

Rol N° 1684-2013 P.-

MACUL, a quince de Octubre de dos mil trece.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A fs. 1 y siguientes y fs. 27, denuncia infraccional por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por ROBERTO RICARDO ACEVEDO FERNANDEZ en contra de BANCO DE CHILE representada legalmente por ARTURO TAGLE QUIROZ; a fs. 5, fotocopia simple de certificado jornada laboral docente planta extendida por la Universidad San Sebastián correspondiente a ROBERTO RICARDO ACEVEDO FERNANDEZ; a fs. 6, fotocopia simple de Informe de Marcaciones del día 01.12.2012 hasta el día 31.12.2012 correspondiente a ROBERTO RICARDO ACEVEDO FERNANDEZ; a fs. 9, copia simple de carta de fecha 14.01.2013 remitida por BANCO DE CHILE al Sernac; a fs. 10 y siguientes, copia simple de Estado de Cuenta Corriente N° Cuenta 1950586508 del Banco de Chile correspondiente a Roberto Ricardo Acevedo Fernández, período 30.11.2012 – 28.12.2012; a fs. 13 y siguientes, copia simple de Listado llamadas PCS 76487789 N° Cuenta 4298874; a fs. 18 y siguientes, copia simple de Estado de Cuenta Corriente y Vista de Roberto Ricardo Acevedo Fernández del Banco de Chile; a fs. 21 y siguiente, copia simple de correos electrónicos; a fs. 23, fotocopia simple de RUC EU/1656019 Fiscalía Ministerio Público de Chile; a fs. 24, fotocopia simple de tarjeta del Banco de Chile Chilecard correspondiente a Roberto Acevedo Fernández; a fs. 26 y 26 vta., declaración indagatoria de ROBERTO RICARDO ACEVEDO FERNANDEZ, C.I. N° 12.474.654-K, nacional, chileno, edad 39 años, divorciado, profesor, domiciliado en Los Plátanos N° 2218 Depto. 33, Macul; a fs. 31 y siguientes, declaración indagatoria por escrito prestada por MARCOS PARGA YAVAR en representación del BANCO DE CHILE; escrito de fs. 40 y siguientes; a fs. 53 y siguientes, copias simples de documentos "huinchas de auditoría" correspondientes a los registros transaccionales de cajeros automáticos; a fs. 57, copia simple de carta de fecha 14.01.2013 remitida por BANCO DE CHILE a Roberto Acevedo Fernández; a fs. 58, copia simple de correo electrónico remitido por el Sernac al Banco de Chile, y Formulario Unico de Atención de Público N° Caso 6657058; a fs. 59 y siguiente, acta de comparendo de contestación y prueba; a fs. 65 y 66, Oficio C-1152/2013 de fecha 04.07.2013 remitida por REDBANC; a fs. 68, carta de fecha 11.07.2013 remitida por BANCO DE CHILE; resolución de fs. 78; demás antecedentes y;



CONSIDERANDO:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que a fs. 1 y siguientes rola denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deducida por ROBERTO ACEVEDO FERNANDEZ en contra de BANCO DE CHILE representada legalmente por ARTURO TAGLE QUIROZ, que puso en conocimiento del Tribunal, infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en razón de que el banco denunciado en su calidad de prestador de servicio no adoptó las medidas necesarias de seguridad a fin de resguardar los dineros y depósitos bancarios que el denunciante mantenía como cuentacorrentista con dicha entidad bancaria.

