

PROCESO N°16.805-2012-WD.-
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE
SANTIAGO.-
SANTIAGO, Veintitrés de Abril del año Dos Mil Trece.-

VISTOS:

A fs.3 rola denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don LUIS FELIPE RETAMALES MARTINEZ representado por don ALEJANDRO CERON OLGUIN en contra de BANCO DE CHILE representada legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, solicitando el pago de los perjuicios que valora en la suma de \$3.800.000.- más reajustes, intereses y costas, por infracción al artículo 12 y 23 de la Ley 19.496 Demanda notificada a fs.13;

Oficio Secreto de Carabineros de Chile de fs.20;

De fs.21 a fs.28 rolan fotografías;

Carta de fs.29 de LUIS RETAMALES a Diario al Mercurio;

Correo electrónico de fs.30;

A fs.31 rola formula descargos;

De fs.47 a fs.60 rolan fotocopias simples de expediente RUC 1200808038-9;

A fs.61 rola boleta de prestación de servicios de terceros por \$1.800.000.-;

A fs.62 rola fotocopia simple de cheque;

A fs.63 rola acta de comparendo de contestación y prueba donde se rindió prueba testimonial;

A fs.72 rola audiencia de percepción de documentos;

A fs.75 rola observaciones a la prueba y con lo relacionado y,

CONSIDERANDO:

1°.- Que don LUIS FELIPE RETAMALES MARTINEZ denunció a BANCO DE CHILE representado

legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, por haber este último infringido la Ley 19.496, Sobre Protección al Consumidor;

2°.-Que el denunciado tiene como fundamento que en el momento reingresar a las dependencias del Banco de Chile fue abordado por una supuesta ejecutiva que no era tal a vista del personal del banco quien le robo su dinero infringiendo con su conducta lo dispuesto en el art.3 letra d) y art.23 inciso 1° ya que el proveedor actuó con negligencia, causando un menoscabo al consumidor debido a las fallas o deficiencias en la seguridad del respectivo servicio;

3°.-Que el banco denunciado negó los cargos formulados en su contra, señalando que:

EL Tribunal sería **incompetente** ya que se trata de un delito cometido en dependencias del banco;

Los depósitos se realizan en las cajas que están en el primer piso, por personal debidamente uniformado lo que es de conocimiento del denunciante;

De existir alguna obligación de indemnizar producto de los hechos relatados en la querrela esta sería de origen extracontractual y no en infracción a las normas de la Ley 19.496, por lo que este Tribunal sería incompetente para conocer el asunto;

De ser ciertos los hechos denunciados fueron cometidos por personas naturales que nada tienen que ver con el banco y el denunciante debe dirigir sus acciones en contra de ellas.

Por lo anterior este Banco **carece de legitimación pasiva**;

Con respecto a la infracción denunciada esta, no existe ya que se trata de un hecho delictual.

El día 09 de Agosto a las 12:24 el denunciante ingresó a la sucursal Diez de Julio seguido de una señora y se dirigió al mesón de atención de clientes desconociendo su intención pues a escasos segundos salió de la sucursal hablando por teléfono y con la Sra. mencionada detrás suyo.

Luego a las 12:25 ingresó a la sucursal esta vez conversando con la sra. dirigiéndose al segundo piso donde no hay atención de cajas se pierden unos segundos del espectro de grabación de

una de las cámaras para ingresar a la sala de fotocopiado donde transcurrido un breve plazo, sale esta Sra. y abandona la sucursal a las 12:27:

Detectado el ingreso del denunciante a la sala de fotocopiado, un ejecutivo de la sucursal informa al sr. Retamales que no puede permanecer en esa sala.

Si se revisan las cámaras la supuesta ejecutiva no estaba vestida con uniforme como tampoco se aprecia que el sr. Retamales haya llevado consigo una suma de dinero y que se la haya entregada a la hechora.

