

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CHILLAN
Avda. Ecuador N° 395 Fono: 433336
Casilla N° 87 Chillán

Oficio N° 243-JME
Chillán, martes 7 de junio de 2016

Por resolución de este tribunal, recaída en causa rol N° 875/2015, por **INFRACCION LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**, caratulada "**LUCIANO TORRES PINO CON BANCO SANTNADER CHILE**", se ha ordenado oficiar a Ud., a fin de remitir copia autorizada de la sentencia de primera y segunda instancia firme y ejecutoriada, en conformidad a lo dispuesto en el art. 58 bis, del citado cuerpo legal.-

Sin otro particular, saluda atentamente

a Ud.-


MARIELA DAZA MERMOUND
Secretaria abogado


IGNACIO MARIN CORREA
Juez titular

Señora:
JUAN PABLO PINTO GELDREZ
DIRECTORA REGIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
CALLE COLO COLO N° 166, CONCEPCION 8VA. REGION DEL BIO
PRESENTE

773350357
8 CARTA CERTIFICADA
A (EMPRESAS)

gr \$0

I. MUNICIPALIDAD DE CHILLAN -


1170027077015

2197

Fecha	2016.06.07
Línea	

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CHILLAN
INFRACCION LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
RESOL. EXIA. 17 0316 1300

16/6

CHILLÁN, veintisiete de Noviembre de dos mil quince.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO.- Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 4 y siguientes, **LUCIANO FELIPE TORRES PINTO**, cédula de identidad 15.878.240-5, con domicilio en Villa Monterrico III, Pasaje Cerro Carbón N° 1330, comuna de Chillán, deduce querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **BANCO SANTANDER CHILE**, rol único tributario 97.036.000-K, representado de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50-C inciso tercero y 50-D del cuerpo legal citado, por **MARIA TERESA PEREZ NORAMBUENA**, agente bancaria, ambos con domicilio para estos efectos en calle Arauco N° 597, comuna de Chillán, fundadas en que es titular de la cuenta corriente N° 63-68377-9 del Banco Santander Chile sucursal Chillán, aproximadamente desde hace cinco años, en la que mantiene sumas de dinero que le permiten asumir sus obligaciones permanentes y eventualmente sus trabajos como técnico mecánico, y donde compra y vende cosas con el fin de procurarse vacaciones familiares. El día 18 de Diciembre del año 2014, retiró de la sucursal Chillán denunciada, un talonario de cheques que comenzaba con la serie HCH 0001121 y terminaba en HCH 0001155, del que solo giro el primer cheque, el que fue cobrado adecuadamente. El día 26 de Diciembre del 2014, revisa su cuenta corriente y se percata que le faltaba dinero un total de \$ 839.250.-, revisando en detalle advierte que se le había cobrado un cheque por la suma antes indicada, documento que fue presentado a cobro por el Banco Chile, es decir, pagado por "canje". Obtuvo una copia del documento desde la plataforma virtual de su Banco el que revisó, pudiendo percatarse que este era falso, debido a que el cheque no correspondía a la serie de su cuenta corriente, según el talonario que retiró del Banco denunciado, además el cheque cobrado llevaba impresa la serie BCF 0001140 675 y se evidenciaba lo burdo de la falsificación en la parte central superior del cheque puesto que, junto al número

