

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, a veintidós de abril de dos mil quince

VISTOS:

En este PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL de TALCA, se instruyó Causa Rol No. 1.555/2007 originada por querrella infraccional de fojas 7 y ss., interpuesta por **GILBERTO EUGENIO CASTRO CERPA**, profesor, cédula de identidad N° 7.323.526-K, domiciliado en Villa Magisterio, calle 26 Sur N° 78 de la ciudad de Talca, en contra de **BANCO ESTADO**, persona jurídica del giro de su denominación, RUT N° 97.030.000-7, domiciliado en Calle 1 sur entre 2 y 3 oriente, de la ciudad de Talca, representado para estos efectos por doña **FANNY LUENGO DANON**, ignora profesión u oficio, del mismo domicilio; por infracción a las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496. Expone que el día sábado 23 de diciembre de 2006, en vísperas de navidad, concurrió al cajero automático del supermercado Líder (ex Pilar) sector sur, con el objeto de retirar parte de su remuneración, para efecto de realizar las compras de regalos, alimentos para la cena de noche buena, cubrir otros gastos con fines navideños y los de dicho fin de semana largo en general. Al ingresar al cajero la tarjeta del Banco Estado, del cual es cuentacorrentista, se encontró nuevamente, con que su tarjeta estaba bloqueada; dice que nuevamente, ya que hace algunos meses atrás le había ocurrido exactamente la misma situación, pero en esa oportunidad no formalizó el reclamo en el Sernac, ni tampoco se dispuso a iniciar otro tipo de acciones, a pesar de la molestia, perjuicio y pérdida de tiempo que Banco Estado le causó aquella vez. Teniendo como antecedente lo anterior, y al constatar el nuevo bloqueo injustificado, llamó de inmediato al número de teléfono de emergencias bancarias de Banco Estado 600 200 7000, quienes le informaron que no podían solucionar el problema, por cuanto su tarjeta había sido bloqueada por la sucursal Estación de la misma institución bancaria, ubicada en 1 sur 15 oriente. Le indicaron que lo que debía hacer era dirigirse a la sucursal de Banco Estado ubicada en 1 sur entre 9 y 10 oriente, la que tenía horario continuado, y que allí podría solucionar su problema utilizando su libreta del Banco. Lo intentó, pero tampoco pudo, puesto que también estaba bloqueada, lo que significó que no pudo retirar su remuneración en vísperas del fin de semana de navidad, con las penosas consecuencias que derivan de ello. Debido a lo anterior, no pudo comprar los regalos de navidad que tenía presupuestados, así como tampoco pudo financiar una cena de noche buena con su familia, ni el resto de los gastos ordinarios que un fin de semana largo implica (3 días), debiendo en forma desesperada conseguirse dinero con amigos y gente conocida, para así tratar de aliviar la situación. Finalmente, con el dinero conseguido, incluso haciendo uso de créditos, logró hacer algunas compras menores, pero le quedó el desagrado de la situación vivida, la pérdida de tiempo, el perjuicio y las molestias causadas por Banco Estado, así como la angustia y frustración al ver que no podía tener unas fiestas de navidad "normales" junto a su cónyuge e hijos. El día martes 26 de diciembre, no asistiendo a su trabajo, se dirigió al Banco Estado Estación

presentado al Jefe de la Unidad de
la presente es copia
de su original
21.04.2015
Talca, de del



para preguntar la razón del bloqueo de la tarjeta que impidió retirar sus fondos, y su sorpresa fue mayor cuando le respondieron que "no había ningún problema", procediendo de inmediato a desbloquearla. Frente a todo lo ocurrido, esta vez sí efectuó un reclamo formal en el Sernac, al que le fue asignado el N° 000000001207105, y que es acompañado en un otrosí de su presentación. Impuesto el reclamo, se ofició por el Sernac a Banco Estado, enviándole éste, a los pocos días una carta que se acompaña en un otrosí de su escrito, donde no expresan una sola razón que justifique la reconocida negligencia que causó la situación antes relatada. Así las cosas, para Banco Estado todo fue un simple error que debe ser mejorado, pero para él y su familia, una dramática situación. En el derecho señala que según lo descrito, la conducta del proveedor de servicios querellado, constituye una infracción a una serie de normas contenidas en la Ley 19.496; así cita los arts. 12, 13, y 23 de la referida ley; y por otro lado el sustento legal de la querella, se encuentra en lo dispuesto en el art. 50 inciso 2 del mismo cuerpo legal, ya que en este caso, no se ha prestado un servicio que ha sido contratado, o que a lo menos ha sido otorgado en forma deficiente generando un perjuicio en su condición de consumidor. La procedencia de esta querella se justifica, y queda constatado en la trasgresión de las normas indicadas en el hecho cierto, indementible y comprobado, de que los servicios ofrecidos por el proveedor Banco Estado, y contratados por él en calidad de consumidor, no fueron prestados oportunamente por una negligencia claramente imputable al Banco, lo que generó importantes daños, tanto patrimoniales como no patrimoniales. Por lo tanto, en mérito de lo expuesto, disposiciones legales citadas, y lo dispuesto en los arts. 50 y ss. de la Ley 19.496, y demás pertinentes, pide tener por interpuesta querella por infracción a las normas de la Ley 19.496 en contra de BANCO ESTADO, cuyo representante para estos efectos es doña FANNY LUENGO DANON, ignora profesión u oficio, ambos ya individualizados, acogerla a tramitación, y en definitiva declarar que: 1) se acoge la querella por infracción a las normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, todas vez que se han infringido sus disposiciones en su perjuicio; 2) que se condena al proveedor denunciado por infringir lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 19.496; 3) que se condene al denunciado y querellado al pago de una multa de 50 UTM, o lo que el Tribunal determine conforme al mérito del proceso; 4) que se condena al querellado al pago de las costas de la causa. En el PRIMER OTROSI, **GILBERTO EUGENIO CASTRO CERPA**, ya individualizado; conforme lo disponen los arts. 3 letra e), 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496; 2314 y ss. del Código Civil; art. 254 y ss. del Código de Procedimiento Civil; y normas pertinentes de la Ley 18.287, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, por los hechos relacionados en lo principal de su presentación, a cuya descripción se remite y da reproducidos expresamente y en su totalidad en esta acción civil, en contra de BANCO ESTADO, persona jurídica del giro de su denominación, representado para estos efectos por doña FANNY LUENGO DANON, ya individualizada, responsable de los perjuicios, por el capítulo y sumas que señala: 1) Daño Emergente: a consecuencia de no haber podido retirar los fondos de que disponía en cuenta corriente, los que el día 23 de diciembre de 2006 ascendían a la suma de \$667.580, como se acredita en documento acompañado en otrosí de su presentación, demanda a título de daño emergente la suma de \$ 667.580 (seiscientos sesenta y siete mil quinientos ochenta pesos); 2) Lucro Cesante: los hechos descritos le

