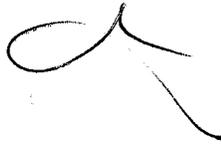


En Santiago a:

07 AGO 2015

Número de expediente (s)
Resolución(s) precedente (s)



REGISTRADA

Quilicura, a diez de sept.
tembre del dos mil quince

Cumplase



MUNICIPALIDAD DE QUILICURA
 BANCO DEL ESTADO DE CHILE
 CREDITOS 119 - QUILICURA



Quilicura
en mis garas

Timbre Cajero

Municipalidad de Quilicura
 Caja: 104 / Folio: 35299

LEY DEL CONSUMIDOR (GIROS DESDE SU CUENTA) 2014/369/206 N°
des

CUENTA	VALOR
SUBTOTAL	1.327.290
IPC	
MULTA	
TOTAL	1.327.290
Desde:	
Hasta:	

1701

Santiago, siete de agosto de dos mil quince.

A fojas 128 y 153, atendido el estado de la causa, no ha lugar

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de la parte final del fundamento CUARTO desde "...girándose" hasta "disponible de \$526.352", y los motivos QUINTO a OCTAVO que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

Primero: Que de conformidad a lo que dispone el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, al SERNAC le corresponde velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y se encuentra facultado para hacerse parte en aquellas causas que "*comprometan el interés de los consumidores*" y para "*denunciar posibles incumplimientos*". Por consiguiente, en el ejercicio de la labor fiscalizadora SERNAC no se encuentra impedido de accionar –en interés general de los consumidores- aun cuando se afecte a una persona determinada o ésta se haga parte en la instancia en defensa de sus derechos.

Segundo: Que la falta de seguridad y cuidado que se denuncia en la presente causa, perturba a un grupo de consumidores pues dice relación con el manejo de un producto financiero determinado, es decir, la conducta potencialmente infractora puede afectar a personas en situaciones semejantes. En este contexto entonces, si la acción intentada es de aquellas de competencia de los jueces de Policía Local y quien la deduce se encuentra legitimado para intentarla, las excepciones opuestas por la demandada deben ser rechazadas.

Tercero: Que en la denuncia de SERNAC se cita como infringido el artículo 45 de la ley 19.496, en tanto tratándose de un servicio riesgoso, "*deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resulten necesarias para que aquella se realice en adecuadas condiciones de seguridad*".

debe restituir el valor de las siguientes operaciones: sábado 3 de mayo, 12:29 por \$200.000 desde Banco Santander ubicado en Marcoleta Quilicura; domingo 4 de mayo, 9:58 horas por \$200.000 en Banco de Chile ubicado en Estación Metro Santiago Bueras S/N Maipú; lunes 5 de mayo, 9:45 por \$40.000 y 9:45 por \$160.000, ambos giros del Banco de Chile ubicado en Américo Vespucio Norte 1880, Servicentro Conchalí y martes 6 de mayo a las 8:51, por \$200.000 en Banco Chile ubicado en Estación Metro Cerro Blanco S/N Recoleta.

A fojas 51, se hizo parte doña Viviana Muñoz Valenzuela e interpone demanda civil de indemnización de servicios, demandando por concepto de daño emergente la suma de \$800.000 y \$300.000 por daño moral. Refiere que denunció el hecho el 9 de mayo de 2014, en la Comisaría de Colina, según comprobante que acompaña a fojas 43.

Cuarto: Que el Banco aduce que las citadas operaciones se efectuaron de forma correcta y previo a haberse introducido la clave secreta correspondiente, de modo que el procedimiento bancario –como estaba diseñado- fue cumplido a cabalidad.

Por consiguiente, en el caso de autos corresponde revisar los antecedentes probatorios a fin de establecer si se ha verificado por parte del proveedor del servicio una conducta que importe infracción al deber de cuidado y vigilancia que por la labor prestada a los consumidores le era exigible.

Quinta: Que de los antecedentes consta que la consumidora denunció en Carabineros de la Comisaría de Colina, con fecha 9 de mayo de 2014 (viernes), la supuesta sustracción de dineros de su cuenta de ahorro, documento de fojas 43, en el cual se observa que el Parte corresponde al N° 2344, por “clonación tarjeta bancaria”. Asimismo, consta de autos que el 12 del mismo mes y año (lunes), la actora solicitó a Bancoestado el bloqueo de la tarjeta de cajero automático asociada al RUT 12237773 y la entrega de

día 30 de abril del citado año, por la suma de \$60.000, por un total de 7 operaciones, ascendentes a la suma de \$900.000.