de la cuenta corriente y a su nombre llevaba impreso su rut, lo que a todas luces no corresponde, y por último la sucursal que llevaba impresa correspondía a Santiago y no la de Chillán, sucursal que es donde mantiene contratada la cuenta corriente, sin mencionar que su firma era absoluta y visiblemente disconforme a la registrada en su Banco, lo que por sí sólo, debió bastarle al Banco para no pagar ese cheque. El hecho antes relatado lo denuncia, inmediatamente, al ejecutivo bancario en donde presenta su reclamo, y asimismo, al seguro contra fraude de la cuenta, el que fue tomado con el propio Banco denunciado en su calidad de corredor de seguros generales. Acto seguido, retiró todos los dineros que mantenía en su cuenta corriente, quedándose con ellos en su poder. Pasado unos días recibe un mail del Banco, donde se le informa que su reclamo sería derivado a una unidad especializada y que el plazo de respuesta sería aproximadamente para el día 13 de Enero de 2015, día en que concurrió a la sucursal donde se contacta con su ejecutivo de cuentas, Cesar Robles, quien le informa que no habían noticias relativas a su reclamo. En el intertanto, recibe una carta del liquidador de la Compañía Aseguradora de su cuenta, quien le manifestó, que no era pertinente el pago de la indemnización, debido a que la causa del perjuicio es una falla operacional del Banco, que conforme lo establecía la póliza, era un obstáculo de cobertura. Posteriormente, se dirigió a la oficina de la agente de la sucursal, a quien le solicitó que tomara personalmente su reclamo, y pasado unos días, ella le manifiesta que el Banco no se haría responsable, puesto que presuntamente se trataba de un fraude. A los días siguientes, insistió que se hicieran responsables o al menos le dieran la seguridad para seguir utilizando su cuenta corriente, siendo la única propuesta, que dejara sin saldo la cuenta y que sólo girara cheques cruzados y que lo llamarían cada vez que fuera cobrado, para que dentro de doce horas depositara el dinero correspondiente a fin de pagar el documento. Posterior a ello, solicitó cerrar su cuenta corriente y abrir otra nueva a fin de depositar y trabajar su dinero desde ella, indicándole la agente, que para ello, debía someterse a todas las evaluaciones y procesos de una nueva cuenta como si se tratara de un cliente nuevo, lo que hasta la fecha no se ha producido. El día 5 de Febrero de 2015 visitó a la agente de la sucursal quien le señala que todo estaba bien, que el Banco había advertido que se habían

equivocado, por lo que se harían responsables, y que solamente debía firmar una solicitud de devolución, sin embargo, al leer el documento antes de firmar, se percata que no se trataba de una solicitud ni menos se trataba de una transacción, pues dicho documento tenía el objeto de precaver un litigio del cual no sólo liberaba al Banco de la responsabilidad que le asiste, sino que además le cedía todas las acciones judiciales y renunciaba a que las pudiera emprender frente a ellos, cediéndole la calidad de víctima y perjudicado por lo que no firmó el documento y solicitó una copia a fin que lo orientara su abogado. Inmediatamente, la agente de la sucursal retiró de sus manos el instrumento y le dijo que no podía otorgarle copia, además le manifestó que si quería el dinero debía firmar o por lo contrario no se le devolvería nada porque se habían cansado de buscarle un acuerdo. Hasta la fecha no he recibido nuevos contactos de parte del Banco. Por lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas, solicita tener por interpuestas querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO SANTANDER CHILE**, acogerlas a tramitación y en definitiva, condenar a la infractora, al máximo de las multas señaladas en el art. 12 y 23 de la Ley 19.496 y al pago de las sumas de \$ 1.639.250.-, por concepto de daño emergente, \$ 3.000.000.-, por lucro cesante, y por daño moral la suma de \$ 10.000.000.-, más intereses y reajustes que esta cantidad devengue, desde el día de cometida la infracción dañosa, acogéndola en todas sus partes, con expresa condenación en costas.-

SEGUNDO.- Que, a fs. 52, notificadas las partes se lleva a efecto la audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada por el Tribunal, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil de **LUCIANO FELIPE TORRES PINTO**, asistido por su apoderado **VICTOR MANUEL BARROS SAAVEDRA** y de la parte querellada y demandada de **BANCO SANTANDER CHILE**, representada para este efecto en el art 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley 19.496, por **MARIA TERESA PEREZ NORAMBUENA**, y su apoderado el abogado **FABIÁN ANDRÉS HUEPE ARTIGAS**, en el que, el primero ratifica en todas sus partes tanto la querrela infraccional como asimismo la demanda civil deducidas a fs. 4 y siguientes, solicitando sean acogidas, con costas.-

Por su parte, el apoderado de la querellada y demandada, contesta tanto la acción infraccional como la civil, por medio de minuta escrita que se agrega a fs. 20 y siguientes, solicitando que esta forme parte integrante del acta de comparendo y que se provea como en derecho corresponda.-

