

SANTIAGO, veinte de abril de dos mil dieciséis.

VISTOS:

I.- Que, en lo principal de fojas 17 y siguientes, don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, abogado, Director Regional Metropolitano (S) del Servicios Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2, Santiago; interpone denuncia infraccional en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado por doña JESSICA LÓPEZ SAFFIE, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, piso 4°, comuna de Santiago.

Señala el denunciante, resumidamente, que don Gonzalo Echaiz Echaiz efectuó reclamo ante SERNAC con fecha 08 de febrero de 2013, manifestando que el día 28 de febrero de 2012, desconocidos le habrían sustraído su libreta de ahorro N° 56361097756, conjuntamente con cédula de identidad, la que estaría vencida. No obstante aquello, el día 29 de los mismos mes y año, terceros abrían efectuado un giro en su cuenta de ahorro, mismo que fue cursado por el Banco denunciado, aún cuando las firmas estampadas distan de aquellas registradas para el cotejo y el número de cédula de identidad escrito en uno de ellos no corresponde al del titular de la cuenta.

Dice el Servicio denunciante, que la verificación de firma y antecedentes efectuado por el Banco fue inapropiado, actuar que, en definitiva, ha causado menoscabo al consumidor.

Sin embrago, el día 31 de enero de 2013, se intentó efectuar un nuevo giro contra la cuenta de ahorro del Sr. Echaiz, pero en dicha oportunidad el cajero de la institución bancaria advirtió la existencia de irregularidades y reintegró los fondos a la cuenta de ahorro.

Ante esta situación, el Sr. Echaiz efectuó reclamo ante el proveedor, mismo que fue rechazado por el Banco, aludiendo que los comprobante de giro no presentan irregularidades, así como tampoco el procedimiento empleado por el cajero; respuesta que es considerada como insuficiente por la entidad denunciante.

Por lo anterior, la denunciante estima infringidos los artículos 3 letras a) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496.

II.- Que, a fojas 39, don Gonzalo Andrés Echaiz Echaiz, temporero, domiciliado en calle Chungará N° 374, La Reina, Santiago; se hace parte en la denuncia efectuada por el Servicio Nacional del consumidor y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando se condene a Banco del Estado de Chile a pagar la cantidad de \$1.564.000.- por concepto de daño emergente y la de \$20.000.000.- por daño moral.

III.- Que, a fojas 94, con fecha 09 de septiembre de 2014, se celebra audiencia de conciliación, contestación y prueba, a la que acudieron la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor, a través de su apoderado, don

Leonardo Urtubia Gea y la parte denunciada y demandada de Banco del Estado de Chile, representada por su abogado, don Gerardo Soto Araya, en rebeldía del denunciante y demandante Gonzalo Echaíz Echaíz.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

La parte denunciante ratifica sus acciones en todas sus partes, con costas.

La parte denunciada y demandada contesta denuncia infraccional y demanda civil, conforme minuta escrita acompañada a fojas 60 y siguientes, la que solicita se tenga como parte integrante de la audiencia.

En su contestación, señala la denunciada, resumidamente, que en primer término, solicita el total rechazo de la denuncia y demanda entabladas, atendido que los hechos ocurridos han sido, en primer término, por negligencia o descuido del propio afectado, quien no habría resguardado ni custodiado debidamente su libreta de ahorro y documento identificador, lo que produjo el robo que ocurrió supuestamente, un día antes de los hechos denunciados y que el Sr. Echaiz no comunicó al Banco apenas se percató de ello, contando la institución financiera con los canales necesarios para este tipo de denuncias, como la denominada "línea roja" que funciona las 24 horas del día.

Asimismo, manifiesta el Banco denunciado que al momento de cursar los giros actuó conforme la obligación que asiste al Banco, no pudiendo negarse sin justificación a llevar a cabo la operación solicitada; procediendo el cajero a hacer una comparación visual de la firma estampada en los comprobantes respectivos con aquella dejada en el Banco para el cotejo, no detectándose diferencias, haciendo presente que, en este respecto, al igual que lo señalado en la Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, el cajero del banco no es un perito caligráfico, sino que sólo puede efectuar una inspección de tipo visual; no constando diferencias en la firma estampada en el comprobante, haciendo presente que la firma del Sr. Echaiz no siempre es igual, como consta de los distintos documentos firmados por éste y que constan en autos.