irrogaron perjuicios en su trabajo, toda vez que tuvo que descuidar sus labores cotidianas para ocuparse de recurrir a todas las sucursales del Banco Estado mencionadas en busca de una solución, concurrir a casa de amigos o personas conocidas que pudieran prestarle dinero, como también dirigirse a Sernac a estampar el reclamo correspondiente, ocasionando diversas alteraciones en su trabajo, que se tradujo en definitiva, como acreditará en la oportunidad procesal pertinente, en dedicar horas de su merecido descanso a tareas que no pudo efectuar oportunamente, por dedicarse a las cuestiones a que dio origen el no haber podido retirar su dinero en una fecha tan significativa como navidad, en forma oportuna. Así las cosas, avalúa esos perjuicios en la suma de \$20.000 (veinte mil pesos) por la que demanda; 3) Daño Moral: a consecuencia de los lamentables sucesos que ha denunciado, y que constituyen los presupuestos fácticos de la acción civil, y cuya causa es la imposibilidad de poder retirar de un cajero automático en forma oportuna los fondos de que disponía y contaba para efectuar las compras navideñas y demás gastos ya mencionados, por una negligencia inexcusable de Banco Estado, que por lo demás, como señaló anteriormente, ya es reiterada, le ha generado un grave perjuicio, el que debe ser indemnizado a título de daño moral, esto por la aflicción que le produjo el hecho de no haber podido retirar su remuneración que tenía destinada a comprar regalos para su cónyuge e hijos, como así también financiar la cena navideña y el resto de los gastos propios de un fin de semana largo como aquel. Este daño, efectivo y real, que le ha producido una gran aflicción y diversas molestias en su ánimo, es una consecuencia directa de la grave negligencia cometida por Banco Estado al haberle bloqueado injustificadamente la tarjeta y la libreta para retirar sus fondos. La jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia, han definido el daño moral como toda aflicción u omisión que menoscaba, deteriora, o perturba facultades espirituales, afecto y condiciones sociales o morales inherentes a la persona humana, de manera que estima que todo el menoscabo y molestias, y que corresponde al daño moral no se repara con una suma inferior a los \$5.000.000 (cinco millones de pesos), suma por la cual demanda. Señala que con ánimo de ilustrar al Tribunal las sumas que demanda son justas, ya que la indemnización de todos los daños morales constituyen un derecho básico de todo consumidor, cuando se produzca algún incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de los proveedores. A mayor abundamiento, las normas del derecho común sobre responsabilidad obligan a indemnizar los perjuicios a todo aquel que cause daño o perjuicio, como ha sido el caso. Por tanto, de conformidad con lo expuesto y de acuerdo a lo dispuesto en los arts. 2314 y ss. del Código Civil; art. 3 letra e), 50 y pertinentes de la Ley 19.496; 254 y ss. del Código de Procedimiento Civil, y demás disposiciones pertinentes, solicita tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BANCO ESTADO, persona jurídica del giro de su denominación, representado para estos efectos por FANNY LUENGO DANON, ya individualizados, y en mérito de ello condenarlo al pago de una suma total de \$5.687.580 (cinco millones seiscientos ochenta y siete mil quinientos ochenta pesos), más intereses y reajustes, por los perjuicios ocasionados, o a la suma que esta sentenciadora estime adecuada, con expresa condenación en costas. En el SEGUNDO OTROSI, acompaña en parte de prueba, con citación o bajo apercibimiento legal, según corresponda los siguientes documentos: 1) fotocopia del reclamo original/efectuado

El presente es copia fiel
de su original

21 OCT. 2005

Talca, de de 2005



ante el Sernac, cuyo número asignado es el 000000001207105 (fs. 1 y ss.); 2) carta y sobre que la contenía, enviada por Banco Estado a don Gilberto Castro Cerpa, tras el oficio enviado por Sernac a dicha institución bancaria (fs. 4 y 5); 3) recibo de cajero automático Banco Estado arrojado con fecha 23/12/2006 donde se constata de la existencia de fondos en la cuenta corriente. En el TERCER OTROSI, solicita las siguientes diligencias: 1) Se oficie al Sernac Talca, a objeto de que remita la carpeta administrativa que contiene el reclamo efectuado por don Gilberto Castro Cerpa N° 000000001207105, y las posteriores diligencias efectuadas en la misma. En el SEXTO OTROSI, designa abogado patrocinante a don Enrique Alejandro Castro Abarca.

A fojas 17 vta. de autos, rola certificación del receptor ad-hoc de la Notificación Personal, practicada al querellado y demandado civil **Banco Estado** por intermedio de su representante Fanny Luengo Danon, de la querella y demanda civil que rolan a fs. 7 a 15, y su proveído de fs. 6.

A fojas 18 de autos la parte querellante y demandante civil acompaña lista de testigos.

A fojas 21 de autos rola patrocinio y poder conferido por la querellada y demandada civil Banco Estado a los abogados Alberto Herrera Espinoza y Jorge Alberto Wilson Olavarría.

A fojas 34 y ss. de autos rola acta de comparendo de contestación y prueba celebrado con la asistencia de la parte querellante y demandante representado por su abogado; la parte querellada y demandada civil representada por su abogado. El Tribunal llama a las partes a conciliación, ésta no se produce por el momento. La parte querellante y demandante civil, ratifica los libelos de querella y demanda ingresada al Tribunal con fecha 16 de febrero de 2007, y reitera la solicitud que se dé lugar a ella, con expresa condenación en costas. La parte querellada y demandada civil, Banco Estado promueve ante el Tribunal, mediante minuta escrita, los incidentes de corrección de procedimiento y declinatoria de competencia, incidentes resueltos a fs. 50 y ss. de autos, resolución firme y ejecutoriada. En el CUARTO OTROSI, contesta querella infraccional interpuesta por don GILBERTO EUGENIO CASTRO CERPA, solicitando su rechazo con costas, por lo antecedentes que expone. Antecedentes previos: señala el demandante como hechos fundantes de su acción, que el día 23 de diciembre de 2006, en vísperas de navidad, habría concurrido al cajero automático del Supermercado Líder (ex Pilar) sector sur, con el objeto de retirar parte de su remuneración, para efecto de realizar las compras de regalos de navidad y otros gastos. Al ingresar al cajero la tarjeta del Banco Estado, se habría encontrado con que ella estaba bloqueada. Señala que no es primera vez que le sucede ello. Curiosamente no indica la hora en que esto sucedió, ni la información específica arrojada por el cajero al rechazarle su tarjeta. Luego habría llamado al número de teléfono de emergencias bancarias Banco Estado, por cuanto la tarjeta habría sido bloqueada por la sucursal Estación de la misma institución bancaria, ubicada en 1 sur 15 oriente. El día martes 26 de diciembre, se habría dirigido al Banco Estado Estación para preguntar la razón del bloqueo de la tarjeta que impidió retirar los fondos, donde le habrían informado que "no había ningún problema", procediendo de inmediato a desbloquearla. No indica con quien habló en la sucursal mencionada, ni tampoco en detalle la explicación del bloqueo. Argumenta que "todo fue un simple error que debe ser mejorado".

Excepciones, alegaciones y defensas: la Ley 19.496 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 ello, de conformidad con la norma general aplicable en materia probatoria contenida en el art. 1698 del Código Civil, será la querellante y demandante civil quien debería acreditar todos y cada uno de los supuestos de hecho que configurarían la infracción a las normas denunciadas. Lo anterior ha sido resuelto por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, quien ha señalado a propósito de 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 fundamentos de su pretensión". En consecuencia, su parte controvierte ya todos y cada uno de los fundamentos fácticos indicados en la demanda y querella, sobre la base de los cuales se pretende configurar respecto de su representada infracción a los arts. 12, 17 y 23 de la Ley 19.496. Refiere que la denunciante ha contado hechos que no le constan a su parte. Desconoce la responsabilidad que le pueda caber al Banco del Estado de Chile en el supuesto o supuestos errores o negligencias relatadas brevemente por la contraria en su libelo, toda vez que, como explicará, no ha existido negligencia de parte de funcionario alguno, y menos de la institución bancaria que representa. En efecto, la responsabilidad del funcionamiento de los cajeros automáticos, corresponde a REDBANC, que es una institución distinta al Banco del Estado de Chile, y que además de ser dueña de los cajeros automáticos, los administra y mantiene prestando dichos servicios a sus usuarios, entre ellos el actor. Conforme a lo señalado, indica que no se podría concluir la existencia de las infracciones denunciadas sin que previamente el consumidor acredite las circunstancias fácticas que determinan la concurrencia de cada una de ellas, lo que lo podrá hacer, por ser falsos los hechos denunciados, y no constar a su parte, y en definitiva por ser otra entidad la que presta el servicio de "cajero automático". Por tanto, en mérito de lo expuesto, artículo 7 y siguientes del Código de Comercio, art. 1698 del Código Civil, arts. 1 N°2, 12, 17 y 23 de la Ley 19.496; solicita tener por contestada la querella infraccional y rechazar la misma en todas sus partes con costas. En el QUINTO OTROSI: de conformidad a lo dispuesto en el art. 50 B) de la Ley 19.496, en relación con lo dispuesto en el art. 10 de la Ley 18.287, contesta demanda civil interpuesta por el señor GILBERTO EUGENIO CASTRO CERPA, ya individualizado, solicitando desde ya el completo rechazo con ejemplar condenación en costas, conforme a los argumentos de hecho y de derecho que expone. En cuanto a los hechos, y a fin de evitar repeticiones innecesarias que atentan contra el principio de economía procesal, se remite a lo señalado y desarrollado en la parte pertinente en el cuarto otrosí de su presentación, la cual da por expresamente reproducido. Respecto del Derecho, señala que a través de la parte civil la demandante pretende obtener una indemnización de perjuicios millonaria ascendente a la suma de \$5.687.580 (cinco millones seiscientos ochenta y siete mil quinientos ochenta pesos). De los referidos perjuicios, \$667.580 (seiscientos sesenta y siete mil quinientos ochenta pesos) corresponden a daño emergente, \$20.000 (veinte mil) a lucro cesante y \$5.000.000 (cinco millones de pesos), corresponden a daño moral. En el caso particular, la indemnización de perjuicios se encuentra supeditada a que el actor acredite la concurrencia de los siguientes requisitos