TERCERO.- Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, procediendo el Tribunal a recibir las pruebas ofrecidas, rindiendo la querellante y demandante, **INSTRUMENTAL**, ratificando todos y cada uno de los documentos acompañados, que rolan de fs. 1 a 3 del proceso acompañando además en la audiencia, bajo apercibimiento legal los documentos que rolan desde fs. 32 a 50. Solicita **OFICIOS**, a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Solicita **ABSOLUCIÓN DE POSICIONES**, que debe absolver personalmente **MARIA TERESA PEREZ NORAMBUENA**, la que se evacua a fs. 66 a 68.- **TESTIMONIAL**, mediante la declaración de dos testigos, Ignacio Andrés Vidal Sobarzo, Camila Constanza González Vergara, quienes deponen a de fojas 69 a 71.-

Por su parte la querellada y demandada civil rinde. **PRUEBA INSTRUMENTAL**, ratificando íntegramente todos los documentos singularizados en el segundo otrosí de la minuta escrita, acompañados con citación.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, el querellante sostiene que el día 26 de Diciembre del 2014, al revisar su cuenta corriente, se percata que le falta la suma de \$ 839.250.-, producto que se le había cobrado un cheque por dicha cantidad, al ser presentado a cobro por el Banco Chile, un cheque por "canje". Al obtener copia del documento, descubre que era falso, por cuanto no correspondía la serie de su cuenta corriente, según talonario que retiró del Banco, ya que el cheque cobrado llevaba impresa la serie BCF 0001140 675, y además se evidenciaba lo burdo de la falsificación, porque en la parte central superior del cheque, junto al número de la cuenta corriente y a su nombre llevaba impreso su número de rut, y la sucursal correspondía a Santiago y no la de Chillán, donde mantiene contratada la cuenta corriente, sin mencionar que su firma era absoluta y visiblemente disconforme a la registrada en su Banco, lo que debió por este solo hecho, bastarle al Banco para no pagar el cheque. Lo anterior, le causa un

perjuicio, que valoriza en de \$ 1.639.250.-, por concepto de daño emergente; \$ 3.000.000.-, por lucro cesante, y un daño moral por \$ 10.000.000.-

SEGUNDO.- Que, el Banco denunciado al contestar la querella, señala que no son efectivos los hechos en la forma que los relata el querellante, puesto que, también fueron sorprendidos por una banda especializada que utiliza el cobro por canje, esto es en depósito, no siendo negligente como se sostiene en el libelo, sino al contrario víctima de un fraude, y por lo mismo al cumplirse todos los protocolos con el cual esto se determinó la existencia de este, accede pagar al cliente el cheque, teniendo la transacción que se le ofrece, solo como objeto, traspasar las acciones de víctima, a fin de que el Banco pueda ejercer la acción penal por dicho fraude. Desestima que se haya infringido la Ley del Consumidor, y por lo mismo, al no existir perjuicios, no hay relación de causalidad entre estos y las pretensiones del actor, además que la conducta del Banco carece de dolo o culpa, solicitando el rechazo de la querella, y de la demanda civil, por inexistencia del daño.-

TERCERO.- Que, el querellante para fundamentar su acción, acompaña a fs. 1, fotocopia de un cheque real de su cuenta corriente, a fs. 2, fotocopia del falso cheque cobrado en canje, y a fs. 3, copia de su firma registrada en el Banco. Además a fs. 32 a 50, incorpora copia simple de promesa de compraventa, carta del Subgerente de Beneficios de Zurich Santander Seguros Chile S.A., informe de liquidación N° 321272, en la misma entidad aseguradora, copia de la transacción que le ofrece el Banco querellado con fecha 2 de Febrero de 2015, copias de correos electrónicos intercambiados por las partes, y copia obtenidos de internet sobre valores de vehículos.-

CUARTO.- Que, la parte querellada, acompaña a fs. 19, copia de respuesta a requerimiento N° 14710398, del cliente, en que se le comunica la resolución del Comité de Fraude de fecha 29 de Enero de 2015.-

QUINTO.- Que, el querellante presenta los testigos Ignacio Andrés Vidal Sobarzo y Camila Constanza González Vergara, los que son tachados por la querellada, de acuerdo al artículo 375 N° 6 y 7 del Código de Procedimiento Civil.-

SEXTO.- Que, a fs. 66 y siguientes, absuelve posiciones la representante del Banco Santander María Teresa Pérez Norambuena, declaración que al responder las preguntas 16, 17 y 20 del pliego, ratifica que al actor se la había dado como fecha para la devolución de su dinero, el 13 de Enero de 2015, no cumpliéndose con dicha fecha, y que la solución que se le da para evitar que tuviera otros problemas, fue retirar todos los fondos de su cuenta corriente, y girar sólo cheques cruzados, para evitar otro fraude, y cuando solicitó la apertura de otra cuenta, se le requirieron nuevos antecedentes, incluida una garantía.-