En cuanto a la demanda civil, señala que ésta debe rechazarse, por cuanto no ha existido infracción alguna cometida por su parte; señalando, además, que los perjuicios deben acreditarse, al igual que la relación de causalidad entre los perjuicios demandados y el actuar de la denunciada; señalando, finalmente, que los perjuicios deben tener un carácter indemnizatorio y no constituir un enriquecimiento ilícito.

La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor rinde prueba documental, acompañando, al efecto, los siguientes documentos:

1.- A fojas 1 a 3, ambas inclusive, copia de resolución exenta del Servicio Nacional del Consumidor N° 0409, de fecha 05 de abril de 2013.

2.- A fojas 4 y 5, copia de resolución exenta del Servicio Nacional del Consumidor N° 0385, de fecha 28 de marzo de 2013.

3.- A fojas 6, copia de Formulario Único de Atención de Público, N° de caso 6741969 de fecha 08 de febrero de 2013, correspondiente a reclamo efectuado por don Gonzalo Echaiz Echaiz en contra de Banco del Estado de Chile.

4.- A fojas 7, copia de carta de fecha 22 de febrero de 2013 remitida por don Enrique Cisternas Crovari, Coordinador de Clientes, Dirección Corporativa de Asistencia al Cliente de Banco del Estado de Chile a don Juan Carlos Benito Medina Vargas, Abogado Web Center Servicio Nacional del Consumidor.

5.- A fojas 8, copia de carta de fecha 22 de febrero de 2013 remitida por don Enrique Cisternas Crovari, Coordinador de Clientes, Dirección Corporativa de Asistencia al Cliente de Banco del Estado de Chile a don Gonzalo Echaiz Echaiz.

6.- A fojas 9 a 11, ambas inclusive, copias de comprobantes de giros con libreta emitidos por Banco del Estado de Chile, respecto de la cuenta de don Gonzalo Echaiz Echaiz.

7.- A fojas 12, estado de cuenta N° 56361097756, de fecha 05 de febrero de 2013.

8.- A fojas 13, copia de formulario de solicitud de Servicio emitido por Banco Estado, con reclamo efectuado por don Gonzalo Echaiz Echaiz. Con fecha 08 de febrero de 2013.

9.- A fojas 14, copia de cédula de identidad de don Gonzalo Echaiz Echaiz.

10.- A fojas 15, copia simple de lista de testigos presentada por don Gonzalo Echaiz Echaiz, ante el Servicio Nacional del Consumidor.

11.- A fojas 16, copia de escrito presentado por don Gonzalo Echaiz Echaiz ante el Servicio Nacional del Consumidor con fecha 11 de abril de 2013.

Por su parte, la denunciada y demandada no rindió prueba documental.

Las partes no rindieron prueba testimonial.

La parte denunciante de SERNAC no efectuó peticiones.

La parte denunciada solicita oficio a Banco del Estado de Chile a fin que informe al Tribunal acerca de la fecha y hora del bloqueo de los productos bancarios respecto de los cuales se pretende impugnar los giros de la presente causa.

IV.- Que, a fojas 97, consta informe N° 14325 de Carabineros, Prefectura Santiago Norte, Comisaría de órdenes Judiciales, de fecha 08 de septiembre de 2014, mediante el que informa que con fecha 03 de septiembre de 2014 se notificó la denuncia y demanda civil de fojas 39 y siguientes.

V.- Que, a fojas 99, con fecha 23 de septiembre de 2014, el tribunal dio lugar a las peticiones efectuadas.