2.- Que a fs. 26 y 26 vta., rola declaración indagatoria de ROBERTO RICARDO ACEVEDO FERNANDEZ quien exhortado a decir la verdad expone que, era titular de una tarjeta de débito N° 589701406906962410 del Banco de Chile, y es así como el día 10 de Diciembre del año 2012 a las 06:00 horas aproximadamente en circunstancias que se disponía a realizar una transferencia electrónica a través de la página web del Banco de Chile por la suma de \$ 120.000.- se percató de que su cuenta corriente presentaba saldo negativo, no obstante que su cuenta tenía un saldo contable de \$ 800.000.- aproximadamente. Que a raíz de lo anterior y atendido a que él no había realizado ningún tipo de giros por esos montos, además de hacer presente que dicha tarjeta y clave son manejados sólo por su persona, es que se comunicó inmediatamente con el Fono Ayuda del banco en cuestión, el cual después de un rato le indicaron que el día 06 de Diciembre a las 09:30 horas se había realizado un retiro por \$ 200.000.- en el metro Santa Lucía, y al día siguiente a la misma hora figuraba otro giro por \$ 200.000.- desde una farmacia Cruz Verde de Ahumada, y respecto a los otros dos giros no tenían antecedentes por lo que presumiblemente fueron realizados los días 8 y 9 de Diciembre (fin de semana), cuyos cargos figuraban como contables el día 10 de Diciembre. Frente a la respuesta entregada, les señaló de que estaba muy sorprendido ya que a las horas de esos retiros él se encuentra trabajando en la comuna de Peñalolén y en la ciudad deportiva de Iván Zamorano, por lo que era imposible que él hubiese realizado esos giros, más aún, él tuvo siempre la tarjeta en cuestión en su poder y nunca se le ha extraviado. Dada las circunstancias, procedió a bloquear telefónicamente la tarjeta de débito, y desde el banco de Chile le enviaron un correo con los documentos necesarios para hacer la objeción o desconocimiento de los giros, agregando que paralelamente interpuso una denuncia en la 46° Comisaría de Macul. Asimismo, se dirigió a hablar con su ejecutiva bancaria por los giros e intereses que se estaban generando por el



O. Acevedo

sobregiro de su línea de crédito, a lo que respondió que no se preocupara ya que el banco se haría cargo y que procederían a devolverle la suma sustraída (no obstante no contar con seguro contra fraude), lo cual no se ha verificado. Del mismo modo, se dirigió a hablar con el agente de sucursal de Macul, Luis Kaid, a quien le solicitó explicaciones por el tema de los giros, intereses, calidad de atención, el que indicó que dentro de la semana le tendría noticias, lo cual no se concretó; por tal motivo, concurrió nuevamente al banco a hablar con el agente y exigir explicaciones por lo sucedido con su caso, a lo que le señaló que se estaba tramitando el caso y que podía ofrecerle la devolución por la suma de \$ 200.000.- del total (\$800.000.- más intereses), a lo cual le respondió que no, ya que debían devolverle el total del dinero sustraído. Que atendido a que transcurría el tiempo, y el banco no le daba ningún tipo de respuesta es que el día 27 de Diciembre de 2012 se volvió a comunicar con la denunciada la cual a través de una telefonista la que le contestó que después de estudiar los antecedentes, el banco había resuelto no hacerse responsable por lo sucedido, agregando que a la fecha, el Banco de Chile no le ha hecho devolución del dinero sustraído desde su cuenta.

3.- Que a fs. 31 y siguiente, don MARCOS PARGA YAVAR en representación del BANCO DE CHILE presta declaración indagatoria por escrito argumentando que, el Sr. Acevedo Fernández es titular de la cuenta corriente N° 1950586508 del Banco de Chile y con fecha 10.12.2012 el denunciante objetó cuatro giros de cajeros automáticos efectuados con cargo a su cuenta corriente. Que revisadas las operaciones por personal del banco, se determinó que los cuatro giros de dineros objetados fueron efectuados por presencia de plástico y mediante el uso de la clave secreta entregada al cliente. Que en relación a la clave de seguridad, tal como se ha convenido previamente con el cliente en el respectivo contrato, es de conocimiento público y como lo indican las máximas de la experiencia, la creación, el uso y el manejo de la clave secreta, así como el resguardo de la misma y su confidencialidad, es de completa y absoluta responsabilidad del cliente. En consecuencia, esos cuatro giros de dineros efectuados en cajeros automáticos mediante el uso de una tarjeta y de las claves de seguridad secretas definidas por el cliente, el Banco de Chile no tiene responsabilidad alguna en los hechos relatados por el denunciante.