SEPTIMO.- Que, de acuerdo a la probanza allegada a la causa, en especial, documentos de fs. 2 y 3, se revela una falta de servicio del parte del Banco para con su cliente, al pagar por canje un documento a todas luces falsificado y en el cual además se estampa una firma absolutamente disconforme con la registrada por el actor en su cuenta corriente. Las explicaciones dadas por la representante del Banco, al absolver posiciones, son suficientes para acreditar que en este caso, existe responsabilidad infraccional de la entidad bancaria, en la seguridad que debe prestar al cuenta correntista, por lo que existió de parte de aquella, negligencia al momento del canje del cheque falso, siendo irrelevante que el proceso de pago de un cheque se efectúe a través de canje.-

OCTAVO.- Que, el documento de fs. 34, de fecha 5 de Enero de 2015, complementado por el de fs. 35 y 36, en que se niega al querellante, el pago de indemnización por no figurar el denuncia, y no encontrar cobertura en la póliza contratada, comprueba además, que el Banco nada hizo, por brindar a su cliente una pronta recuperación de su dinero, teniendo en consideración que todos los antecedentes, revelaban que se estaba en presencia de un fraude. En efecto, la sola lectura del cheque usado para cometerlo, lo evidenciaba. Por ello, que se le ofrezca recién el 2 de Febrero de 2015, una transacción después de más de cuarenta días, de producido el cobro, con los requerimientos que contempla dicho documento, evidencia que el Banco, no buscó una pronta atención del querellante, ni consideró todas las molestias que todo lo acontecido le provocó.-

NOVENO.- Que, se desestimará la impugnación de los documentos acompañados por el querellante y que rolan de fs. 1, formulada por falta de autenticidad en el tercer otrosí de la contestación de la querella a fs. 20 y siguientes, por cuanto, si bien son solo fotocopias, el de fs. 1 y 3, corresponden a documentos emanados del propio Banco Santander, y el de fs. 2, es el que se cobró por canje, como lo reconoce la propia demandada en su defensa. Igualmente, se rechaza la impugnación que hace la querellada a los documentos acompañados en la audiencia por el actor, enumerados como 2 y 3, por las mismas razones. En relación a los otros signados con los números 1, 6 y 7, se acogerá la objeción, dado que el primero emana de un tercero que no lo ratifica en juicio y no se encuentra legalizado ante Ministro de Fe, y los otros dos, corresponden a copias simples de una página web, sin valor probatorio alguno.-

DECIMO.- Que, en cuanto a los testigos del demandante, tachados por la contraria, se dará lugar a la tacha invocada respecto de los dos, considerando la cercana amistad que le une con el primer declarante Ignacio Andrés Vidal Sobarzo, según este manifiesta a fs. 69, y por la relación de pareja que mantiene con Camila Constanza González Vergara, como esta lo ratifica a fs. 70, por lo que sus testimonios no serán considerados.-

DECIMO PRIMERO.- Que, con relación a lo demandado por daño emergente, no se dará lugar, atendido a que la suma que se cobró al actor por medio del cheque falso, esto es la suma de \$ 839.250.- se le devolvió por el Banco, el 26 de Febrero de 2015, según consta del documento de fs. 77, no objetado, y el monto de \$ 800.000.- también demandado por ese concepto, se desestima, por cuanto, el documento de fs. 32, es un instrumento privado, no ratificado por quién aparece suscribiéndolo, por lo que carece de todo valor probatorio., y al no probarse el lucro cesante, también no se le dará lugar a dicha pretensión.-

DECIMO SEGUNDO.- Que, de la sola relación de los hechos, se encuentra probado que el demandante, sufre un perjuicio al perder durante, dos meses la suma de \$ 839.250.-, la que solo le fue devuelta por el Banco, el 26 de Febrero de 2015, según documento de fs. 77, lo que en forma evidente le ha causado molestias y trastornos en su situación emocional, además de no contar con ese

dinero para sus actividades laborales, debiendo concurrir en varias oportunidades a la sucursal del Banco en búsqueda de una solución, lo que el Tribunal apreciará prudencialmente como daño moral, en la suma de \$ 500.000.-