No ha existido menoscabo al consumidor ni negligencia respecto del Banco de Chile;

4°.-Que en cuanto a la alegación formulada por el Banco de Chile de que este Tribunal sería incompetente para conocer de los hechos denunciados este Tribunal estima que dicha alegación carece de fundamento atendido que la infracción estaría constituida por la falta de seguridad en el recinto bancario lo que conlleva una deficiencia o negligencia en la prestación que este tipo de entidad financiera debe otorgar a sus clientes independientemente de que a consecuencia de esta se haya producido un ilícito penal;

5°.- Que respecto a la alegación de falta de legitimación pasiva, no cabe duda que desde el punto de vista de la ley del consumidor es el Banco el responsable de otorgar las medidas de seguridad a sus clientes y público en general sobretodo ya que se trata del actuar de una persona que viste de manera similar a los funcionarios del Banco lo que induce a confusión y que no libera al banco, como si se tratase de un hecho imposible de resistir como lo sería un asalto a mano armada, situación que esta lejos de lo relatado en autos;

6°.- Que la denunciante para acreditar su versión de los hechos presentó prueba documental consistente en:

De fs.47 a fs.60 rolan fotocopias simples de expediente RUC 1200808038-9;

Boleta de prestación de servicios de terceros por \$1.800.000.- de fs.61;

Fotocopia simple de cheque de fs.62;

Certificado de fs.71;

7°.- Que la denunciada rindió prueba documental consistente en:

CD que contiene imágenes grabadas en la sucursal por alguna de las cámaras de vigilancia el día y hora En que ocurrieron los hechos de fs. 19;

Copia de Oficio N°1208 emitido por la Autoridad Fiscalizadora a Banco de Chile de fs. 20;

Fotografías del uniforme de asistentes y cajeras de fs.21 y 22;

Fotografías de la persona indicada por el demandante como la autora del delito de fs.23 a fs.28;

Carta remitida por el demandante a Cartas al Director del Diario El Mercurio mediante correo electrónico de fecha 15 de Agosto de 2012 de fs.29;

8°.- Que además a fs.72 se realizó una audiencia de percepción de documento electrónico;

9°.- Que no existen otros antecedentes acompañados al proceso;

10°.- Que de los documentos acompañados se concluye que efectivamente que:

El denunciante ingresó al Banco de Chile con fecha 09 de Agosto de 2012;

Ese día le pagaron la suma de \$1.800.000;

Al interior del Banco fue abordado por una mujer;

La mujer vestía de manera similar a las funcionarias del Banco;

Fue llevado a una sala ubicada en el segundo piso por la mujer indicada;

El segundo piso según imágenes esta abierto;

La mujer después bajo sola;

11°.- Que Tribunal apreciando el mérito de la prueba rendida en autos de acuerdo a las reglas de la sana crítica, estima que hubo negligencia en la prestación del servicio de seguridad otorgado por el Banco de Chile al no haber advertido por su personal de seguridad y demás funcionarios que, dos personas ajenas al Banco ingresaron a una sala ubicada en el segundo piso, abierto, permaneciendo unos instantes para después ser advertido solo el denunciante, que no podía estar en ese recinto, sin siquiera percatarse de que junto a él había ingresado una mujer, vistiendo de manera similar a las funcionarias del Banco, fallando los sistemas de seguridad, permitiendo que esta última, cometiera un delito al interior del Banco, perjudicando al denunciante y haciéndose acreedor de las multas establecidas en la Ley 19.496

12°.- Que no obstante lo expuesto en el considerando anterior, debe tenerse presente que el denunciante también actuó de manera negligente, al no haberse acercado inmediatamente a las cajas del Banco y depositar la suma que dice llevaba en efectivo, conducta esperable de una persona con estudios superiores, medianamente informada y que regularmente recibe honorarios por su trabajo y que el mismo reconoce haber cometido un error al entregar el dinero a un tercero, ante el temor de verse expuesto a ser asaltado, afectando su razonamiento y no consultado al guardia o a cualquier otro funcionario debidamente identificado;

13°.-Que la infracción al artículo 23 inciso 1° de la Ley 19.496 debe ser sancionada con una multa de hasta 50 UTM de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 24 del mismo cuerpo legal;

14°.-Que el Tribunal tendrá presente lo señalado el considerando décimo segundo al momento de regular el monto de la multa que le sea impuesta al Banco de Chile;

15°.-Que a fs.9 don LUIS FELIPE RETAMALES MARTINEZ representada por don ALEJANDRO CERON

OLGUIN dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BANCO DE CHILE representada legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ solicitando el pago de los perjuicios que detalla en su demanda;