4.- Que a fs. 59 y siguiente, rola acta de comparendo de contestación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante de ROBERTO ACEVEDO FERNANDEZ, quien comparece por sí, y del apoderado de la parte denunciada y demandada de BANCO DE CHILE, abogado CARMEN GLORIA PALMA ESKENAZI.-



La parte denunciante y demandante ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional y demanda civil deducida a fs. 1 y siguientes de autos, y fs. 27, además de la declaración indagatoria rendida en el proceso.

La parte denunciada y demandada formula descargos por escrito argumentando que, el Sr. ROBERTO ACEVEDO FERNANDEZ es titular de la cuenta corriente N° 1950586508 abierta en el Banco de Chile, producto contratado a través de la suscripción del respectivo contrato. Con el objeto de operar la cuenta corriente, al denunciante se le otorgó una tarjeta de débito asociada a la cuenta corriente ya singularizada, cuyos términos y condiciones de uso fueron conocidos y aceptados por el cliente a través de la firma del contrato unificado de productos; para efectos de poder operar esa tarjeta, el Banco de Chile le hizo entrega de una clave personal y secreta que solo el cliente conoce; la clave entregada es una clave que se genera automáticamente en un sistema encriptado y que es desconocida por cualquier funcionario del Banco de Chile, pues una vez que se genera se imprime en un sobre cerrado hecho de papel de seguridad que impide que se lea el contenido del mismo poniéndolo a contraluz. Luego el cliente debe administrar la clave secreta asociada a ese plástico, esto es, definir una clave secreta personal, es una operación exigida por un cajero automático en el momento en que la tarjeta es usada por primera vez. En el caso de autos, los días 6, 7, 8 y 9 de Diciembre de 2012 a las 12:32, 09:42, 08:57 y 10:34 horas respectivamente, se efectuaron cuatro giros de dinero desde la cuenta corriente del cliente por la cantidad de \$ 200.000.- cada uno desde cuatro cajeros automáticos diferentes, ubicados en, estación metro Santa Lucía; en Ahumada N° 201, Santiago; en Las Bellotas N° 251, Providencia; y en la estación de metro Manquehue, giros que el denunciante desconoce haber efectuado, de los cuales constan en el registro de operaciones de los cajeros automáticos desde donde se realizaron dichos giros, registro denominado "Huincha de auditoría", desprendiéndose que los hechos denunciados se refieren a operaciones totalmente válidas y que corresponden a giros de dinero realizados con la tarjeta del actor, por lo tanto, los giros referidos se cargan a la cuenta del titular, tal como lo hizo el banco denunciado, no registrándose anormalidad alguna tales como reintento con claves erróneas o rechazo de claves digitadas, dinero que además fue dispensado y retirado. Cabe señalar que, para la materialización de dichas operaciones de giro, se requiere necesariamente la utilización de la tarjeta de débito indicada y adicionalmente la digitación de la clave secreta cuyo conocimiento y uso es exclusivo de la titular de la misma, en la especie, don Roberto Acevedo, es él quien definió su clave personal y secreta, es él quien la maneja y es sólo él quien la conoce. En el caso de que el cliente desconozca los



giros realizados con parámetros de la existencia de una tarjeta con banda magnética y clave secreta asociados a los datos de la banda, puede ocurrir que es el mismo cliente que realizó los giros, o bien, el cliente ha expuesto su clave personal y secreta a terceros que hacen uso fraudulento de ella, de los cuales el banco no tiene ningún tipo de responsabilidad, por lo que la denuncia carece de fundamento y sólo es un intento de traspasar a la denunciada los efectos negativos de una equivocada acción que él voluntariamente realizó. No obstante lo anterior, y atendido al excelente comportamiento del denunciante y con el objeto de prestar un buen servicio, es que el banco denunciado le ofreció al Sr. Acevedo cubrir la mitad de los dineros girados y objetados por el cliente, ofrecimiento que no fue aceptado por este último, no obstante que no existe ninguna obligación al respecto.

