un ilícito no imputable a la demandante.

Teniendo presente además, lo preceptuado en las Leyes 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y artículos pertinentes de la Ley N° 19.446, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el Tribunal, **RESUELVE** :

1.- Que se acoge el denuncia de fojas uno, interpuesto por el SERNAC y se condena al Banco del Estado de Chile, representado por don Pablo Piñera Echeñique, o por quien sus derechos represente, a la multa de **15 UTM**, por infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.

Si el inculpado no pagare la multa dentro del plazo de quinto día contado desde la notificación de esta sentencia, sufrirá por vía de sustitución y apremio, la pena que al efecto decreta el Tribunal sobre la base de lo consignado en el artículo 23 de la Ley 18.287.

2.- Que, ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fojas 38 y siguientes, por doña Elizabeth del Carmen Ramírez Medina, en cuanto el demandado Banco del Estado de Chile, representado por don Pablo Piñera Echeñique, o por quien sus derechos represente, deberá pagar a dicha actora, la suma de \$ 490.000 (cuatrocientos noventa mil pesos) , por concepto del daño emergente y \$ 500.000 (quinientos mil pesos), por concepto del daño moral ocasionado a la consumidora.-

3.- Que, con el objeto de preservar la equivalencia de los valores en juego, la suma precedentemente regulada, deberá ser pagada con reajustes e intereses

legales. El reajuste referido deberá calcularse de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 19.496 y, los intereses, desde que el deudor se constituya en mora y sobre el capital reajustado, debiendo éste pagar además las costas de la causa.

Remítase copia de la siguiente sentencia a la Dirección Regional de Santiago del SERNAC, para la anotación en el Registro Público de Sentencia en materia de consumo.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y EN SU OPORTUNIDAD, ARCHIVASE.

**PRONUNCIADA POR DON JAIME VILLARROEL FABA, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA DON FELIPE ONGARO AHUMADA, SECRETARIO TITULAR.-**