VI.- Que, a fojas 106 consta oficio remitido por Banco del Estado de Chile mediante el que informan que la cuenta de ahorro platino giro diferido unipersonal

Nº 56361097756, cuyo titular es don Gonzalo Echaiz Echaiz, tiene fecha de apertura el 23 de junio de 2000 y se encuentra bloqueada desde el 08 de febrero de 2013 a las 10:03:56.

VII.- Que, a fojas 109, quedan los autos en estado de dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

1º) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional efectuada por don Rodrigo Martínez Alarcón en representación del Servicio Nacional del Consumidor, a la que se hizo parte don Gonzalo Echaiz Echaiz, quien, además, entabló demanda civil.

2º) Que, el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley Nº 19.496, expresa:

"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

3º) Que, el artículo 3 letras a) y d) de la Ley 19.496, dispone que: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;"*

4º) Que, el artículo 12 de la Ley Núm. 19.496 establece que: *"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"*.

Por su parte, el inciso primero del artículo 23 de la misma ley dispone: *"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."*

5°) Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

A su vez, el artículo 1547 inciso tercero del mismo cuerpo legal, señala que *"La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega."*

6°) Que, en primer término, este sentenciador estima preciso establecer que los antecedentes probatorios aportados a la causa, constituidos fundamentalmente por la prueba documental aportada, son a juicio del Tribunal entre sí y respecto de los hechos de la causa, lo suficientemente conexos, concordantes, graves, múltiples y precisos, como para hacer formar convicción plena al Tribunal respecto de la existencia y origen de los hechos denunciados y de quien es en definitiva la responsabilidad infraccional pertinente, conforme lo exige el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

7°) Que, ahora bien, de los antecedentes y demás elementos probatorios que se han recogido en el proceso, el Tribunal estima probado los siguientes hechos: 1).- Con fecha 29 de enero de 2013, una persona concurrió a la sucursal 136 de Banco del Estado, correspondiente a La Serena Plaza y efectuó un giro en la cuenta de ahorro cuyo titular es don Gonzalo Andrés Echaiz Echaiz, consignando como número de cédula de identidad la número 14.765.165.4; 2).- Los días 30 y 31 de enero nuevamente se presentó una persona a efectuar un giro en la cuenta de ahorro cuyo titular es don Gonzalo Andrés Echaiz Echaiz; 3).- Con fecha 08 de febrero de 2013, don Gonzalo Echaiz Echaiz efectuó reclamo ante Banco Estado, impugnando los giros y solicitando la devolución del dinero girado; procediendo en la misma fecha a bloquear su libreta de ahorros; 4).- Con fecha 22 de febrero de 2013, Banco del Estado de Chile rechazó el reclamo efectuado por el Sr. Echaiz, por lo que no se hizo devolución del dinero; 5).- El número de cédula de identidad de don Gonzalo Andrés Echaiz Echaiz es el 14.175.733-4.

8°) Que, conforme la prueba allegada a los autos y los hechos acreditados por las partes, consta que Banco Estado ha cometido infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, por cuanto no se actuó con el cuidado y diligencia debidas al momento de efectuar el curso de los giros que un tercero realizó contra la cuenta ahorro platino giro diferido unipersonal N° 56361097756, cuyo titular es don Gonzalo Echaiz Echaiz.

9°) Que, en efecto, resulta claro de los documentos acompañados por la entidad denunciante a fojas 9 de autos, que es de tal entidad el descuido y falta de acuciosidad empleada por el cajero, que la persona que efectuó los giros consignó un

número de cédula de identidad que no corresponde al del titular de la cuenta y, no obstante aquello, igualmente se procedió a hacerle entrega del dinero retirado desde la cuenta del Sr. Echaiz.

10°) Que, en este sentido, lo señalado por Banco del Estado de Chile en su escrito de contestación de denuncia y demanda respecto a que los cajeros no son peritos caligráficos y que, conforme lo expresado en la Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, la revisión que deben efectuar es una de carácter visual, deja más en evidencia la falta de mínima diligencia empleada, ya que de una mera inspección visual de los antecedentes del titular de la cuenta de ahorro que figuran en el sistema del Banco - como consta de oficio acompañado a fojas 106 - comparados con los consignados en el comprobante de giro cuya copia se acompaña a fojas 9, queda más que de manifiesto y resulta del todo evidente que existe una incongruencia entre el número de cédula de identidad anotado y aquel que corresponde al titular del producto.

