

**PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL  
T A L C A**

En Talca, a diecisiete de junio del dos mil trece.

**VISTOS:**

En este PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL de TALCA, se instruyó Causa Rol No. 1245/2007, por haberse interpuesto ante este Tribunal, denuncia infraccional a la Ley 19.496 que rola a fs. 1 y siguientes, por SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado legalmente por el Director Regional del Maule don Alex SOTO ANDRADE, ambos con domicilio en calle 2 Norte No. 840, de la ciudad de Talca, en contra de BANCO ESTADO, representada legalmente por doña Fanny LUENGO DANNON, ambos con domicilio en 1 Sur No. 971, de la ciudad de Talca, fundándola en los siguientes hechos. Expone que mediante Ingreso No.1188459, de fecha 27 de noviembre del 2006, ante ese servicio, doña Jacqueline DIAZ FAUNDEZ, Cédula Nacional de Identidad N°9.694.856-5, domiciliada en Población San Luis II, 31 ½ Oriente B 7 Sur N°3380, de la ciudad de Talca, presentó reclamo en contra de la empresa BANCO ESTADO, fundado en los siguientes hechos. Que con fecha 27 de noviembre del 2006, la consumidora señala que fue abrir una libreta de ahorro para la vivienda, y la persona que la atendió le indicó que antes de abrir la libreta debe contratar un seguro de vida. Señala la denunciante, que con fecha 05 de enero la empresa responde indicando que la suscripción del Seguro de Vida e Invalidez asociado a las cuentas de ahorro para la vivienda es voluntaria y que el consumidor puede ponerle término en cualquier momento presentando formalmente su renuncia. La consumidora en su reclamo solicita que se anulen dicho seguro y que le devuelvan el dinero. En derecho el Servicio Nacional del consumidor estima que los hechos anteriormente descritos constituirían infracción al artículo 3 b) y 23 de la Ley 19.496. Adjunta al efecto fotocopia del formulario de Reclamo ante el Sernac N° 1188459 de fecha 12/12/2006 de Sra. Jacqueline Díaz Faúndez(fs. 2 y 3) y Declaración de Prensa de la Gerencia de Comunicaciones de Banco Estado, de fecha 07 de diciembre del 2006(fs.4).

A fs. 20 y ss. se lleva a efecto comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciada Banco Estado representada legalmente por su abogado y en rebeldía de la denunciante Servicio Nacional del Consumidor y de la reclamante doña



... original

21 OCT 2013

Talca, de ..... del .....

queline Díaz Faúndez. La parte denunciada viene en presentar minuta escrita en que solicita que se tenga como parte integrante de la presente audiencia. En ella solicita que se declare incompetencia por existir ley especial. Además incidente de desahucio de autos dedujo a fs. 39 y ss. no dando lugar a la solicitud de comparendo y a la excepción de incompetencia absoluta con costas, resolución ésta que se encuentra firme y ejecutoriada.

Incidente de Abandono de autos dedujo la denunciada de autos dedujo Tribunal a fs. 71 y ss. resolviendo el abandono, resolución ésta que se encuentra firme y ejecutoriada.

Al momento de llevarse a efecto continuación de comparendo de contestación de autos y prueba con la asistencia de la parte denunciante Señora STELINE DIAZ DAUNDEZ, asistida por su abogado y la parte denunciada Sr. Banco del Estado asistida por su abogado. La parte denunciante interpuso una excepción solicitando que se aplique el máximo de costas por la ley del consumidor. La parte denunciada viene en contestar la denuncia infraccional remitiéndose a lo ya expresado en escrito de fecha 14 de agosto del 2007, en el cuarto otro si el escrito de fecha 14 de agosto del 2007, Contesta la denuncia con un completo rechazo con ejemplar condenación en costas, en los antecedentes que expone. Señala que la denunciante afirma en su presentación, que con fecha 27 de noviembre del 2006, donda STELINE DIAZ DAUNDEZ, concurrió al Banco del Estado de Chile, Sucursal Talca, con la finalidad de solicitar la apertura de una libreta de ahorro para la vivienda. Sin embargo, el ejecutivo que la atendió, la habría obligado a tomar y pagar un seguro de vida e invalidez asociado a las cuentas de ahorro. Expone que la LPDC, no contiene ninguna norma procesal adjetiva que invierta la carga de la prueba en perjuicio de los proveedores y en beneficio de los consumidores. Por lo anterior y de conformidad con la norma general aplicable en materia probatoria contenida en el artículo 1698 del Código Civil, será la denunciante quien deberá acreditar todos y cada uno de los supuestos de hecho que configurarían la infracción a las normas denunciadas, agrega que lo anterior ha sido resuelto por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago con respecto a la responsabilidad infraccional lo siguiente: "Que como queda de manifiesto, existen versiones contradictorias respecto de la verdadera causal que puso término al contrato de prestación de servicios educacionales, por lo que correspondía a la denunciante acreditar los



Original  
21 07 2007  
de

fundamentos de su petición". En consecuencia señala que esa parte controvierte todos y cada uno de los fundamentos de la denuncia, sobre los cuales se pretende configurar respecto de mi representada infracción a los artículos 3 b) y 23 de la LPDC. Señala que su parte desconoce la responsabilidad que le pueda caber en las infracciones descritas por la denunciante y que habría cometido el Banco del Estado, no son efectivas, toda vez que a los clientes que proceden a la apertura de una libreta de ahorro nunca se les ha exigido ni menos se les ha obligado al pago de un seguro de vida como condición de tal apertura. Asimismo el contrato de cuenta de ahorro a plazo para la vivienda es independiente y no tiene relación alguna con el seguro de vida que a la reclamante se le habría obligado a tomar. La parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor

ratifica todos los documentos acompañados en la denuncia de autos, acompaña copia simple de la denuncia interpuesta ante el Sernac por Jacqueline Díaz Faundez, en la cual se acompaña fotocopia del seguro que debió contratar y fotocopia simple de la cuenta de ahorro abierta por la consumidora, con conocimiento. La parte denunciada se reserva el plazo para objetar el documento acompañado por la contraria. La parte denunciada rinde testimonial de Juan Luis Espinoza Zamudio (fs.96 y ss.).

Autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**  
**EN CUANTO A LO CONTRAVENCIONAL:**

**PRIMERO:** Que, el hecho infraccional se hace consistir según consta de la denuncia infraccional de fs. 1 y ss. del Servicio Nacional del Consumidor, representado legalmente por don Alex Soto Andrade, que mediante reclamo de fecha 27 de noviembre del 2006 presentado por doña JACQUELINE DIAZ FAUNDEZ en contra de la empresa BANCO ESTADO la consumidora reclama que el día 27 de noviembre del 2006 acudió a sacar una libreta de ahorro para la vivienda y la persona que la atendió le indicó que antes de abrir la libreta debía contratar un seguro de vida. Solicita en su reclamo la anulación de dicho seguro y que le devuelvan el dinero. Que para el denunciante Sernac, tal actuación descrita precedentemente, infringiría lo dispuesto en el artículo 3 b) y 23 de la Ley 19.496.

**SEGUNDO:** Que, la cuestión controvertida es si la denunciada infringió lo dispuesto en los artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, esto es que se hubiere



2107.773

de.....

respetado los términos en que se hubiere ofrecido la prestación del servicio, apertura libreta de ahorro para la vivienda sin condicionarla a la contratación de un Seguro de Vida por Muerte Accidental y que el proveedor en la prestación de este servicio haya actuado con negligencia causando un menoscabo al consumidor.

**TERCERO:** Que, en el comparendo de contestación, avenimiento y prueba la parte denunciante ratifica los documentos acompañados a estos autos, y acompaña copia simple de la denuncia interpuesta ante el Sernac por Jacqueline Díaz Faúndez, en la cual se acompaña fotocopia del seguro que debió contratar y fotocopia simple de la cuenta de ahorro abierta por la consumidora, con conocimiento. La parte denunciada rinde la testimonial de Juan Luis Espinoza Zamudio, quien declara que no es política del Banco ni de sus empleados, ofrecer un tipo de producto en forma obligatoria al cliente, sino que ofrecerlo como un producto de protección familiar y es el cliente el que decide bajo su firma, si lo toma o no, en este caso el cliente firmó el producto que se le ofreció, pero de ninguna manera existió la obligatoriedad de que lo tomara, agrega que este es un seguro por muerte accidental el cual tenía un costo de \$4.990 anual, pagado por una vez en el año y la persona dejaba un beneficiario, que generalmente era el cónyuge o uno de sus hijos. Termina señalando, que él no atendió al cliente, pero es el jefe de los funcionarios que trabajan en el departamento donde se abren las libretas de ahorro y se ofrecen los seguros.

**CUARTO:** : Que, de lo expuesto precedentemente no existen elementos de prueba suficientes, para dar por acreditado en el proceso, que se abrió una Libreta de Cuenta de Ahorro a Plazo para la Vivienda a nombre de doña Jacqueline Díaz Faúndez condicionada a tomar un Seguro por Muerte Accidental del Banco Estado para su apertura, pues consta en el mismo documento acompañado por la denunciante a fs. 88 y ss. la firma del cliente asegurable estableciendo a su hija como beneficiaria, donde consta su conformidad de haberlo aceptado y no existiendo en estos autos otro antecedente que pruebe que la denunciada haya obligado a la reclamante doña Jacqueline Díaz Faúndez a tomar este Seguro por Muerte Accidental para abrir la Libreta de cuenta de Ahorro referida.

**QUINTO:** Que, ponderados conjuntamente y armónicamente, los antecedentes y elementos de juicio que obran en el proceso, analizados conforme a la sana crítica, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 18.287, permiten al Sentenciador determinar que la denunciada no incurrió en infracción a la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que la supuesta infracción cometida por ella no ha sido suficientemente probada en juicio por la denunciante, esto es, el hecho de haberse condicionado a doña Jacqueline Díaz Faúndez, la apertura de la Libreta de



... que se demuestró...  
... de la original

2107.77

... de ...

Ahorro a Plazo para la Vivienda con un Seguro de Vida del mismo Banco Estado, por lo que este Tribunal, procede a rechazar la denuncia infraccional deducida a fs. 1 y ss. por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por su Director Regional don Alex SOTO ANDRADE en contra del BANCO ESTADO, representado legalmente por doña Fanny LUENGO DANNON.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 de la Ley 18.287, y 1, 2, 3, 12, 23 y 50 de la Ley 19.496. SE DECLARA:

A. Que, NO HA LUGAR a la denuncia Infraccional, deducida a fojas 1 y ss. de autos por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, por el Director Regional don Alex SOTO ANDRADE, ya individualizado, en contra de BANCO ESTADO, representado legalmente por doña Fanny LUENGO DANNON, ya individualizados en la parte expositiva de este fallo.

B. Que, NO SE CONDENA en costas a la denunciante de autos, por haber tenido motivo plausible para litigar.

**REGISTRESE. NOTIFIQUESE. ARCHIVASE.**  
Causa Rol No. 1245/2007.

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tígero, Juez Letrada Titular.  
Autorizó la Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Letrada Titular.



Se certifica que el presente es una copia fiel del original

Talca, ..... de ..... del ..... 2007