Por otra parte, la parte denunciada y demanda contesta por escrito la demanda civil de autos argumentando que, para que el daño sea indemnizable debe reunir a los menos los siguientes requisitos:

- a) El daño debe ser cierto es decir, indemnizable, para lo cual el daño debe ser real. En el caso de autos, el daño alegado por el actor no constituye un daño cierto, sino que es un daño eventual, el que no resulta indemnizable.
- b) El daño debe ser directo, esto es, que el daño debe ser consecuencia inmediata del hecho imputado, sin necesidad de que interfiera otro hecho para su ocurrencia. En el caso de autos, el demandante pretende una indemnización por concepto de daño de una suma cuantiosa y desproporcionada al cobro que alega y que no se relaciona de manera alguna con el hecho que denuncia.
- c) El daño no debe ser eventual, hipotético, basado en conjeturas o suposiciones.

En cuanto al daño moral y para que éste sea indemnizable, se requiere como ocurre con todo daño, teniendo plena aplicación el principio fundamental del "onus probandi" que impone al demandante la obligación de probar la verdad de sus aseveraciones.

En consecuencia, respecto a los hechos denunciados y demandados en autos, hay una inexistencia de perjuicios, y una inexistencia de relación de causalidad entre las pretendidas e inexistentes infracciones que se imputan al banco de Chile respecto de los también inexistentes perjuicios.

5.- Que la parte denunciante de ROBERTO ACEVEDO FERNANDEZ para acreditar su versión en los hechos, en especial, la sustracción de dinero sin su autorización por parte de terceros desde la cuenta corriente contratada con el



acevedo
7
con

Banco de Chile, acompañó a fs. 5, fotocopia simple de certificado jornada laboral docente planta extendida por la Universidad San Sebastián correspondiente a ROBERTO RICARDO ACEVEDO FERNANDEZ; a fs. 6, fotocopia simple de Informe de Marcaciones del día 01.12.2012 hasta el día 31.12.2012 correspondiente a ROBERTO RICARDO ACEVEDO FERNANDEZ; a fs. 9, copia simple de carta de fecha 14.01.2013 remitida por BANCO DE CHILE al Sernac; a fs. 10 y siguientes, copia simple de Estado de Cuenta Corriente N° Cuenta 1950586508 del Banco de Chile correspondiente a Roberto Ricardo Acevedo Fernández, período 30.11.2012 – 28.12.2012; a fs. 13 y siguientes, copia simple de Listado llamadas PCS 76487789 N° Cuenta 4298874; a fs. 18 y siguientes, copia simple de Estado de Cuenta Corriente y Vista de Roberto Ricardo Acevedo Fernández del Banco de Chile; a fs. 21 y siguiente, copia simple de correos electrónicos; a fs. 23, fotocopia simple de RUC EU/1656019 Fiscalía Ministerio Público de Chile; y a fs. 24, fotocopia simple de tarjeta del Banco de Chile Chilecard correspondiente a Roberto Acevedo Fernández; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

6.- Que para acreditar su versión en los hechos, la parte denunciada de BANCO DE CHILE representada legalmente por ALEJANDRO HERRERA ARAVENA, acompañó a fs. 53 y siguientes, copias simples de documentos "huinchas de auditoría" correspondientes a los registros transaccionales de cajeros automáticos; a fs. 57, copia simple de carta de fecha 14.01.2013 remitida por BANCO DE CHILE a Roberto Acevedo Fernández; y a fs. 58, copia simple de correo electrónico remitido por el Sernac al Banco de Chile, y Formulario Unico de Atención de Público N° Caso 6657058; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