15°.-Que de acuerdo a los antecedentes aportados al proceso no se acredita en autos que el demandante el día de los hechos llevará efectivamente la cantidad de \$3.800.000.- ya que si bien existe una boleta de fecha 09 de Agosto de 2012, por la suma de \$1.800.000.- y un cheque por la suma de \$2.000.000.-, fechado 02 de Agosto de 2012 y un certificado emitido por Ingeniería Eléctrica Limitada que señala que se le pagó al demandante la suma de \$1.800.000.- a juicio de este Tribunal ninguna de estos antecedentes permiten concluir que efectivamente haya ingresado las sumas de dinero al Banco, puesto que las grabaciones y fotografías acompañadas en autos, no son concluyentes en dicho sentido;

16°.-Que no obstante lo expuesto y atendido el principio de la buena fe y todas las diligencias efectuadas por el demandante y que de las fotos rolantes a fs.23 a fs.28 efectivamente, y como ya ha quedado establecido, el señor Retamales ingresó con una mujer al segundo piso y que ésta, se aprecia en una actitud de no ser detectada y arreglándose la chaqueta, según consta en la audiencia de percepción de documentos de fs.73, hacen presumir a este Tribunal que efectivamente hubo una sustracción de dinero por parte de esta mujer no identificada, sin poder determinarse su monto exacto, por lo que de acuerdo a las facultades legales que le confiere al Juez de Policía Local el artículo 14 de la ley 18.287, se regulara la indemnización del daño emergente ocasionado al demandante en la suma de \$1.800.000.-;

17°.- Que la indemnización debe ser completa por lo que debe accederse al reajuste solicitado de acuerdo al alza experimentada por el índice de precios al consumidor que determina mensualmente el Instituto Nacional de Estadística;

18°.- Que el actor solicitó que se condene al demandado al pago de los intereses;

19°.- Que los intereses tienen en nuestra legislación, el carácter de frutos civiles sobre capitales exigibles, según se desprende de lo dispuesto en los artículos 647 y 2.204 al 2.209 del Código Civil, constituyendo además, una forma de indemnización de perjuicios que se deben desde que el deudor se constituye en mora según lo prescribe el Art. 1559 del mismo cuerpo legal;

20°.- Que en mérito de lo expuesto en el considerando precedente, a juicio del Tribunal es improcedente otorgar intereses en esta materia, ya que ello constituiría una doble indemnización, 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 en definitiva se determine en autos;

21°.- Que con respecto a las costas solicitadas, el Tribunal debe considerar lo dispuesto en el Art. 50 de la Ley 15.231 que faculta al Juez de Policía Local, para condenar en costas a la parte vencida, sin que sea preciso, que lo sea totalmente como lo exige el Art. 144 del Código de Procedimiento Civil en las causas que conocen los Tribunales Ordinarios de Justicia;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13 y 14 de la Ley N°15.231 y Arts. 1,9, 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 y Arts. 12 y 23 de la Ley 19.496, y art.647 del Código Civil

SE DECLARA:

En cuanto a las alegaciones de incompetencia y de falta de legitimación activa:

Que se rechazan las alegaciones de incompetencia y de falta de legitimación activa formuladas por la parte de BANCO DE CHILE representado por don ARTURO TAGLE QUIROZ, con costas;

EN CUANTO AL FONDO:

EN MATERIA INFRACCIONAL:

Que se acoge a la denuncia infraccional deducida por don LUIS FELIPE RETAMALES MARTINEZ en contra de BANCO DE CHILE representada legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, y se le condena a pagar una multa de 10 U.T.M., por infracción a la Ley 19.496;

EN MATERIA CIVIL:

Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don LUIS FELIPE RETAMALES MARTINEZ en contra de BANCO DE CHILE representada legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ y se le condena a pagar la suma de \$1.800.000.-, por concepto de daño emergente, dentro del quinto día de ejecutoriado el fallo, reajustada de acuerdo al alza experimentada por el índice de precios al consumidor, a contar de la fecha de la notificación de la demanda y hasta el pago efectivo, considerándose como primer índice el del mes calendario anterior al mes en que se notificó la demanda y como último índice, el del mes calendario anterior al mes en que se efectúe el pago, sin intereses y con costas;

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro del plazo legal, cúmplase con lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 18.287.-

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y ARCHÍVESE, en su oportunidad.-

**Dictado por el Juez Titular: Don Manuel Navarrete Poblete.-
Secretaria Abogado: Sra. Isabel Ogalde Rodríguez.-**