Con lo relacionado, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 15.231, artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, artículos 1, 2, 3 letra d) y e), 12, 23, 24, 26, 50 y 50 A), B), C) y D de la Ley N° 19.496, artículos 346 N° 3 y 356, 373, 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, **SE RESUELVE**:

1.- Que, **no se hace lugar** a la impugnación de los documentos que rolan a fs. 1 a 3, ni a los signados con los números 2 y 3 de fs. 53, formulada por la parte querellada y demandada, sin costas. **Y se acoge**, la impugnación de los signados con los números 1, 6 y 7 a fs. 53, sin costas.-

2.- Que, **se hace lugar**, a las tachas formuladas por la parte demandada, a los dos testigos presentados por el demandante, sin costas.-

2.- Que, **se hace lugar** a la querrela infraccional deducida en lo principal de fs. 4 y siguientes, por **LUCIANO FELIPE TORRES PINTO**, cédula de identidad 15.878.240-5, con domicilio en Villa Monterrico III, Pasaje Cerro Carbón N° 1330, comuna de Chillán, en contra de **BANCO SANTANDER CHILE**, rol único tributario 97.036.000-K, representado por **MARIA TERESA PEREZ NORAMBUENA**, agente bancaria, ambos con domicilio en calle Arauco N° 597, comuna de Chillán, por infracción a los artículos 3 letra d) y 23 la Ley N° 19.496, y se le condena al pago de una multa de **TRES U.T.M.**, en su equivalente al valor que esta tenga al día del pago efectivo, a beneficio municipal, o en su defecto a cumplir su representante legal quince días de reclusión nocturna, con costas.-

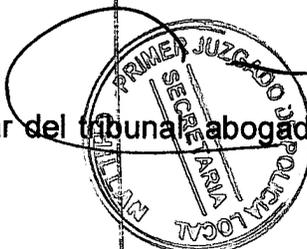
4.- Que, **se hace lugar** a la demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta en el primer otrosí de fs. 4 y siguientes, por **LUCIANO FELIPE TORRES PINTO**, cédula de identidad 15.878.240-5, con domicilio en Villa Monterrico III, Pasaje Cerro Carbón N° 1330, comuna de Chillán, en contra de **BANCO SANTANDER CHILE**, rol único tributario 97.036.000-K, representado por **MARIA TERESA PEREZ NORAMBUENA**, agente bancaria, ambos con

domicilio en calle Arauco N° 597, comuna de Chillán, solo en cuanto se le condena al pago de \$ 500.000.- por el daño moral causado al demandante, debidamente reajustada de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha en que se cobra por canje el documento de fs. 2, hasta el pago efectivo del monto indicado, sin costas, por no haber sido totalmente vencido.-

Anótese, notifíquese y cumplida archívese.



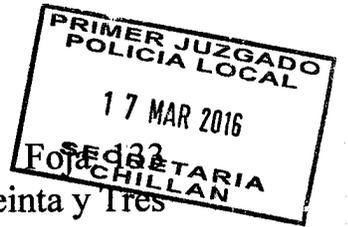
Dictada por don **IGNACIO RICARDO MARIN CORREA**, abogado, Juez titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.-



Autoriza la señora secretaria titular del tribunal, abogada, **MARIELA ANDREA DAZA MERMOUD**.-



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONES DE CHILLAN



Ciento Treinta y Tres

Chillán, ocho de marzo de dos mil dieciséis.

VISTO:

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 186 y 227 del Código del Procedimiento Civil, 32 de la Ley 18.287 y Ley 19.496, **se confirma** la sentencia de *veintisiete de noviembre de dos mil quince*, escrita de fojas 101 a 109.

Regístrese y en su oportunidad, devuélvase.

ROL 10-2016-CRIMEN

REGISTRADO

Pronunciada por el Presidente Titular señor *Guillermo Arcos Salinas* y los Ministros señores *Darío Silva Gundelach*, *Christian Hansen Kaulen* y *Claudio Arias Córdova*. Autoriza el Secretario Titular señor *Juan Pablo Nadeau Pereira*.

En Chillán, a ocho de marzo de dos mil dieciséis, notifiqué por el estado diario la resolución que antecede.