Igualmente, consta de una inspección visual de los demás documentos suscritos por el Sr. Echaiz y que constan en autos a fojas 6, 13 y 14 de autos; que la firma estampada en ellos es absolutamente distinta a aquella puesta en los comprobantes de giro de dinero que se acompañan en copia a fojas 9, 10 y 11 de autos, haciendo presente al respecto que este sentenciador tampoco tiene la calidad de perito caligráfico, por lo que a simple vista, tal y como corresponde hacerlo a un cajero de banco y más aún entendiendo la naturaleza de su labor de resguardo a los bienes de sus clientes; consta que existe una clara diferencia entre la firma del titular de la cuenta de ahorro y la estampada en los comprobantes de giro de dinero por la persona que efectuó la operación.

11°) Que, en este punto, se debe tener presente que, si bien la prueba de las obligaciones corresponde a quien la alega; conforme lo dispuesto en el artículo 1547 del Código Civil, la prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; por lo que correspondía a Banco del Estado procurar que se produjera la prueba necesaria para acreditar el haber empleado la debida diligencia que corresponde en resguardo de los derechos y bienes de sus clientes; sin embargo, no hay medio probatorio alguno en autos que acredite dicha circunstancia.

12°) Que, no puede ser obstáculo a la debida diligencia que debe emplear el Banco denunciado en su calidad de entidad financiera y prestador de servicios de custodia de valores, el hecho que el consumidor haya perdido su libreta de ahorro por haber salido de su hogar con ella; ya que ello sería entender que la única forma en que los consumidores pueden tener seguridad en el uso de sus productos es al no usarlos, ya que de lo contrario, se arriesgan a ser víctimas de distintas circunstancias; liberando con ello a los proveedores de la responsabilidad que les asiste de tomar todas las medidas de seguridad necesarias para que, precisamente,

los usuarios puedan ocupar sus productos en forma segura y confiable; hecho que resulta contrario al derecho consignado en el artículo 3° letra d) de la Ley 19.496.

13°) Que, en virtud de lo anterior, queda de manifiesto que el actuar de Banco Estado respecto de los hechos puestos en conocimiento de este sentenciador a través de las acciones entabladas, ha sido negligente, por cuanto se ha prestado un servicio deficiente por no emplear la mínima diligencia necesaria para evitar un perjuicio al consumidor al momento de dar curso a giros de dinero efectuados por terceros; motivo por el cual se deberá acoger la denuncia infraccional interpuesta, correspondiendo aplicar las multas consignadas en el artículo 24 de la ley 19.496.

14°) Que, en cuanto a la demanda civil, conforme la prueba rendida en autos, en especial, los documentos acompañados a fojas 1 a 16 por el denunciante SERNAC, consta que el actuar negligente del Banco denunciado, al dar curso a giros efectuados por terceros distintos del titular de la cuenta de ahorro, ha provocado un perjuicio al demandante, don Gonzalo Echaiz Echaiz, lo que corresponde a un daño emergente cuya cuantía consta en el documento acompañado a fojas 12 de autos, razón por la que se dará lugar a la demanda en este respecto.

15°) Que, lo anterior es no obstante haber estado el demandante en rebeldía por inasistencia a la audiencia de contestación, conciliación y prueba celebrada con fecha 09 de septiembre de 2014, atendido que, primeramente, la demanda de autos se encuentra debidamente notificada, conforme consta de informe de Carabineros de Chile que rola a fojas 97, y teniendo presente que la regla contenida en el artículo 1698, referida a la carga probatoria de las partes, debe entenderse referida a quién asume el riesgo de no probar un determinado hecho y no a quién debe producir la prueba.