7.- Que a fs. 61 de autos, este Tribunal a petición de la parte denunciante y demandante, ordenó oficiar al Banco del Estado de Chile a objeto de que remita las grabaciones de los giros realizados en ATM 8935 (fecha 08.12.2012 / hora 08:57 horas / lugar Las Bellotas 251, Providencia)

Que para tales efectos, a fs. 63, 75 y 77 de autos, rola copia de Oficio N° 2933, 4401 y 3997 de fecha 26.06.2013, 22.08.2013 y 10.09.2013, respectivamente, remitidos por este Juzgado al Gerente General del Banco del Estado de Chile, al tenor de lo decretado a fs. 61 de autos.

Que atendido al tiempo transcurrido sin que el BANCO DEL ESTADO DE CHILE diera cumplimiento a lo solicitado a través de los referidos oficios, es que este Tribunal a fs. 78 ordenó prescindir del oficio decretado a fs. 61 ordenando pasar los autos para fallo.



82-
Ollentes
y
S

8.- Que la parte denunciada y demandada de BANCO DE CHILE alegó en autos que los cuatro giros de dineros efectuados en cajeros automáticos y objetados por el Sr. Acevedo Fernández fueron realizados mediante el uso de una tarjeta y de las claves de seguridad secretas definidas por el cliente, los que son de completa y absoluta responsabilidad del denunciante y demandante y el Banco de Chile no tiene responsabilidad alguna en los hechos relatados por el Sr. Acevedo; sin perjuicio de lo anterior, dicha alegación debió haber sido probado en el proceso por el BANCO DE CHILE de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1.698 del Código Civil el cual establece que, "incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o éstas", situación que no ocurrió en autos.

9.- Que de los elementos de convicción referidos en los considerandos anteriores se desprende un conjunto de presunciones judiciales que apreciados en forma legal y de acuerdo a las Reglas de la Sana Crítica, permiten a este Sentenciador dar por establecido en autos que, el día 06, 07, 08 y 09 de Diciembre del año 2012, desconocidos realizaron cuatro giros bancarios, cada uno de ellos por la suma de \$ 200.000.-, en distintos cajeros automáticos de la ciudad de Santiago, por un monto total de \$ 800.000.- desde la cuenta corriente N° 1950586508 del Banco de Chile, titular de la cuenta Sr. ROBERTO RICARDO ACEVEDO FERNANDEZ. Que posterior a ese hecho, el Sr. Acevedo procedió a efectuar el respectivo reclamo ante la entidad bancaria denunciada, objetando los giros bancarios en cuestión, frente a lo cual, el BANCO DE CHILE bloqueó con fecha 10 de Diciembre de 2012 la tarjeta de débito N° 589701406906962410 asociada a la cuenta corriente del denunciante, además de iniciar la correspondiente investigación, la que con fecha 27 de Diciembre de 2012 concluyó no acoger el reclamo planteado por determinar que los giros objetados fueron efectuados con presencia de plástico y clave secreta cuya confidencialidad y resguardo es de completa responsabilidad del cliente.

10.- Que de lo expuesto precedentemente resalta en forma irredarguable, que BANCO DE CHILE representada legalmente por ALEJANDRO HERRERA ARAVENA en su calidad de proveedor de un servicio no cumplió con la obligación del artículo 12 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, que establece "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". Asimismo, infringió lo dispuesto en el artículo 23 del texto legal citado el cual señala que, "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". Que los hechos denunciados en autos son constitutivos de las infracciones antes señaladas, en razón de que al mantener el Sr. ROBERTO RICARDO ACEVEDO FERNANDEZ una cuenta corriente vigente con la denunciada, lo hizo en razón de que ésta aparentemente ofrecía una prestación de servicios bancarios al cliente, de acuerdo a los estándares de exigencia requerido para ese tipo de rubro, en el cual dicha entidad bancaria debía adoptar las medidas necesarias de seguridad a fin de resguardar los dineros que confiaban los clientes en depósitos, administración y custodia bancaria. Sin perjuicio de lo anterior, el denunciado no respetó los términos y condiciones conforme a los cuales se ofreció la prestación del servicio al denunciante, quien sufrió por parte de desconocidos la sustracción de una suma de dinero desde su cuenta corriente, situación frente a la cual Banco de Chile no dio ningún tipo de solución al respecto.