original
2107.103

Talca, de del



copulativos: i) la existencia de la infracción, ii) perjuicios, iii) relación de causalidad entre la infracción y los perjuicios producidos; iv) el quantum de los perjuicios. 1) Inexistencia de la infracción: debido a que la inexistencia de las infracciones fue analizada en el cuarto otrosí, se remite a lo allí indicado, dando por expresamente reproducido en lo pertinente; 2) Perjuicios: ante la ausencia de una infracción de la Ley 19.496, no pueden existir perjuicios y aun en evento improbable que existieren, será la demandante la que deberá acreditar la existencia de los mismos; 3) de la inexistencia de la relación causalidad: la inexistencia de la infracción y perjuicios, impide consecuentemente que exista relación de causalidad con relación a los mismos; 4) del quantum indemnizatorio: debido a que en la especie no concurre ninguno de los requisitos necesarios para que nazca el deber de indemnizar, resulta improcedente detenerse en el quantum indemnizatorio. En todo caso, y para el improbable evento que el Tribunal estime que sí existe perjuicio, controvierte la suma expresada, la que deberá ser probada por la contraria. Curioso resulta desde ya, los montos indemnizatorios demandados, señalando como daño emergente la cantidad de \$667.580, como si hubiera perdido dicha cantidad, en circunstancias que el mismo actor señala que el 26 de diciembre de 2006 la tarjeta habría sido desbloqueada. No indica en parte alguna que perdió los fondos depositados en su cuenta corriente. Resulta exagerado pretender una desmesurada cifra por concepto de daño moral (\$5.000.000), sin indicar detalladamente a que se debe su pretensión o en qué consiste, cuál ha sido su sufrimiento y por qué lo estima y valoriza de esa forma, y menos el procedimiento empleado para su cálculo, transformando la demanda en un instrumento destinado sólo a obtener un enriquecimiento sin causa, sustentado en un hecho que no tiene la fuerza o entidad suficiente para provocar el supuesto daño provocado por el actor. La carga de la prueba de la existencia de los perjuicios alegados, recae enteramente sobre la parte que lo alega, porque para estos efectos, su parte niega, pues no consta, tanto la existencia, como la envergadura de tal daño, lo que en todo caso corresponde probar a la parte demandante. Destaca que no basta la sola afirmación y valoración del demandante para que exista daño moral, sino que esto debe ser objeto de específica prueba que deberá rendirse. Los hechos relatados en esta presentación y normas citadas, permiten concluir que, en la especie, no concurre ninguno de los elementos de la responsabilidad que se requieren para que la parte demandada se vea en el deber de indemnizar los eventuales perjuicios que se hayan causado al demandante. Por tanto, en mérito de lo expuesto, solicita tener por contestada la demanda civil y rechazar la misma, con costas.

A fs. 36 y ss. rola carta enviada por La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras al querellante y demandante civil, en la cual se le hace llegar los antecedentes requeridos al Banco del Estado, en los que ratifica lo informado respecto de la materia objeto de la presentación de fecha 19 de enero de 2007.

A fs. 50 y ss. de autos, rola resolución del Tribunal que en virtud de los fundamentos contenidos, resuelve no ha lugar a la solicitud de corrección del procedimiento solicitada por la querellada y demandada de autos en su presentación de fs. 22 y ss. del proceso, declarándose que se encuentra válidamente notificada la agente de sucursal Talca de Banco Estado de la querella y demanda civil de autos; y que no ha lugar a la excepción de incompetencia absoluta del tribunal deducida en el

segundo otrosí de la presentación de fs. 22 y ss. por la querellada y demandada civil, con costas, resolución que se encuentra firme y ejecutoriada.

A fs. 62 y ss. se lleva a efecto la continuación del comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por su abogado; y la asistencia de la parte querellada y demandada civil representada por su abogado. La parte querellante y demandante civil, solicita se tengan por acompañados en la forma solicitada los documentos que se encuentran agregados a autos: 1) fotocopia del reclamo original efectuado ante el Sernac cuyo número asignado es 000000001207105, que rola a fs. 1 a 3 de autos, con citación; 2) carta y sobre que la contenía enviada por Banco Estado a don Gilberto Castro Cerpa, tras el oficio enviado por el Sernac a dicha institución bancaria, que rola a fs. 4 y 5 de autos, con conocimiento y bajo apercibimiento del art. 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil; 3) recibo de cajero automático Banco Estado arrojado con fecha 23 de diciembre de 2006, rolado a fs. 6, con conocimiento y bajo apercibimiento del art. 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil; 4) calendario correspondiente al mes de diciembre de 2006, con citación. La parte querellada y demandada civil no ofrece prueba documental.

A fs. 69 y ss. del proceso, la parte querellada y demandada civil objeta documentos acompañados por la querellante y demandante civil en la audiencia del día 08 de julio de 2009, consistentes en: 1) Fotocopia del reclamo original efectuado ante el Sernac, cuyo número asignado es el 000000001207105, que rola a fs. 1 a 3 de autos: este documento lo objeta por no constar en el su autenticidad ni integridad, y emanar de la misma parte que lo presenta, por lo que sólo da cuenta de una simple declaración de la misma parte que acompaña el documento; 2) carta y sobre que la contenía enviada por Banco Estado a don Gilberto Castro Cerpa, tras el oficio enviado por el Sernac a dicha institución bancaria, que rola a fs. 4 y 5 de autos: estos los objeta por emanar de persona ajena al juicio, y que no ha declarado en este reconociéndolo, no constando en ellos su autenticidad, ni integridad, y además por no reflejar información necesariamente verdadera, pues constituye un documento cuya autenticidad no ha sido establecida en este juicio mediante la declaración de quien lo emitió; 3) Recibo de cajero automático Banco Estado arrojado con fecha 23 de diciembre de 2006, rolado a fs. 6: lo objeta por ser un simple documento sin firma alguna, cuya autenticidad e integridad no se encuentra demostrada por algún signo que le de carácter verdadero, y además no indica que el supuesto bloqueo de la cuenta del demandante se produjo en la forma ni en la oportunidad que indica en su demanda; 4) calendario correspondiente al mes de diciembre de 2006, lo objeta por impertinente, toda vez que no se advierte cual es la relación con los hechos discutidos en autos, no consta en él su autenticidad, no está firmado, y da cuenta de un hecho notorio -una fecha- que no requiere prueba.

A fs. 74, la parte querellante y demandante civil evacúa traslado respecto de la objeción de documentos: 1) Fotocopia del reclamo original efectuado ante el Sernac, cuyo número asignado es el 000000001207105, que rola a fs. 1 a 3 de autos: al respecto, y según lo prescrito por el art. 346 N° 3 parte final del Código de Procedimiento Civil, las dos únicas causales para impugnar un instrumento privado, son dos: a) por falta de autenticidad, y b) por falta de integridad. Señala que la contraria se limita a señalar dichas causales, no fundamentando en lo absoluto la

