

**SANTIAGO**, veinticinco de abril de dos mil dieciséis.

**VISTOS, QUE:**

I.- A fojas 33 y siguientes, don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, Abogado, Director (S) del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), actuando en su representación, ambos con domicilio en calle Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, deduce denuncia infraccional en contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado legalmente por doña JÉSSICA LÓPEZ SAFFIE, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio avenida Libertador Bernardo O´higgins 1111, piso 4°, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña YENNY DEL ROSARIO GARCÍAS ACEITÓN, la cual en copia de reclamo de fecha 19 de Marzo del año 2014, señala textualmente: *"Yo tenía \$1.400.000 en la cuenta de ahorro y en la cuenta RUT tenía \$1.800.000 en el Banco Estado. Durante el fin de semana previo a lo que me sucedió, me di cuenta que se me perdió el carnet de identidad. El lunes 24 de febrero fui al Banco Estado para revisar la cartola de mi cuenta Rut y me percaté que decía menos \$1.800.000, lo cual me pareció extraño. Revisé mi cuenta de ahorro y también me faltaba el dinero. Además me dijeron que se hizo un avance en efectivo de 100.000 pesos con una tarjeta que el mismo banco le ofreció a la usurpadora. Todo lo anterior me parece terrible ya que no verificaron mi firma ni mi huella dactilar para realizar estas transacciones. Le pedí al Banco que me mostraran las imágenes de ese día, para así poder identificar a quien me usurpó la identidad, pero se han demorado mucho en entregarme esta información. Además la persona que me usurpó la identidad me mandó un mensaje de texto amenazándome con hacerle daño a mi familia si averiguaba quien era ella. Hice un reclamo en el banco y en la superintendencia de bancos sobre esta terrible situación que me sucedió."*

Adicionalmente, el SERNAC señala, que ejerció la acción en conformidad con las facultades y obligaciones que le impone el artículo N° 58 letra g) de la Ley N° 19496, el cual textualmente señala lo siguiente:

*"Artículo 58.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor: [...] g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.*

*La facultad de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales."*

**II.-** Que, a lo principal de fojas 78, doña Yenny García Aceitón, peluquera, domiciliada en Las Vertientes N°1006, comuna de Recoleta, se hace parte del proceso de autos y en el primer otrosí de la misma presentación, interpone demanda civil de indemnización de perjuicio, por los mismo hechos ya denunciados por el SERNAC y solicita una indemnización por daño emergente de \$3.386.129-, \$200.000 por lucro cesante y por daño moral la suma de \$5.000.000.-

**III.-** Que a fojas 148 se celebró la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte de SERNAC, de la parte de demandante de YENNY GARCÍA ACEITÓN y de la parte denunciada y demandada de BANCO ESTADO.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produjo. La parte denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes. La parte demandante ratifica su demanda civil y la parte denunciada y demandada contesta la denuncia y demanda civil mediante minuta, la que se agregó a fojas 137 y siguientes y la cual señala, en síntesis, que las transacciones impugnada por la demandante fueron efectuadas con normalidad con los medios de autenticación establecidos. Agrega que los funcionarios del Banco son personas que deben cotejar, al momento de que se solicita un giro por caja, la firma en el vocuher contrastado con la de la cédula de identidad, teniendo en especial consideración que los funcionarios del banco no son peritos caligráficos, por lo que la responsabilidad de los medios de autenticación han sido aceptados por el titular de la cuenta y, en ningún caso, su representada está a cargo de salvaguardar la tenencia de la cédula de identidad involucrada en la sustracción del dinero, según las disposiciones que establece el contrato de cuenta bancaria firmado con el cliente.

Indica, de la misma forma, que tanto el SERNAC como la demandante reconoce el extravío de la cédula de identidad y que por este hecho fueron ejecutados los supuestos fraudes, pero sólo bloqueó sus documentos bancarios el día 06 mayo, en circunstancias que la actora se percató del extravío de su cédula el día 22 de febrero tal como consta en su presentación, por lo que no tuvo el mínimo cuidado de bloquear

sus productos de forma inmediata, dejando en evidencia una falta absoluta de cuidado en sus documentos bancarios

Expone también, respecto al conocimiento de este tercero de los productos que poseía la actora, que la información manejada era exacta en cuanto a conocer: 1.- Entidad bancaria; 2.- Productos asociados y 3.- Monto de dinero de los que disponía la actora, por lo que no pudo ser sino ella y no otra persona la que informó a este tercero sobre la cantidad de dinero que tenía ahorrado, la entidad bancaria donde se encontraban y cuáles eran estos productos.