Sexta: Que de la prueba aportada ha de concluirse la existencia de indicios concretos en orden a inferir que la demandante fue objeto de una situación irregular en las operaciones bancarias de que da cuenta el documento de fojas 71. La actora tiene domicilio en la comuna de Colina, mantuvo siempre en su poder la tarjeta que le permitía efectuar transacciones bancarias y no obstante ello, registra giros diarios entre sábado y martes de la semana próxima -3 al 6 de mayo de 2014- en las comunas de Quilicura, Maipú, Conchalí y Recoleta. Además, no existe justificación plausible de parte de la denunciada que explique la razón de registrarse el mismo día y hora, dos operaciones en un servicentro de Conchalí, una por \$40.000 y otra por \$160.000, ambas a las 9.45 horas.

Séptimo: Que existiendo antecedentes para cuestionar el sistema de seguridad de la institución denunciada, ésta nada aportó a la causa para demostrar la eficiencia y efectividad de las medidas preventivas de seguridad implementadas para otorgar una prestación de servicios de por sí riesgosa –transacciones financieras en cajeros automáticos- limitándose a afirmar que su parte cumplió a cabalidad su obligación y que “en las huinchas de auditoría no se observan errores que hayan afectado la dispensación del dinero”, pero ningún elemento de convicción allegó a la causa referente a la materia. (documento de fojas 11).

En cuanto a la tesis de la consumidora, se observa coherencia en sus dichos, pues lo esencial de su reproche se mantiene inalterable y su conducta entre los días 9 y 12 de mayo de 2014, refleja la verosimilitud de su relato.

Octavo: Que de lo que se viene razonando es dable sostener que la denunciada infringió la regla del artículo 45 de la ley 19.496, desde que el servicio prestado por Bancoestado, respecto de giros en cajeros

Noveno: Que en cuanto al menoscabo que se reclama, corresponde acoger la indemnización por daño emergente fijándose éste en el valor de los dineros que la institución bancaria se negó a restituir a la actora, esto es, la suma de \$800.000, perjuicio que se tiene por acreditado con el mérito del documento de fojas 48.

Décimo: Que en cuanto al daño moral cobrado, no existen en la causa elementos de convicción idóneos que permitan establecer la existencia del perjuicio que a ese título se demanda; la angustia o aflicción que se denuncia en el libelo de fojas 51 debe ser probada por quien dice haberla padecido, sin perjuicio de la evaluación prudencia que el sentenciador puede efectuar. Por otro lado, tampoco obra en autos prueba alguna para emitir pronunciamiento sobre lo cobrado por concepto de lucro cesante.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, a lo que disponen los artículos 32 y siguientes de la ley 18.287, se **CONFIRMA** la sentencia apelada con declaración de que la indemnización que la denunciada debe pagar a la actora civil, **se reduce a \$800.000**, por concepto de daño emergente.

Redactó la ministro señora González Troncoso.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-748-2015.

QUILICURA, treinta y uno de marzo de dos mil quince

VISTOS Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, por el escrito de fs. 18, don Juan Carlos Luengo Perez, abogado, Director Regional Metropolitano, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliado en calle Teatinos N° 333 piso 2 de la comuna de Santiago, interpuso denuncia infraccional por la ley 19.496 en contra de Banco Estado , rut: 97.030.000-7, representada legalmente por doña Jessica López Saffie, ambas domiciliadas en avenida Libertador Bernardo Ohiggins N° 1111 piso 4 de la comuna de Santiago, a partir del reclamo hecho por doña Viviana Marcela Muñoz Valenzuela, con fecha 05 de junio de 2014, argumentando que el día 09 de mayo del presente año, la señora Muñoz quien posee una cuenta de ahorro en el Banco Estado (N° 6219967773007) concurre a un cajero automático ubicado en el Mall Plaza Norte, momento en el que se percata que el saldo que figura en su cuenta es inferior al que debía constar en la misma. Es por ello que inmediatamente concurre a la 8° Comisaría de Colina, denunciando los hechos ya descritos, todo lo cual consta en el parte N° 2344, acompañado en el tercer otrosí de esta presentación.