11.- Que para eximirse de responsabilidad en los hechos denunciados, BANCO DE CHILE representada legalmente por ALEJANDRO HERRERA ARAVENA, expuso en su declaración indagatoria rendida en autos, que los cuatro giros de dineros efectuados en cajeros automáticos y objetados por el denunciante se efectuaron mediante el uso de una tarjeta y de las claves de seguridad secretas definidas por el cliente, los que son de completa y absoluta responsabilidad del cliente ROBERTO RICARDO ACEVEDO FERNANDEZ, y el Banco de Chile no tiene responsabilidad alguna en los hechos relatados por el denunciante; sin embargo, tales circunstancias no se encuentran acreditadas en el proceso, ni existen elementos de juicio suficientes que permitan darlas por establecidas, por lo que la presunción de responsabilidad determinada en los considerandos anteriores, es plenamente aplicable en la especie.

EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:

12.- Que a fs. 1 y siguientes y fs. 27, rola demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida por ROBERTO RICARDO ACEVEDO FERNANDEZ en contra de BANCO DE CHILE representada legalmente por ARTURO TAGLE QUIROZ, a fin de que sea condenado al pago de la suma de \$ 870.000.- por concepto de daño emergente, y de \$ 500.000.- por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

13.- Que para acreditar el monto de los perjuicios que reclama la parte denunciante y demandante acompañó a fs. 5, fotocopia simple de certificado de jornada laboral docente planta extendida por la Universidad San Sebastián correspondiente a ROBERTO RICARDO ACEVEDO FERNANDEZ, a fs. 6.



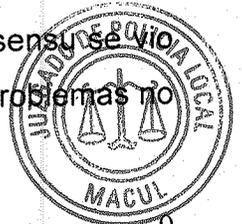
o cliente
7
pes

fotocopia simple de Informe de Marcaciones del día 01.12.2012 hasta el día 31.12.2012 correspondiente a ROBERTO RICARDO ACEVEDO FERNANDEZ; a fs. 9, copia simple de carta de fecha 14.01.2013 remitida por BANCO DE CHILE al Sernac; a fs. 10 y siguientes, copia simple de Estado de Cuenta Corriente N° Cuenta 1950586508 del Banco de Chile correspondiente a Roberto Ricardo Acevedo Fernández, período 30.11.2012 – 28.12.2012; a fs. 13 y siguientes, copia simple de Listado llamadas PCS 76487789 N° Cuenta 4298874; a fs. 18 y siguientes, copia simple de Estado de Cuenta Corriente y Vista de Roberto Ricardo Acevedo Fernández del Banco de Chile; a fs. 21 y siguiente, copia simple de correos electrónicos; a fs. 23, fotocopia simple de RUC EU/1656019 Fiscalía Ministerio Público de Chile; y a fs. 24, fotocopia simple de tarjeta del Banco de Chile Chilecard correspondiente a Roberto Acevedo Fernández; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

14.- Que para acreditar su versión en los hechos, la parte denunciada y demandada acompañó a fs. 53 y siguientes, copias simples de documentos "huinchas de auditoría" correspondientes a los registros transaccionales de cajeros automáticos; a fs. 57, copia simple de carta de fecha 14.01.2013 remitida por BANCO DE CHILE a Roberto Acevedo Fernández; y a fs. 58, copia simple de correo electrónico remitido por el Sernac al Banco de Chile, y Formulario Unico de Atención de Público N° Caso 6657058; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

15.- Que este Sentenciador, analizando los antecedentes probatorios antes referidos en conformidad a las Normas de la Sana Crítica, fija prudencialmente los daños ocasionados por la parte demandada de BANCO DE CHILE representada legalmente por ALEJANDRO HERRERA ARAVENA como consecuencia de la conducta infraccional del demandado, en la suma de \$ 800.000.- (ochocientos mil pesos), correspondiente a la devolución del dinero sustraído desde la cuenta corriente del Sr. Roberto Ricardo Acevedo Fernández que mantenía con el demandado.