Se copia fiel
al original

21.07.2009

Talca, de del



interposición de dichas causales. A mayor abundamiento, se limita a señalar que "sólo da cuenta de una simple declaración de la misma parte que acompaña el documento". Dicho reclamo ante el Sernac, es el primer y lógico paso de una persona a la cual se le han infringido sus derechos como consumidor. La contraria señala una tercera causal de impugnación: "emanar de la misma persona que lo presenta". Dicha causal legal no existe; 2) carta y sobre que la contenía enviada por Banco Estado a don Gilberto Castro Cerpa, tras el oficio enviado por el Sernac a dicha institución bancaria, que rola a fs. 4 y 5 de autos: al respecto, la contraria objeta dicho documento "por emanar de una persona ajena al juicio", señalando que no consta su "autenticidad, ni integridad". Nuevamente no fundamenta en lo absoluto las causales enunciadas. Señala que el documento objetado, es un documento original emanado del Banco Estado, específicamente de don Oscar Dillems Matamala, Director Corporativo Asistencia al Cliente. Por lo tanto, no es una persona "ajena al juicio", sino que es un documento emanado de la contraparte. Si nos atenemos a lo señalado por la contraria en cuanto a que el documento no es auténtico porque "no ha sido establecida en este juicio mediante la declaración de quien lo emitió", se daría el absurdo que esta parte debería haber citado como testigo propio a don Oscar Dillems Matamala, específicamente a la contraparte para que declarara a favor de su parte; 3) Recibo de cajero automático Banco Estado arrojado con fecha 23 de diciembre de 2006, rolado a fs. 6: la contraria señala que este documento lo objeta "pues es un simple documento sin firma alguna, cuya autenticidad e integridad no se encuentra demostrada por algún signo que le carácter verdadero, y además no indica que el supuesto bloqueo de la cuenta del demandante se produjo en la forma ni en la oportunidad que indica en su demanda". Al respecto, hace las siguientes consideraciones: 1) Sabido es que ningún recibo de cajero automático, sea la transacción efectuada en una de cualquier banco lleva firma; 2) su autenticidad e integridad está demostrada porque es el recibo tipo que el Banco Estado emite en los cajeros automáticos para las transacciones en una de sus cuentas; 3) obviamente el recibo de cajero automático no va a dar cuenta de ningún bloqueo, sino que lógicamente va a dar cuenta del saldo disponible en determinada cuenta. Del bloqueo en si da cuenta la pantalla del cajero automático; 4) calendario correspondiente al mes de diciembre de 2006: la contraria señala que este documento lo objeta "por impertinente, toda vez que no se advierte cuál es la relación con los hechos discutidos en autos, no consta en el su autenticidad, no está firmado, y sólo (sic) de cuenta de un hecho notorio -una fecha- que no requiere prueba". En relación a ello, señala que: 1) la causal de impugnación por ser un documento "impertinente", legalmente no existe en el procedimiento judicial aplicable en la especie; 2) la contraria no fundamento la causal de falta de autenticidad enunciada; 3) ¿es necesario que un calendario lleve la firma para ser considerado auténtico?; 4) lo que se pretende demostrar con dicho documento es que la fecha de bloqueo de la tarjeta, acaecido el día 23 de noviembre de 2006, al tercer día, martes 26 de diciembre de dicho año, pudo disponer su representado de los fondos en su cuenta corriente. Por lo que solicita tener por evacuado el traslado respecto de la objeción de documentos, rechazándola de plano, con costas.

A fs. 83 y ss. de autos, rola continuación del comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil

representada por su abogado; y la asistencia de la parte querellada y demandada civil representada por su abogado y por el habilitado en derecho. La parte querellante y demandante civil no rinde prueba testimonial. Asimismo, solicita al Tribunal las siguientes diligencias: 1) Se cite a absolver posiciones personalmente y sobre hechos propios, a la representante legal del querellado y demandado civil doña Fanny Luengo Danon, al tenor del pliego de posiciones que acompaña en sobre cerrado y que solicita sea guardado en la custodia de la secretaria del Tribunal, fijando al efecto día y hora para la realización de dicha diligencia bajo apercibimiento del art. 394 del Código de Procedimiento Civil; 2) Se fije audiencia de exhibición de documentos en virtud de lo dispuesto en el art. 349 del Código de Procedimiento Civil, bajo el apercibimiento del inciso 3° de dicho artículo, fijando al efecto día y hora para la realización de dicha diligencia, en la cual solicita que en dicha audiencia, el abogado de la querellada y demandada civil exhiba los siguientes documentos: a) contrato de cuenta bancaria del querellante y demandante civil con el Banco Estado; b) cartola bancaria del querellante y demandante civil correspondiente al mes de diciembre de 2006; 3) se oficie al empleador del querellante y demandante civil, I. Municipalidad de San Clemente, a objeto que informe mediante qué forma se le pagaba su sueldo en los meses del año 2006 y primer semestre del año 2007; 4) se oficie a la empresa RedBanc a objeto de que informe lo siguiente: a) cuáles son las causales en virtud de las cuales se procede a bloquear una tarjeta, y si ellos como empresa alguna vez han bloqueado la tarjeta RedBanc del querellante y demandante civil para retirar fondos de su cuenta N° 43600006135 del Banco Estado; 5) De ser efectivo que la empresa RedBanc le haya bloqueado la tarjeta al querellante y demandante civil, que informe en que fechas ocurrieron dichos bloqueos y por qué causal. La parte querellada y demandada civil solicita como diligencia: 1) audiencia de absolución de posiciones en conformidad al pliego que acompaña, que deberá absolver don Gilberto Eugenio Castro Cerpa, demandante y querellante en estos autos, fijando al efecto una audiencia, la que deberá ser notificada al absolvente mediante la notificación por cédula a cualquiera de los apoderados que tenga constituido en estos autos, todo lo anterior bajo apercibimiento de lo dispuesto en el art. 394 del Código de Procedimiento Civil, así también se ordene la custodia del sobre que contiene las posiciones que deberá absolver. El Tribunal resuelve a fs. 85 dar lugar a las diligencias solicitadas por ambas partes.

A fs. 111 de autos, se lleva a efecto la audiencia de exhibición de documentos, con la asistencia la parte querellada y demandada civil representada por su abogado, y en rebeldía de la parte querellante y demandante civil. La parte querellada y demandada civil exhibe el contrato de cuenta bancaria, según lo solicitado por el querellante y demandante civil a fs. 83 de autos. En cuanto a la cartola bancaria del querellante y demandante civil correspondiente al mes de diciembre de 2006, hace presente que el banco no cuenta con dicha información, atendido al tiempo transcurrido.

A fs. 124 del proceso, la parte querellante y demandante presenta escrito en que solicita se cite a absolver posiciones al Agente del Banco Estado, Sucursal Talca, Sr. Carlos Alberto Martin Navarrete.

A fs. 129, rola oficio del Sr. Alcalde de la I. Municipalidad de San Clemente en que informa que don Gilberto Castro Cerpa es funcionario docente del

... copia fiel
... original

21 OCT. 2007

Talca, de del



Departamento de Educación de dicha comuna, y que durante el año 2006 y primer semestre de 2007, su remuneración era pagaba mediante su cuenta corriente del Banco Estado N° 43600006135.

A fs. 132, la parte querellante y demandante civil, renuncia a la diligencia probatoria de absolución de posiciones.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A.- EN CUANTO A LA OBJECION DE DOCUMENTOS.-

PRIMERO: Que el abogado representante de la querellada y demandada civil, en lo principal de sus escrito rolante a fs. 69 y ss., objeta los siguientes documentos acompañados por la querellante y demandante civil: 1) Fotocopia del reclamo original efectuado ante el Sernac, cuyo N° asignado es el 000000001207105, que rola a fs. 1 a 3 de autos: este documento lo objeta por no constar en el su autenticidad ni integridad, y emanar de la misma parte que lo presenta, por lo que sólo da cuenta de una simple declaración de la misma parte que acompaña el documento; 2) carta y sobre que la contenía enviada por Banco Estado a don Gilberto Castro Cerpa, tras el oficio enviado por el Sernac a dicha institución bancaria, que rola a fs. 4 y 5 de autos: éstos los objeta por emanar de persona ajena al juicio, y que no ha declarado en este reconociéndolo, no constando en ellos su autenticidad, ni integridad, y además por no reflejar información necesariamente verdadera, pues constituye un documento cuya autenticidad no ha sido establecida en este juicio mediante la declaración de quien lo emitió; 3) Recibo de cajero automático Banco Estado arrojado con fecha 23 de diciembre de 2006, rolado a fs. 6: lo objeta por ser un simple documento sin firma alguna, cuya autenticidad e integridad no se encuentra demostrada por algún signo que le de carácter verdadero, y además no indica que el supuesto bloqueo de la cuenta del demandante se produjo en la forma ni en la oportunidad que indica en su demanda; 4) calendario correspondiente al mes de diciembre de 2006, lo objeta por impertinente, toda vez que no se advierte cual es la relación con los hechos discutidos en autos, no consta en el su autenticidad, no está firmado, y da cuenta de un hecho notorio -una fecha- que no requiere prueba.