Luego con fecha 12 de mayo, la consumidora requiere el bloqueo de la tarjeta asociada a su rut, solicitando una nueva, a lo que el banco accede, bloqueando dicha tarjeta y entregándole otra, tal como consta en la solicitud de bloqueo y entrega de tarjeta acompañada en autos. Ese mismo día la denunciada hace entrega a la consumidora de un Estado de Cuenta, en el que se puede apreciar 4 giros de fecha 05 de Mayo del presente año, el primero de ellos por \$160.000.- y los otros tres por \$200.000.- cada uno.-

Dichos giros son totalmente desconocidos por la consumidora afectada, quien no ha perdido en momento alguno su tarjeta ni ha entregado su clave a terceros, por lo que al día siguiente la consumidora presenta un reclamo ante la denunciada sollicitando la restitución del dinero sustraído de su cuenta, tal como consta en el Formulario de Reclamo acompañado en esta presentación.-

señalando que en la cuenta antes singularizada se verifican cuatro giros exitosos, movimientos que no registran error en su ejecución y que fueron realizados con la clave secreta mas tarjeta N° 621996122377730057, elementos que son personales e intransferibles, cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad del titular, ambos dispositivos se encontraban activos al momento de realizar las trasacciones cuestionadas, estos fueron realizados en forma normal no existiendo alertas por mal uso así como tampoco de navegación de cuenta invalida ni pines erróneos al momento de realizar el giro por Atm.-

Como se podrá apreciar vulnera gravemente los derechos básicos de los consumidores toda vez que la denunciada no se hace cargo de manera alguna de la responsabilidad que le asiste como proveedor, infringiendo los artículos 3, inciso 1 letra a) y d), 12, 23 y 45 inciso 2° de la Ley 19.496, solicita acogerla en todas sus partes condenandolo al maximo de las multas contempladas en la Ley 19.496, con costas;

SEGUNDO: Que por estos mismos hechos, a fs. 51, doña Viviana Marcela Muñoz Valenzuela, dueña de casa, domiciliada en Camino El Cerrillo N° 4050 de la comuna de Colina, se hizo parte en la denuncia infraccional interpuesta por el Sernac y dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Banco Estado, ya individualizado, para que sea condenado al pago de la suma de \$1.600.000.- mas intereses, reajustes y costas; acción que fue notificada a fs. 56;

TERCERO: Que, en el comparendo celebrado a fs. 81, la denunciada, querellada y demandada opuso las excepciones de incompetencia absoluta del tribunal y falta de legitimidad activa por parte de la denunciante, la que evacuó el traslado sosteniendo que existe una errada interpretación del artículo 50 de la Ley 19.496 en relación al artículo 58 letra G de la misma, argumentando la denunciante que dichas materias contempladas en la ley del consumidor escaparían de la competencia de los juzgados de policía local todo ello conforme a lo definido en el artículo 108 del Código Orgánico de Tribunales, el que no define la materia sino que define la competencia en términos legales, quedando para el caso particular fijada la competencia de los Juzgados de Policía Local, y correspondiendo a este tribunal la competencia en razón de que el primero de los giros fue efectuado por terceros en un cajero automático ubicado en avenida Lo Marcoleta N° 361 de esta comuna, así mismo evacuó el traslado de la legitimación activa del Sernac señala que en

Excepciones que el tribunal rechazará en virtud a lo dispuesto en el artículo 50 letra A de la Ley 19.496 conforme se dio principio de ejecución a la infracción en esta comuna fijándose la competencia para deducir las acciones legales pertinentes, en cuanto a la legitimación activa del Sernac este sentenciador estima que el Servicio Nacional del Consumidor para el caso en particular se encuentra legitimado en su actuar atendido a que los hechos formulados en la denuncia pudiesen afectar los intereses generales de los consumidores de acuerdo a lo expresado en el artículo 58 letra G;

La parte denunciante de Sernac acompañó la documental que rola de fs. 77 a 80, ambas inclusive, la parte denunciante y demandante de Muñoz Valenzuela acompañó la documental que rola a fs. 75 y 76 y la testimonial que rola a fs. 84, con un solo testigo, el que se tacha según el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, tacha que el tribunal acogerá atendido a los dichos de la testigo la que manifiesta ser amiga de la denunciante y demandante, especialmente teniendo en consideración que los dichos de la testigo corresponden a hechos que le comentó Muñoz Valenzuela no tomando conocimiento de éstos por sus propios medios; y la parte denunciada y demandada acompañó la prueba documental de fs. 71 a 74, ambas inclusive;