16.- Que se hará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes y fs. 27, por concepto de daño moral deducida por ROBERTO RICARDO ACEVEDO FERNANDEZ en contra de BANCO DE CHILE representada legalmente por ALEJANDRO HERRERA ARAVENA, fijándolo prudencialmente en la suma de \$ 200.000.- (doscientos mil pesos), en razón de estimar que el demandante ha sufrido un menoscabo en sus condiciones sociales y morales al privársele de la confianza depositada en el demandado el cual debía proporcionarle seguridad en el resguardo de sus bienes; a contrario sensu, se vio enfrentado a continuas solicitudes no escuchadas, planteamiento de problemas no



resueltos, y finalmente de un abandono de parte del denunciado en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones bancarias para con el demandante.

17.- Que no hay otros antecedentes que ponderar.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo dispuesto en la Ley 15.231, orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 1,3,7, 14 y 17 de la Ley 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y lo dispuesto en la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

A.- Que se condena a ALEJANDRO HERRERA ARAVENA, representante legal de BANCO DE CHILE, al pago de una multa de QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por infringir el artículo 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, ocasionando daños materiales a terceros. Si no pagare la multa dentro del plazo legal de 05 días, sufrirán por vía de sustitución y apremio 15 días de reclusión nocturna que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente.

EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:

B.- Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes y fs. 27, sólo en cuanto se condena a BANCO DE CHILE representada legalmente por ALEJANDRO HERRERA ARAVENA, a pagar dentro de 5° día de ejecutoriado el presente fallo al actor ROBERTO RICARDO ACEVEDO FERNANDEZ, la suma de \$ 800.000.- (ochocientos mil pesos), cantidad en que el Tribunal fija prudencialmente el daño directo sufrido por el demandante.

C.- Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes y fs. 27 por concepto de daño moral, solo en cuanto se condena a BANCO DE CHILE representada legalmente por ALEJANDRO HERRERA ARAVENA, a pagar dentro del 5° día de ejecutoriado el presente fallo, al actor ROBERTO RICARDO ACEVEDO FERNANDEZ la suma de \$ 200.000.- (doscientos mil pesos).- cantidad en que el Tribunal ha fijado prudencialmente los daños morales sufrido por el demandante a raíz del incumplimiento de las obligaciones contraídas por el demandado.

D.- Que las sumas antes mencionadas, deberán ser reajustadas en la misma proporción a la variación que haya experimentado el Índice de Precios al



Consumidor (IPC), determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, o el organismo que lo reemplace, desde la fecha de notificación de la demanda, 15 de Mayo de 2013, más los intereses corrientes para operaciones reajustables, calculados desde la fecha que el deudor incurra en mora y hasta la fecha del pago efectivo.

E.- Que se condena BANCO DE CHILE representada legalmente por ALEJANDRO HERRERA ARAVENA a pagar las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVENSE LOS AUTOS EN SU OPORTUNIDAD.-

Sentencia dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-

ROL Nº 1684-2013 P.-



M3-115
B
2

Santiago, diez de Septiembre de dos mil catorce.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1º) Que, el recurrente plantea como alegación para revocar lo infraccional la falta al procedimiento de valoración de la prueba, conforme a las reglas de la sana crítica, señalando que el sentenciador no explica, ni da razones como llega a la convicción que le asiste que a su parte le cupo responsabilidad infraccional en los hechos.