SEGUNDO: A fs. 74 y ss. de autos la parte querellante y demandante civil, legalmente representada, evacúa traslado conferido respecto de la objeción de documentos realizada por la querellada y demandada civil: 1) Fotocopia del reclamo original efectuado ante el Sernac, cuyo N° asignado es el 000000001207105, que rola a fs. 1 a 3 de autos: al respecto, y según lo prescrito por el art. 346 N° 3 parte final del Código de Procedimiento Civil, las dos únicas causales para impugnar un instrumento privado, son dos: a) por falta de autenticidad, y b) por falta de integridad. Señala que la contraria se limita a señalar dichas causales, no fundamentando en lo absoluto la interposición de dichas causales. A mayor abundamiento, se limita a señalar que "sólo da cuenta de una simple declaración de la misma parte que acompaña el documento". Dicho reclamo ante el Sernac, es el primer y lógico paso de una persona a la cual se le han infringido sus derechos como consumidor. La contraria señala una tercera causal

de impugnación: "emanar de la misma persona que lo presenta". Dicha causal legal no existe; 2) carta y sobre que la contenía enviada por Banco Estado a don Gilberto Castro Cerpa, tras el oficio enviado por el Sernac a dicha institución bancaria, que rola a fs. 4 y 5 de autos: al respecto, la contraria objeta dicho documento "por emanar de una persona ajena al juicio", señalando que no consta su "autenticidad, ni integridad". Nuevamente no fundamenta en lo absoluto las causales enunciadas. Señala que el documento objetado, es un documento original emanado del Banco Estado, específicamente de don Oscar Dillems Matamala, Director Corporativo Asistencia al Cliente. Por lo tanto, no es una persona "ajena al juicio", sino que es un documento emanado de la contraparte. Si se atiende a lo señalado por la contraria en cuanto a que el documento no es auténtico porque "no ha sido establecida en este juicio mediante la declaración de quien lo emitió", se daría el absurdo que su parte debería haber citado como testigo propio a don Oscar Dillems Matamala, específicamente a la contraparte para que declarara a su favor; 3) Recibo de cajero automático Banco Estado arrojado con fecha 23 de diciembre de 2006, rolado a fs. 6: la contraria señala que este documento lo objeta "pues es un simple documento sin firma alguna, cuya autenticidad e integridad no se encuentra demostrada por algún signo que le carácter verdadero, y además no indica que el supuesto bloqueo de la cuenta del demandante se produjo en la forma ni en la oportunidad que indica en su demanda". Al respecto, hace las siguientes consideraciones: 1) Sabido es que en ningún recibo de cajero automático, la transacción efectuada en una de cualquier banco lleva firma; 2) su autenticidad e integridad está demostrada porque es el recibo tipo que el Banco Estado emite en los cajeros automáticos para las transacciones en una de sus cuentas; 3) obviamente el recibo de cajero automático no va a dar cuenta de ningún bloqueo, sino que lógicamente va a dar cuenta del saldo disponible en determinada cuenta. Del bloqueo en sí da cuenta la pantalla del cajero automático; 4) calendario correspondiente al mes de diciembre de 2006: la contraria señala que este documento lo objeta "por impertinente, toda vez que no se advierte cuál es la relación con los hechos discutidos en autos, no consta en el su autenticidad, no está firmado, y sólo (sic) de cuenta de un hecho notorio -una fecha- que no requiere prueba". En relación a ello, señala que: 1) la causal de impugnación por ser un documento "impertinente", legalmente no existe en el procedimiento judicial aplicable en la especie; 2) la contraria no fundamentó la causal de falta de autenticidad enunciada; 3) ¿es necesario que un calendario lleve la firma para ser considerado auténtico?; 4) lo que se pretende demostrar con dicho documento es que la fecha de bloqueo de la tarjeta, acaecido el día 23 de diciembre de 2006, al tercer día, martes 26 de diciembre de dicho año, pudo disponer su representado de los fondos en su cuenta corriente. Por lo que solicita tener por evacuado el traslado respecto de la objeción de documentos, rechazándola de plano, con costas.

TERCERO: Que en cuanto a la objeción de los documentos acompañados realizada por la querellada y demandada civil, estas deberán ser rechazadas, pues en relación a los documentos: 1) F fotocopia del reclamo original efectuado ante el Sernac, cuyo N° asignado es el 000000001207105, que rola a fs. 1 a 3 de autos: la querellada y demandada civil no señala cuál es la norma legal por medio de la cual objeta dicho documento, así como tampoco fundamenta en qué consiste la falta de autenticidad e

Se ha verificado que la copia fiel
del presente es la copia fiel
del original

21 OCT. 2005

Talca, de de



integridad. En circunstancias que tampoco emana de la misma parte que lo presenta, como señala la querellada, sino que emana de un tercero, como lo es Sernac 2) carta y sobre que la contenía enviada por Banco Estado a don Gilberto Castro Cerpa, que rola a fs. 4 y 5 de autos: al respecto, se objeta dicho documento "por emanar de una persona ajena al juicio", señalando que no consta su "autenticidad, ni integridad". Nuevamente no fundamenta en lo absoluto las causales enunciadas. Además, el documento objetado, es un documento original emanado del Banco Estado, específicamente de don Oscar Dillems Matamala, Director Corporativo Asistencia al Cliente, no siendo una persona "ajena al juicio" como pretende ya que emana de su propia parte; 3) Recibo de cajero automático Banco Estado rolado a fs. 6: es objetado señalando que "es un simple documento sin firma alguna, cuya autenticidad e integridad no se encuentra demostrada por algún signo que le dé carácter verdadero, y además no indica que el supuesto bloqueo de la cuenta del demandante se produjo en la forma ni en la oportunidad que indica en su demanda". Tampoco indica cuál es la causal legal por la cual lo objeta, ni tampoco indica en qué consiste la falta de autenticidad e integridad; 4) calendario correspondiente al mes de diciembre de 2006: objetado "por impertinente, toda vez que no se advierte cuál es la relación con los hechos discutidos en autos, no consta en él su autenticidad, no está firmado, y sólo da cuenta de un hecho notorio - una fecha- que no requiere prueba". Vale decir que la causal de impugnación por ser un documento "impertinente", legalmente no existe en el procedimiento judicial aplicable en la especie ni tampoco se fundamentó la causal de falta de autenticidad enunciada.

B.- EN CUANTO A LO CONTRAVENCIONAL

CUARTO: Que estos autos se han iniciado por querella infraccional deducida por deducida por **GILBERTO EUGENIO CASTRO CERPA**, en contra de **BANCO ESTADO**, representado legalmente por **FANNY LUENGO DANON**, ambos ya individualizados, por infracción a la Ley N° 19.496, en la forma y circunstancias allí descritos y expuestos en la parte expositiva de este fallo.

QUINTO: Que, la cuestión controvertida es si en la especie la conducta de la querellada ha significado una infracción a los artículos 12, 13 y 23 de la Ley 19.496; por haber Banco Estado bloqueado sin motivo alguno, el día 23 de diciembre de 2006, la tarjeta y libreta del querellante para poder efectuar giros en cajeros automáticos, lo que le impidió poder retirar dinero correspondiente a su remuneración en vísperas de fin de semana de navidad, situación a la que Banco Estado señaló como respuesta que fue solo un error que debía ser mejorado, generándole perjuicios.

SEXTO: Que la parte querellada y demandada civil **BANCO ESTADO**, contestó querella infraccional en su contra, señalando que el querellante curiosamente no indica la hora en que sucedieron los hechos, ni la información específica arrojada por el cajero al rechazarle su tarjeta. Su parte controvierte ya todos y cada uno de los fundamentos fácticos indicados en la demanda y querella, sobre la base de los cuales se pretende configurar respecto de su representada infracción a los arts. 12, 17 y 23 de la Ley 19.496. Desconoce la responsabilidad que le pueda caber al Banco del Estado de Chile en el supuesto o supuestos errores o negligencias relatadas brevemente por la contraria en su libelo, toda vez que, no ha existido negligencia de parte de funcionario alguno, y

menos de la institución bancaria que representa. En efecto, la responsabilidad del funcionamiento de los cajeros automáticos, corresponde a REDBANC, que es una institución distinta al Banco del Estado de Chile, y que además de ser dueña de los cajeros automáticos, los administra y mantiene prestando dichos servicios a sus usuarios, entre ellos el actor. Conforme a lo señalado, indica que no se podría concluir la existencia de las infracciones denunciadas sin que previamente el consumidor acredite las circunstancias fácticas que determinan la concurrencia de cada una de ellas, lo que no podrá hacer, por ser falsos los hechos denunciados, y no constar a su parte, y en definitiva por ser otra entidad la que presta el servicio de "cajero automático". Por tanto, en mérito de lo expuesto, artículo 7 y siguientes del Código de Comercio, art. 1698 del Código Civil, arts. 1 N°2, 12, 17 y 23 de la Ley 19.496; solicita tener por contestada la querella infraccional y rechazar la misma en todas sus partes con costas.