Finalmente, atendido lo anteriormente expuesto, es que la responsabilidad de los hechos alegados recae exclusivamente en la actora, por lo que no existe vulneración alguna a la normas sobre Protección al Consumidor, ya que su representada actuó acorde a las circunstancias de normalidad con que ocurrieron los hechos de autos.

**IV.-** Que, respecto a la demanda civil, indica en síntesis que debe ser rechazada, atendido que no se ha demostrado infracción alguna, no es posible demandar perjuicio alguno, ya que su representada ha actuado acorde a las circunstancias en que se produjeron las transacciones objetadas, por lo que no habría perjuicio alguno por su actuar.

De la misma forma, indica que respecto al daño moral, la doctrina en Chile dispone que este daño debe ser cierto y causado por un tercero, lo que deberá ser probado cabalmente por la víctima del mismo, cuestiones que son muy improbables de determinarse, pero que si S.S. lo estima acreditado, solicita que se rebaje sustancialmente el monto de una eventual indemnización.

**V.-** Que, en la misma audiencia, la parte demandante rindió prueba testimonial.

El testigo, don Rodolfo Edwin Mella Santibáñez, abogado, domiciliado en Campo de Deportes N°343, Departamento 26, comuna de Ñuñoa, quien legalmente juramentado señala que la demanda es en contra del Banco Estado, ya que producto de su negligente actuar se produjo una pérdida patrimonial de la actora que asciende a \$3.300.000 y que conoció a la actora hace unos meses en su peluquería, donde le señaló que tenía una libreta de ahorro para la vivienda en el Banco Estado. Agrega que en enero de 2014 la actora se contactó con él y le contó que no poseía su cédula de identidad y que terceros le giraron la totalidad del dinero que tenía ahorrado para la vivienda por la suma de \$1.800.000 y que concurrió de inmediato al registro civil para bloquear su cédula. Relata que al día siguiente la actora concurrió al Banco y

constató que efectivamente terceros giraron dinero minutos antes de que ella se diera cuenta que no poseía su cédula y que también había una tarjeta mastercard que se había activado a su cuenta y en la cual se efectuó un avance de \$100.000, por lo que le sugirió a doña Yenny que hiciera la denuncia ante la Policía para que la fiscalía investigara lo pertinente.

Finalmente, el testigo señala que ha visto acongojada a la actora por los dineros que le fueron sustraídos, ya que tenía diversos planes, como enviar el dinero a su hija que vive en Italia o postular al subsidio habitacional.

Contrainterrogado el testigo, señala desconocer el nombre de la persona que habría suplantado a la actora y que no conoce la circunstancia en que la actora extravió su cédula.

**VI.-** Que, la parte denunciante de SERNAC acompañó la siguiente prueba documental: a); Copia de reclamo del consumidor ante el SERNAC y su traslado, como consta a fojas 5 y 6; b) Copia de carta enviada por la denunciada al SERNAC y a la consumidora, como consta a fojas 7, 8 y 9; c) Copia de carta enviada por el Banco Estado a doña Yenny García, como consta de fojas 10 a 11; d) Copia simple de cartola instantánea a nombre de Yenny García, como consta a fojas 12; e) Copia de reclamo formulado por la denunciante al Banco Estado, como consta a fojas 13 y 14; f) Copia de denuncia efectuada en la Fiscalía del Centro de Justicia de Santiago, como consta a fojas 15 a 18; g) Copia de solicitud y comprobante de entrega de Tarjeta de Crédito emitido por el Banco Estado, como consta de fojas 19 a 22; h) Tres copias de vouchers emitidos por el Banco Estado y firmados, como consta a fojas 23,26 y 27; i) Copia de Cartola simple de la cuenta de Yenny García, como consta a fojas 24; j) Copia de comprobante de aviso de extravío de Libreta de Ahorro, como consta a fojas 25; k) Copia de comprobante de Bloqueo de Documento, emitido por el Registro Civil, como consta a fojas 28 y l) Copia de cédula de identidad a nombre de Yenny García Aceitón, como consta a fojas 31.