CUARTO: Que, analizado el mérito de los antecedentes de la causa, conforme con las reglas de la sana crítica, el Sentenciador ha llegado a la convicción que la parte denunciada y demandada ha tenido un actuar negligente en cuanto a proporcionar seguridad en las transacciones realizadas por sus usuarios toda vez que se aprecia claramente en el documento acompañado a fs. 47, consistente en estado de cuenta "Banco Estado Ahorros" el que posee timbre y firma del Banco del Estado de Chile, Atención Clientes Colina de fecha 13 de mayo de 2014 que se realizaron 5 giros desde la cuenta de ahorro 32961328542, de los cuales 4 son objetados por la denunciante y demandante Viviana Muñoz Valenzuela, girándose un total de \$760.000.-, en circunstancias que el límite diario para girar desde cajeros automáticos es la suma de \$200.000.-, verificado este hecho el Banco Estado debió haber realizado las gestiones pertinentes destinadas a determinar el por qué se produjo una anomalía de este tipo, protegiendo a su cliente de hechos maliciosos ocurridos a través de las plataformas dispuestas por el banco para realizar giros de dinero. Es preciso sostener que el Banco Estado además de haber vulnerado la debida protección a su cliente, en la carta enviada con fecha miércoles 28 de mayo de

de exclusiva responsabilidad del titular además se informa que la cuenta afectada después de los movimientos reclamados registró un saldo disponible de \$526.352.- y además señala que no posee denuncia ante organismo policiales o de justicia, lo que para el caso en particular es herrado toda vez que con fecha 09 de mayo la denunciante interpuso denuncia ante la 8° Comisaría de Colina Parte N° 2344, de esta forma no solo no proporcionó el debido resguardo sino que además desconoció los elementos que la denunciada y demandada haya realizado las denuncias respectivas antes los organismos policiales correspondientes;

QUINTO: Que, para arribar a la convicción expresada en el considerando anterior el Tribunal ha tenido especialmente presente el documento que rola a fs. 47 consistente en "Estado de Cuenta N° 32961328542 que contiene los movimientos realizados al 12 de mayo de 2014 el que al pie registra timbre y firma del Banco de Estado de Chile atención Clientes Colina, de fecha 13 de mayo de 2014 en el que aparecen 4 giros realizados del día 5 de mayo de 2014 de los cuales 3 fueron objetados por la denunciante y uno de fecha 6 de mayo de 2014, y formulario de giros, pagos y/o transferencias no reconocidos de fecha 13 de mayo de 2014 presentado en la sucursal de Colina del Banco Estado de Chile;

SEXTO: Que, en autos se ha deducido una demanda de indemnización de perjuicios la que obliga perseguir una responsabilidad civil cuasi delictual;

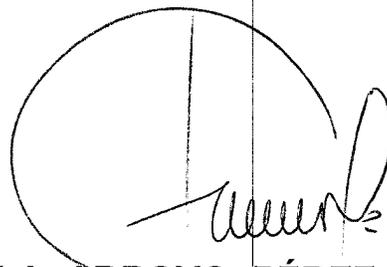
SEPTIMO: Que es un elemento de toda responsabilidad civil cuasi delictual el que concurra la culpa (que en la especie se expresa en infracciones a la Ley del Consumidor) y, como se ha visto en la parte anterior de esta sentencia, este elemento se ha configurado en contra de la denunciada y demandada quien ha sido declarada autora de infracciones que han sido la causa principal y determinante de la indemnización reclamada razones que llevan al Tribunal a acoger la demanda en la forma que se determinará mas adelante;

OCTAVO: Que, la denunciante y demandante de fs. 51 solicitó una indemnización por la suma de \$1.600.000.- los que se desglosan de la siguiente forma \$800.000.- por daño emergente, \$300.000.- por lucro cesante y \$500.000.- por daño moral lo que pretende acreditar con la documental rendida en autos que rolan a fs. 75 y 76 y los que rolan de fs. 43 a 50;

Y vistos, además, lo dispuesto en la Ley No. 15.231; los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; artículos 3 inciso 1º letra a) y d), 12, 23 y 45 Ley 19.496; 2314 y 2329 del Código Civil y 144 del Código de Procedimiento Civil se declara:

- 1.- Que se acoge la denuncia deducida a fs. 18 por el Servicio Nacional del Consumidor y se condena a Banco del Estado de Chile a pagar una multa equivalente a 30 UTM.-
- 2.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 51 y se condena a Banco del Estado a pagar a doña Viviana Marcela Muñoz Valenzuela la suma de \$1.000.000.- reajustada en la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de esta sentencia y su pago efectivo e intereses corrientes entre la fecha en que quede ejecutoriado el fallo y su pago efectivo, con costas.
- 3.- Que se acoge la tacha formulada a fs. 84.-
- 4.- Que se rechazan las excepciones dilatorias de incompetencia del tribunal y de falta de legitimación activa deducidas a fs. 57.-

Notifíquese, anótese y archívese.



Dictó esta sentencia doña **PRISCILA ARROYO PÉREZ** Juez Subrogante y autoriza doña **DANIELA SOLOGUREN ACEVEDO** Secretaria Abogada Subrogante.-