SEPTIMO: Que a objeto de acreditar los hechos expuestos en su querella, la parte querellante acompañó a los autos los siguientes documentos: 1) fotocopia del reclamo original efectuado ante el Sernac, cuyo número asignado es el 000000001207105 (fs. 1 y ss.); 2) carta y sobre que la contenía, enviada por Banco Estado a don Gilberto Castro Cerpa, tras el oficio enviado por Sernac a dicha institución bancaria (fs. 4 y 5); 3) recibo de cajero automático Banco Estado arrojado con fecha 23/12/2006; 4) calendario correspondiente al mes de diciembre de 2006 (fs. 61); 5) carta enviada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de fecha 05 de marzo de 2007 (fs. 36 y ss.). Se rinden además las siguientes diligencias probatorias: 1) Exhibición del Contrato de Cuenta Corriente entre querellante y querellada (fs. 110); 2) Oficio de la I. Municipalidad de San Clemente (fs. 129).

OCTAVO: Que la querellada y demandada civil, no acompañó prueba alguna a objeto de acreditar los hechos expuestos en su contestación de la querella infraccional y demanda civil.

NOVENO: Que respecto a la prueba documental presentada que rola a fs. 110, se acredita que efectivamente existe un contrato de cuenta corriente entre querellante y Banco Estado, el cual fue celebrado el día 30 de septiembre de 2004, cuyo N° de cuenta es 43600006135 (fs. 129), lo que establece la relación contractual existente entre las partes del juicio, acreditando la relación de consumidor y proveedor.

Que la querellada y demandada civil, si bien al contestar la querella infraccional señala que la responsabilidad del funcionamiento de los cajeros automáticos correspondería a RedBanc, institución distinta al Banco del Estado de Chile, quien es dueña de los cajeros automáticos, los administra y mantiene, prestando el servicio a los usuarios, no acompañó prueba alguna al proceso para acreditar sus dichos. Así, el art. 1 de la Ley 19.496 define al proveedor como "personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa", por lo que en el caso de autos, es Banco Estado quien celebró un acto jurídico oneroso con el querellado a fin de prestarle sus servicios, en los términos de la norma citada.

En otro aspecto, el documento enviado por la querellada a don Gilberto Castro Cerpa, que rola a fs. 5, da cuenta de un reconocimiento, a lo menos tácito, por

confinado en copia fiel
del original

21 OCT. 2007

Talca, de



parte de la primera de los hechos que dieron origen al proceso, al señalar que se adoptarán las "acciones necesarias para evitar su reiteración". Que, sin perjuicio de lo expuesto, a fs. 36 y ss. del proceso rola Oficio de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, documento indubitable, que responde al querellante de autos por reclamo efectuado en esa institución en relación a los hechos denunciados en estos autos, acompañando respuesta emanada de la propia demandada Banco Estado, en la cual hay un reconocimiento expreso, señalando "en relación con su carta indicada en la referencia, me permito informar a usted que la situación planteada por el señor Gilberto castro Cerpa, se ha solucionado en los términos indicados en la carta respuesta enviada a su domiciliado con fecha 19.01.07, que se adjunta. Sin perjuicio de lo expuesto, junto con solicitarle transmita al señor Castro Cerpa nuestras excusas por los inconvenientes que la situación descrita pudiere haberle ocasionado, me permito acompañar estado de los últimos movimientos de su tarjeta en que es posible verificar su regularidad"; siendo estos documentos antecedentes o elementos suficientes e idóneos para dar por acreditado los hechos denunciados, toda vez que existe un reconocimiento de haber efectuado la denunciada Banco Estado, una prestación deficiente o irregular

DECIMO: Que, la denunciada no efectuó la prestación de los servicios convenidos en forma eficiente y regular, habiendo actuado con negligencia en la prestación del servicio causando perjuicios al demandante, no pudiendo efectuar giros desde su cuenta corriente el día 23 de diciembre de 2006, habiendo acreditado que disponía de \$667.580 depositados para efectuar giros.

Que la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor establece en su artículo 12 las Obligaciones del Proveedor: *"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"*. Según consta del mérito del proceso, la querellada, claramente no respetó las condiciones establecidas al momento de celebrar el contrato de cuenta corriente con el querellante, toda vez que este último no pudo efectuar retiros de dinero del cajero automático por encontrarse bloqueada su tarjeta bancaria.

Por su parte, el art. 13 del mismo cuerpo legal, dispone que: *"Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas."* En este aspecto, existe una clara negativa del querellado de impedir que el actor pueda utilizar el servicio de cajeros automáticos, por cuanto al bloquear su tarjeta, sin causa justificada, sino por un error imputable al Banco Estado, ello impide que pueda realizar giros de dinero, sobretudo un día sábado (23 de diciembre de 2006) en que todas las sucursales tienen cerradas sus puertas, viéndose por tanto, en la obligación de poder concurrir a buscar una solución a su problema recién el día 26 de diciembre del mismo año.

Además de lo expuesto, debemos tener presente el art. 23 de la Ley del Consumidor: *"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."* Al realizar el bloqueo del servicio al querellante (tarjeta), sin señalar motivo o justificación alguna, asumiendo

la querellada, con posterioridad, un error por el cual se adoptaran las medidas para evitar su repetición, actúa con negligencia, por cuanto existen fallas en el servicio prestado, que causaron menoscabo a don Gilberto Castro en los términos señalados en el proceso.

DECIMO PRIMERO: Que de los antecedentes y pruebas rendidas en el proceso por las partes involucradas, analizadas en los considerandos precedentes el Tribunal concluye que la prueba rendida por la parte querellante resulta suficiente para lograr en ésta sentenciadora la convicción, más allá de toda duda razonable, que la querellada BANCO ESTADO cometió infracción a la ley 19.496 al actuar con negligencia en la prestación de un servicio, el cual negó injustificadamente al consumidor, lo que le causó menoscabo debido a deficiencias calidad del servicio prestado.

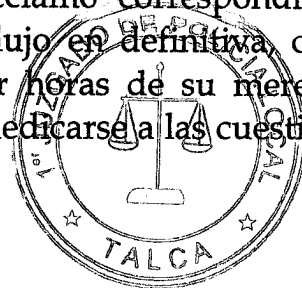
DECIMO SEGUNDO: Que según se ha venido razonando y antecedentes que obran en el proceso se ha podido determinar por los medios de prueba que el actuar de la querellada es constitutivo de infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y que le hubiere ocasionado a la querellante algún perjuicio que debiera ser reparado, por lo que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerandos anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana crítica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, permiten al Tribunal concluir que la querellada ha cometido infracción a los arts. 12, 13 y 23 de la Ley 19.496.

DECIMO TERCERO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal procede a **ACOGER** la querella infraccional deducida a fs. 7 y ss., por GILBERTO EUGENIO CASTRO CERPA en contra de BANCO ESTADO representado legalmente por FANNY LUENGO DANON, todos ya individualizados.