**VII.-** Que, la parte demandante acompañó en parte de prueba los siguientes documentos: a) Cartola instantánea Cuenta Rut a nombre de Yenny García, como consta a fojas 45, 46 y 73; b) Copia de documento denominado "Tarjetas de Crédito: Estado de Situación, como consta a fojas 47; c) Copia de comprobante de transferencia de productos, como consta a fojas 48; d) Copia de Estado de Cuenta Nacional de Tarjeta de Crédito, como consta de fojas 49 a 52; e) Copia de comprobante de bloqueo de documento, como consta a fojas 53; f) Tres copias de

vouchers emitidos por el Banco Estado, como consta de fojas 54 a 56; g) Copia de estado de cuenta de ahorro, como consta a fojas 57; h) Dos copias de cédula de identidad a nombre de Yenny García Aceitón, como consta a fojas 58 y 59; i) Copias de comprobantes de bloqueo de cuentas/tarjetas, emitido por el Banco Estado, como consta a fojas 60 y 61; j) Copias de comprobantes y entrega de tarjeta de crédito, como consta de fojas 62 a 68 y 71; k) Copia de reclamos formulados por doña Yenny García Aceitón al Banco Estado, como consta a fojas 69 a 70; l) Copia de comprobante de extravío y cambio de Libreta de Ahorro, como consta a fojas 72 y m) Copia de denuncia efectuada en la Fiscalía del Centro de Justicia de Santiago, como consta de fojas 74 a 77.

**VIII.-** Que, la parte denunciada y demandada acompañó los siguientes documentos: a) Copia de estado de situación de la consumidora doña Yenny Garcías Aceitón, como consta a fojas 121; b) Copia simple del contrato de apertura de Cuenta Rut, como consta de fojas 122 a 132 y c) Copia de carta emitida por el Banco Estado a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, como consta de fojas 133 a 136.

**IX.-** Que, a fojas 168 y 169 se agregaron los oficios solicitado en la audiencia celebrada a fojas 148.

**X.-** Que, a fojas 176 los autos quedaron en estado de fallarse.

**Y CONSIDERANDO:**

**I.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:**

**1)** Que como consta a fojas 155, los documentos de fojas 121 A 136 fueron objetados por la parte denunciante de SERNAC, sin embargo, conforme lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, ello no impide al sentenciador considerarlo para los efectos de dictar sentencia en la causa.

**II.- EN CUANTO AL FONDO:**

**2)** Que, la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC se debe a la posible infracción de los artículos N°s 3 letras a) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496, en que habría incurrido la denunciada, en perjuicio de doña Yenny García Aceitón, producto del giro de dinero desde su cuenta de ahorro y cuenta RUT en que habría incurrido un tercero, sin que el Banco hubiera tomados las medidas de seguridad pertinentes para tales operaciones.

**3)** Que, la consumidora particular afectado se hizo parte y presentó demanda civil de indemnización de perjuicios.

**4)** Que, el artículo 3° de la Ley N°19.496 dispone: *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.*

**5)** Que el inciso primero del artículo 12 de la misma ley dispone:

*"Todo proveedor de bienes o 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 el artículo 23 de la Ley N°19.496, dispone que: *"Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6° de la Ley N°18.010, sin perjuicio de la sanción civil, que se contempla en el artículo 8° de la misma ley."*

**7)** Que el artículo N° 1698 del Código Civil, en su inciso primero, dice lo siguiente: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o éstas."* En otras palabras, quien alegue un hecho en un juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

**8)** Que, el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 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.

**9)** Que el sentenciador, como cuestión previa, estima preciso establecer que los antecedentes probatorios aportados a la causa y constituidos fundamentalmente

por la prueba documental y testimonial aportada por las partes, no son a juicio del Tribunal entre si 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 exige el artículo N°14 de la Ley N° 18.287.

**10)** Que en efecto, y en relación con el fondo del asunto que se propone examinar y resolver al Tribunal, se plantea si de los hechos comprobados en autos, existe una infracción a los artículos N°s 3 letras a) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 de Protección a los Consumidores.

**11)** Que en relación al asunto en análisis debe tenerse en consideración que, la audiencia de conciliación, contestación y prueba fijada por el Tribunal, teniendo presente lo dispuesto en los artículos 50 B de la Ley N° 19.496 y 7° inciso 1° de la Ley N° 18.287, es la única época procesalmente válida para que las partes rindan la prueba correspondiente, y para ello debe seguirse la regla general de la carga de la prueba u "*onus probandi*" señalado en el artículo 1698 inciso 1° del Código Civil, y que señala "Incumbe probar las obligaciones y su extinción al que alega aquéllas o ésta."