Es decir que el artículo en comento al manifestar que la prueba de las obligaciones corresponde a quien las alega, no dice relación con el hecho que la prueba deba necesariamente emanar del demandante, sino que se refiere a que es el demandante o quien alega la existencia de la obligación quien debe asumir el riesgo de no probar sus dichos; razón por la que si éstos resultan igualmente probados por otro medio, cumplen con la finalidad de la prueba, esto es, obtener la formación del convencimiento o la certeza subjetiva del juez acerca de los hechos del proceso; circunstancia que se encuentra en armonía con el principio de adquisición procesal, en cuanto los actos se vacían al proceso y se independizan de su ejecutante originando perjuicios y beneficios, sin distinguir quién será el destinatario de ellos.

16°) Que, por estas razones, el Tribunal dará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicio entablada por don Gonzalo Echaiz Echaiz, sólo en cuanto se condena a Banco del Estado de Chile al pago de la cantidad de \$1.364.000.- por concepto de daño directo, derivado de los dineros sustraídos de la cuenta de ahorro del demandante, debido a la falta de diligencia empleada por el Banco denunciante;

debidamente reajustada y con intereses; desechándose en lo demás la demanda por no haberse acreditado suficientemente los demás daños alegados.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos Nº 1, 2, 3 letras a) y b), 12, 23, 24, 50 A y 50 B de la Ley Nº 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley Nº 18.287; y 144 del Código de Procedimiento Civil;

SE RESUELVE:

I.- En cuanto a la denuncia infraccional:

A) Que se condena a BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado por doña Jessica López Saffie, al pago de una multa por la cantidad de 50 UTM (50 unidades tributarias mensuales), por infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

B) Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal de la condenada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

II.- En cuanto a la demanda civil:

C) Que, **SE ACOGE**, la demanda civil de fojas 39 y siguientes, en cuanto se condena a BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado por don Jessica López Saffie a pagar a don GONZALO ALEJANDRO ECHAIZ ECHAIZ, la cantidad de \$1.364.000 (un millón trescientos sesenta y cuatro mil pesos) por concepto de daño emergente, debidamente reajustada según la variación que experimente el IPC entre los meses de junio de 2013 y el mes anterior a su total y efectivo pago, con intereses calculados sobre el mismo período.

D) Que se condena al denunciado BANCO DEL ESTADO DE CHILE al pago de las costas del juicio.

E) Que, una vez cumplido lo ordenado en esta resolución; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

NOTIFÍQUESE POR CÉDULA

ANÓTESE y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley Nº 19.496.

**Dictada por don Daniel Leighton Palma, Juez Subrogante
del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago.**

**Autoriza don Carlos Montecinos Escobar, Secretario
Subrogante.**

SANTIAGO, diecinueve de mayo de dos mil dieciséis.

Proveyendo a fojas 120:

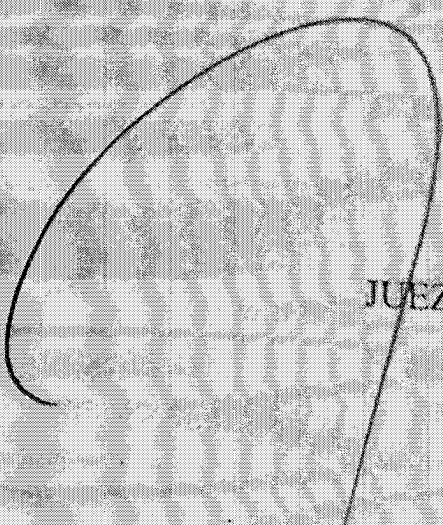
VISTOS:

Certifique el Sr. Secretario del Tribunal si la sentencia definitiva de autos se encuentra ejecutoriada.

NOTIFÍQUESE.



SECRETARIO



JUEZ

SANTIAGO, diecinueve de mayo de dos mil dieciséis.

El Secretario abogado, quien suscribe, certifica que la sentencia definitiva de fecha 20 de abril de 2016, escrita a fojas 110 y siguientes, se encuentra ejecutoriada.



SECRETARIO