C.- EN CUANTO A LO CIVIL

DECIMO CUARTO: Que en el primer otrosí de su presentación de fojas 7 y ss. don GILBERTO EUGENIO CASTRO CERPA deduce DEMANDA CIVIL de indemnización de perjuicios en contra de BANCO ESTADO, representado legalmente por FANNY LUENGO DANON, ambos ya individualizados, por los hechos relacionados en lo principal de su presentación, a cuya descripción se remite y da reproducidos expresamente y en su totalidad en su acción civil, por las sumas que señala: 1) Daño Emergente: a consecuencia de no haber podido retirar los fondos de que disponía en cuenta corriente, los que el día 23 de diciembre de 2006 ascendían a la suma de \$667.580, como se acredita en documento acompañado en otrosí de su presentación, demanda a título de daño emergente la suma de \$ 667.580 (seiscientos sesenta y siete mil quinientos ochenta pesos); 2) Lucro Cesante: los hechos descritos le irrogaron perjuicios en su trabajo, toda vez que tuvo que descuidar sus labores cotidianas para ocuparse de recurrir a todas las sucursales del Banco Estado mencionadas en busca de una solución, concurrir a casa de amigos o personas conocidas que pudieran prestarle dinero, como también dirigirse a Sernac a estampar el reclamo correspondiente, ocasionando diversas alteraciones en su trabajo, que se tradujo en definitiva, como acreditará en la oportunidad procesal pertinente, en dedicar horas de su merecido descanso a tareas que no pudo efectuar oportunamente, por dedicarse a las cuestiones

original
21 Nov. 2006
Talla, de



a que dio origen el no haber podido retirar su dinero en una fecha tan significativa como navidad, en forma oportuna. Así las cosas, avalúa esos perjuicios en la suma de \$20.000 (veinte mil pesos) por la que demanda; 3) Daño Moral: a consecuencia de los lamentables sucesos que ha denunciado, y que constituyen los presupuestos fácticos de la acción civil, y cuya causa es la imposibilidad de poder retirar de un cajero automático en forma oportuna los fondos de que disponía y contaba para efectuar las compras navideñas y demás gastos ya mencionados, por una negligencia inexcusable de Banco Estado, que por lo demás, como señaló anteriormente, ya es reiterada, le ha generado un grave perjuicio, el que debe ser indemnizado a título de daño moral, esto por la aflicción que le produjo el hecho de no haber podido retirar su remuneración que tenía destinada a comprar regalos para su cónyuge e hijos, como así también financiar la cena navideña y el resto de los gastos propios de un fin de semana largo como aquel. Este daño, efectivo y real, que le ha producido una gran aflicción y diversas molestias en su ánimo, es una consecuencia directa de la grave negligencia cometida por Banco Estado al haberle bloqueado injustificadamente la tarjeta y la libreta para retirar sus fondos. Por lo que solicita por este concepto una suma no inferior a los \$5.000.000 (cinco millones de pesos). A mayor abundamiento, las normas del derecho común sobre responsabilidad obligan a indemnizar los perjuicios a todo aquel que cause daño o perjuicio, como ha sido el caso. Por tanto, de conformidad con lo expuesto y de acuerdo a lo dispuesto en los arts. 2314 y ss. del Código Civil; art. 3 letra e), 50 y pertinentes de la Ley 19.496; 254 y ss. del Código de Procedimiento Civil, y demás disposiciones pertinentes, solicita tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BANCO ESTADO, persona jurídica del giro de su denominación, representado para estos efectos por FANNY LUENGO DANON, ya individualizados, y en mérito de ello condenarlo al pago de una suma total de \$5.687.580 (cinco millones seiscientos ochenta y siete mil quinientos ochenta pesos), más intereses y reajustes, por los perjuicios ocasionados, o a la suma que esta sentenciadora estime adecuada, con expresa condenación en costas.

DECIMO QUINTO: La parte querellada y demandada civil, contesta demanda civil solicitando el completo rechazo con costas, conforme a los argumentos de hecho y de derecho que expone. En cuanto a los hechos, se remite a lo señalado y desarrollado en la parte pertinente en el cuarto otrosí de su presentación, la cual da por expresamente reproducida. Respecto del Derecho, señala que a través de la parte civil la demandante pretende obtener una indemnización de perjuicios millonaria ascendente a la suma de \$5.687.580 (cinco millones seiscientos ochenta y siete mil quinientos ochenta pesos). De los referidos perjuicios, \$667.580 (seiscientos sesenta y siete mil quinientos ochenta pesos) corresponden a daño emergente, \$20.000 (veinte mil) a lucro cesante y \$5.000.000 (cinco millones de pesos), corresponden a daño moral. En el caso particular, la indemnización de perjuicios se encuentra supeditada a que el actor acredite la concurrencia de los siguientes requisitos copulativos: i) la existencia de la infracción, ii) perjuicios, iii) relación de causalidad entre la infracción y los perjuicios producidos; iv) el quantum de los perjuicios. 1) Inexistencia de la infracción: debido a que la inexistencia de las infracciones fue analizada en el cuarto otrosí, se remite a lo allí indicado, dando por expresamente reproducido en lo pertinente; 2) Perjuicios: ante la ausencia de una infracción de la Ley 19.496, no pueden existir perjuicios y aun en

evento improbable que existieren, será la demandante la que deberá acreditar la existencia de los mismos; 3) de la inexistencia de la relación causalidad: la inexistencia de la infracción y perjuicios, impide consecuentemente que exista relación de causalidad con relación a los mismos; 4) del quantum indemnizatorio: debido a que en la especie no concurren ninguno de los requisitos necesarios para que nazca el deber de indemnizar, resulta improcedente detenerse en el quantum indemnizatorio. En todo caso, y para el improbable evento que el Tribunal estime que sí existe perjuicio, controvierte la suma expresada, la que deberá ser probada por la contraria. Curioso resulta desde ya, los montos indemnizatorios demandados, señalando como daño emergente la cantidad de \$667.580, como si hubiera perdido dicha cantidad, en circunstancias que el mismo actor señala que el 26 de diciembre de 2006 la tarjeta habría sido desbloqueada. No indica en parte alguna que perdió los fondos depositados en su cuenta corriente. Resulta exagerado pretender una desmesurada cifra por concepto de daño moral (\$5.000.000), sin indicar detalladamente a que se debe su pretensión o en qué consiste, cuál ha sido su sufrimiento y por qué lo estima y valoriza de esa forma, y menos el procedimiento empleado para su cálculo, transformando la demanda en un instrumento destinado sólo a obtener un enriquecimiento sin causa, sustentado en un hecho que no tiene la fuerza o entidad suficiente para provocar el supuesto daño provocado por el actor. La carga de la prueba de la existencia de los perjuicios alegados, recae enteramente sobre la parte que lo alega, porque para estos efectos, su parte niega, pues no consta, tanto la existencia, como la envergadura de tal daño, lo que en todo caso corresponde probar a la parte demandante. Destaca que no basta la sola afirmación y valoración del demandante para que exista daño moral, sino que esto debe ser objeto de específica prueba que deberá rendirse. Los hechos relatados en esta presentación y normas citadas, permiten concluir que, en la especie, no concurre ninguno de los elementos de la responsabilidad que se requieren para que la parte demandada se vea en el deber de indemnizar los eventuales perjuicios que se hayan causado al demandante. Por tanto, en mérito de lo expuesto, solicita tener por contestada la demanda civil y rechazar la misma, con costas.

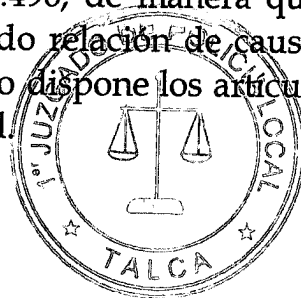
DECIMO SEXTO: Que, según se ha razonado en los considerandos relativos en lo contravencional, se sancionará por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor a la querellada y demandada civil Banco Estado, de forma tal que nace allí la responsabilidad de reparar el daño causado, ya que con su actuar ha provocado un perjuicio a la querellante y demandante civil, quien no pudo retirar dineros correspondientes a su remuneración del mes de diciembre de 2006, en vísperas de navidad, por el bloqueo de su tarjeta, por parte de la querellada, sin justificación alguna para proceder de aquella forma.

DECIMO SEPTIMO: Que, quien ha inferido daño a otro por cometer una infracción, es obligado a su reparación, y todo proveedor deberá resarcir los perjuicios económicos y morales que sufra el consumidor en caso de infracción de los derechos de éste por parte de aquel, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, de manera que será responsable de los perjuicios que de ello provenga, mediando relación de causalidad entre la infracción cometida y los daños ocasionados, como lo dispone los artículos 12, 13, y 23 de la Ley 19.496 y artículos 2314 y ss. del Código Civil.

Original

21 OCT. 2007

de.....



DECIMO OCTAVO: Que se encuentra acreditada en autos que el día 26 de diciembre de 2006 el actor se dirigió a un cajero automático a fin de retirar parte del dinero de su remuneración y efectuar compras de navidad. Así, al intentar retirar dinero, se encontró con que su tarjeta y libreta estaban bloqueadas por parte del Banco Estado, sin entregar ningún tipo de justificación por lo realizado, y señalando con posterioridad que se adoptaron las acciones para que la situación no se vuelva a repetir. Hechos que, como ya se dijo, configuran infracción a la Ley 19.496 por cuanto según la prueba incorporada al proceso, acredita que hubo negligencia en el actuar de la querellada y demandada civil, al prestar un servicio deficiente y negarlo injustificadamente, causando así menoscabo al consumidor.