**12)** Que, de la prueba rendida válidamente en autos, no existen elementos que ilustren a este sentenciador la comisión de alguna infracción por parte de la denunciada, por cuanto ha quedado demostrado en autos que las operaciones fueron realizadas cuando la cédula de identidad no se encontraba bloqueada, no verificándose en ningún momento la usurpación de identidad o falsedad de los documentos utilizados para tales transacciones comerciales, ya que éstas fueron realizadas en los días previos al bloqueo de la cédula de identidad de la señora Garcías, según comprobante agregado a fojas 53.

**13)** Que, respecto a lo anterior, el denunciante SERNAC y la demandante no han acreditado la supuesta negligencia o falta de servicio que menciona en su demanda, por cuanto los documentos acompañados de fojas 25 a 27, sólo dan cuenta de las firmas puestas en los respectivos recibos las que tienen plena validez porque concuerdan con la firma puesta en la cédula de identidad agregada a fojas 59, por lo que este Tribunal no puede dar por acreditada la falsedad de la firma puesta en los vouchers ni en ningún otro documento emanado del Banco, ya que del simple examen visual que hace este sentenciador no aprecia que la firma sea notablemente

disconforme con la puesta en el documento de identificación, por lo que corresponde que este Juzgado deseche en todas sus partes tanto la denuncia infraccional como su consecuencial demanda civil indemnizatoria, por no haberse configurado en este caso la infracción a los artículos citados ni a ningún otro de la Ley Nº 19.496.

**14)** Que, la naturaleza infraccional de las normas de la Ley Nº 19.496 obliga especialmente al Tribunal a respetar los principios legales y constitucionales que conforman un procedimiento racional y justo, particularmente los principios que informan al derecho penal, como son los de legalidad y tipicidad, por lo que no resulta procedente interpretar las normas contravencionales de la ley de un modo extensivo o darles una aplicación analógica, sino que es imperativo que la conducta que se sanciona esté exactamente definida en la ley y suficientemente probada en el proceso.

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas citadas de la Ley Nº 19.496, en relación con el artículo Nº14 de la Ley Nº 18.287;

**SE RESUELVE:**

A) Que, **SE DESECHA** en todas sus partes, la denuncia infraccional deducida por el SERNAC y la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña YENNY DEL ROSARIO GARCÍAS ACEITÓN, en contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado legalmente por doña JÉSSICA LÓPEZ SAFFIE, ya individualizados, por las razones expresadas en la parte considerativa de esta sentencia.

B) Que, cada parte pagará sus respectivas costas del juicio.

C) Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

**ANÓTESE, NOTIFIQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO** a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley Nº 19.496.

**DICTADA POR DON HÉCTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.**

**AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.**



C.A. de Santiago

Santiago, nueve de noviembre de dos mil dieciséis.

A fojas 236: Téngase presente.

**Vistos:**

Que las argumentaciones contenidas en los recursos de apelación de fojas 187 y 208, no logran desvirtuar lo que viene razonado por el tribunal a quo, **se confirma** la sentencia apelada de veinticinco de abril de dos mil dieciséis, escrita a fojas 177 y siguientes, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago.

**Regístrese y devuélvase.**

**Rol Corte N° 1215-2016.**

Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por el Ministro (S) señor Pedro Advis Moncada y el Abogado integrante señor David Peralta Anabalón.

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

En Santiago, nueve de noviembre de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

CASILLA 11  
SUCURSAL TRIBUNALES  
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO  
Res.Exenta Nº 249  
Fecha: 18.04.96  
EMPRESA DE CORREOS  
DE CHILE

ROL Nº M-13.223-2014/PCM  
Carta Certificada Nº: 0

SEÑOR (A)  
VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL  
TEATINOS 333 PISO 2  
SANTIAGO

CONFORME A LA LEY Nº 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO  
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
AMUNATEGUI Nº 980

Santiago, Jueves 1 de diciembre de 2016

Notifico a UD. que en el proceso Nº M-13.223-2014, se ha dictado la siguiente resolución:

**VISTOS:**

Cúmplase.

NOTIFÍQUESE.

SECRETARIO

13223PCM - 2014