DECIMO NOVENO: Que en cuanto al daño emergente solicitado por la demandante por la suma de \$667.580, a consecuencia de no haber podido retirar los fondos de que disponía en su cuenta corriente, los que al día 23 de diciembre de 2006 ascendían a dicha suma, es dable señalar que el daño emergente se ha definido como la disminución efectiva sufrida por el patrimonio de una persona a causa del incumplimiento de la obligación (en el caso de la responsabilidad contractual) o a causa del hecho injusto o culpable de una persona (en el caso de la responsabilidad extracontractual); disminución que, en el caso de autos, no fue acreditada por el demandante civil, toda vez que si bien no pudo retirar dinero desde el cajero automático, éste permaneció en su cuenta, no originando este tipo de daño que solicita se le indemnice, por lo que éste deberá ser rechazado.

VIGESIMO: Que, en cuanto al lucro cesante, de conformidad con lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 1556 del Código Civil, la indemnización de perjuicios comprende tanto a éste como al daño emergente, ya provengan de no haberse cumplido la obligación, o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado el cumplimiento. Según aparece del tenor literal del precepto, por regla general ambos tipos de perjuicios son indemnizables, sea que se trate de daño emergente o lucro cesante, y conforme es opinión unánime en la doctrina, para que el daño dé lugar a reparación debe, en primer término, ser *cierto*. La exigencia que el daño, para resultar reparable por la vía de la indemnización, sea cierto significa que debe ser real o efectivo, esto es, tener existencia. El lucro cesante es, precisamente, siempre un daño futuro, por ello sólo será indemnizable en tanto cumpla con la condición de ser cierto. Que se ha sostenido que el lucro cesante es la utilidad que deja de percibir el acreedor por el incumplimiento o el cumplimiento tardío de la obligación o la privación de las ganancias que podría obtener el acreedor de la prestación una vez incorporada ésta a su patrimonio, mediante el cumplimiento efectivo de la obligación. Ahora bien, por su propia naturaleza, el lucro cesante resulta difícil de probar, pues no obstante consistir en una hipótesis de ganancia, debe cumplir siempre y a todo evento con el requisito de certidumbre a que se ha hecho referencia en el fundamento que precede.

En este orden de cosas, el actor no acompañó ningún medio de prueba a fin de acreditar los perjuicios sufridos por este concepto a causa de la infracción por la cantidad de \$20.000 que solicita, por lo que el Tribunal no dará lugar a lo solicitado por concepto de lucro cesante.

VIGESIMO PRIMERO: Que, por su parte, en cuanto al daño moral, consistente éste en las aflicciones, tribulaciones, pesares, sufrimientos, penas, dolores psíquicos o físicos que experimenta una persona. En este orden de cosas, cualquier hecho que sea capaz de producir una notable aflicción, evidencia un daño moral, y su vulneración consiste en la lesión de un bien puramente personal, no susceptible en sí mismo de valuación pecuniaria; así lo serían el honor, la salud, la libertad, tranquilidad de espíritu, la intimidad; por lo que la pérdida o menoscabo de cualquiera de éstos valores o bienes de la personalidad, traiga o no dolores, sufrimientos o aflicciones físicas o psíquicas, siempre es indemnizable. Es por ello que, probada la vulneración o agravio de algún derecho subjetivo, queda demostrada por ese hecho la existencia de daño moral y que cuyo monto a indemnizar queda entregado a la determinación del juez.

Sostiene el actor que el hecho de no haber podido retirar el dinero que tenía destinado para efectuar las compras navideñas, le produjo gran aflicción al no poder comprar los regalos para su cónyuge e hijos, así como para financiar la cena navideña y los gastos de dicho fin de semana largo. Que efectivamente el día 23 de diciembre de 2006, en vísperas de navidad el actor se vio impedido de retirar dinero de su cuenta corriente, lo que naturalmente produce una alteración en el estado de ánimo de aquel, al no poder solventar los gastos en que normalmente se incurre en una fecha tan significativa para la familia, la cual se extendió por 3 días, daño que debe ser indemnizado, por lo que ésta sentenciadora dará lugar a este, justipreciándolo en la suma de \$1.500.000.-

VIGESIMO SEGUNDO: Que el actor solicitó que se condenara al demandado al pago de los intereses. Sin embargo, estos tienen en nuestra legislación el carácter de frutos civiles sobre capitales exigibles conforme se desprende de los arts. 647 y 2204 al 2209 del Código Civil, constituyendo, además, una forma de indemnización de perjuicios que se deben desde que el deudor se constituye en mora según se establece en el artículo 1559 del cuerpo legal antes citado.

Atendido lo expuesto precedentemente, a juicio de la sentenciadora, es improcedente otorgar intereses en esta materia, todo sin perjuicio de los que sean aplicables en caso de mora, una vez que se haga exigible la obligación de pagar la indemnización que se determina en autos.

VIGESIMO TERCERO: Que al haber dado lugar a la suma solicitada por concepto de daño moral, y no siendo ésta una cantidad debida en los términos que dispone el art. 27 de la Ley 19.496, no se dará lugar a éste. Sin perjuicio de lo anterior, dicha suma deberá ser reajustada de acuerdo con el alza experimentada por el Índice de Precios al Consumidor que determina mensualmente el Instituto Nacional de Estadísticas, reajuste que, será aplicable entre la data en que el presente fallo quede ejecutoriado y su pago efectivo.

VIGESIMO CUARTO: Que por las consideraciones que se vienen de relacionar y los preceptos legales citados, procede ACOGER LA DEMANDA CIVIL de indemnización de perjuicios, deducida en el PRIMER OTROSI del escrito de fojas 7 y ss., por GILBERTO EUGENIO CASTRO CERPA en contra de BANCO ESTADO, ya individualizados, por concepto de daño moral. Que analizados de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, los antecedentes del proceso, permiten a esta

original

21 OCT. 2005

Talca, de de



Sentenciadora justipreciar en forma prudencial el DAÑO MORAL causado en la suma de \$1.500.000.

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, 23 de la Ley 18.287, artículos 3, 12, 13, 23 y 50 de la Ley 19.496; artículos 1556, 2314, 2316 del Código Civil; arts. 254 y ss., 358 del Código de Procedimiento Civil, **SE DECLARA:**

A.- Que NO HA LUGAR a la objeción de documentos deducida por la querellada y demandada civil BANCO ESTADO, en sus escrito rolante a fs. 69 y ss. del proceso.

B.- Que HA LUGAR a la querella infraccional deducida en lo principal del escrito de fs. y ss. de autos, por don GILBERTO EUGENIO CASTRO CERPA en contra de BANCO ESTADO, ya individualizados representado legalmente por FANNY LUENGO DANON, ya individualizados en la parte expositiva de la sentencia.

C.- Que, se condena a BANCO ESTADO representado legalmente por FANNY LUENGO DANON, ya individualizados, por infracción a la Ley 19.496, a pagar a beneficio de la Ilustre Municipalidad de Talca y dentro del quinto día de ejecutoriada la sentencia, **una multa de 2 U.T.M. (DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES).**

D.- Que, SE ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida en el primer otrosí de fs. 7 y ss. por don GILBERTO EUGENIO CASTRO CERPA en contra de BANCO ESTADO representado legalmente por FANNY LUENGO DANON y se le condena a éste último a pagar al demandante GILBERTO EUGENIO CASTRO CERPA la suma de \$1.500.000 (un millón quinientos mil pesos) por concepto de daño moral, más los reajustes señalados en el considerando vigésimo tercero, sin intereses.

E.- Que NO HA LUGAR a lo demandado por concepto de daño emergente y lucro cesante por no haber sido acreditado su monto y procedencia.

F.- Que se condena en costas a la parte querellada y demandada civil BANCO ESTADO, por haber sido totalmente vencida.

**REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL
ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVESE EN SU
OPORTUNIDAD.**

Si la multa impuesta no fuere cancelada dentro del plazo legal, cúmplase con lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley 18.287, librándose contra el infractor orden de reclusión nocturna por vía de sustitución y apremio, a razón de una noche por cada quinto de una Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de 15 noches.

Causa Rol No. 1.555/2007

Resolvió la Sra. Pamela Quezada Apablaza, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó la Sra. Geraldine Morrison Parra, Secretaria Subrogante.

El presente es copia
de su original
21 OCT. 2007

Talca, de del