2º) Que, al respecto, revisada la sentencia, en su motivo 9º) da por establecido el hecho siguiente *“que el día (sic) 6, 7, 8 y 9 de Diciembre de 2012, desconocidos realizaron cuatro giros bancarios cada uno por la suma de \$200.000, en distintos cajeros automáticos de Santiago, por un monto total de \$800.000, desde la cuenta corriente N°1950586508 del Banco de Chile, titular de la cuenta sr. Roberto Ricardo Acevedo Fernández. Que posterior a ese hecho, el señor Acevedo, procedió a efectuar el respectivo reclamo ante la entidad bancaria denunciada, objetando los giros bancarios en cuestión, frente a lo cual, el Banco de Chile, bloqueó con fecha 10 de Diciembre la tarjeta de débito N°589701406906962410, asociada a la cuenta corriente del denunciante, además de iniciar la correspondiente investigación, la que con fecha 27 de Diciembre de 2012 concluyó no acoger el reclamo planteado por determinar que los giros objetados fueron efectuados con presencia de plástico y clave secreta cuya confidencialidad y resguardo es de completa responsabilidad del cliente”*.

3º) Que, en lo concerniente al hecho basal de la denuncia, este ha sido debidamente acreditado por el sentenciador, luego frente a aquella situación, la misión del tribunal a quo, era determinar si el hecho corresponde a una infracción imputable al denunciado o bien a una falta de diligencia o cuidado del demandante, es decir, calificar la participación del denunciado como infraccional o no.

4º) Que, para dar por establecida la responsabilidad infraccional, el sentenciador señala en sus basamentos 9, 10, y 11, que no existe elemento de convicción alguno que permita dar por establecido que el uso de las tarjetas y/o de las claves fue responsabilidad del cliente demandante, y a mayor



abundamiento señala que el actor contrató los servicios del Banco de Chile, en razón que la referida entidad ofrecía sus "*servicios en base a los estándares de exigencia requeridos para ese rubro*", en virtud del banco la institución debe adoptar las medidas de seguridad necesaria para resguardar los dineros que los clientes confían en depósito, lo que no ocurrió, vulnerando con ello los términos del contrato existente entre las partes.

5º) Que el proceso seguido por el sentenciador es posible de ser seguido por un tercero ajeno, en cuanto a la lógica empleada en su raciocinio y en virtud de aquel se pueden obtener las mismas conclusiones a que el, llega, sin importar que el tercero lo comparta o no. De ahí, que el procedimiento de apreciación y valoración de la prueba es autónomo del sentenciador y lo que se le pide es que no infrinja la lógica, las máximas de experiencia, los principios científicos y jurídicos afianzados, lo que en la especie no ocurre.

6º) Que, no existiendo otros antecedentes que permitan alterar lo que viene razonado y resuelto por el sentenciador, esta Corte confirmará en lo resolutivo la condena en lo infraccional.

7º) Que, en cuanto a la demanda civil, el recurrente fue condenado al pago de daño emergente por la cantidad de \$800.000 y de \$200.000 por concepto de daño moral. Sin embargo el escrito de apelación, si bien contiene una petición concreta en cuanto a dejar sin efecto aquellas indemnizaciones o bien rebajarlas prudencialmente, no se observa fundamento alguno que justifique específicamente la razón de su pretensión. En efecto, el libelo de apelación, de extenso desarrollo, solo ataca la parte infraccional y no contiene siquiera un párrafo en lo relativo a la acción civil que fuera resuelta en su contra, ni menos respecto de los montos que por concepto de tales indemnizaciones ha de pagar.

8º) Que, en todo caso, el daño emergente resulta plenamente acreditado por cuanto es la suma de las cantidades correspondientes a los cuatro giros efectuados desde la cuenta corriente del actor y por la cual la institución bancaria ha sido sancionada en lo infraccional y la justificación del daño moral, está contenida en el basamento 16.- de la sentencia en alzada, respecto de la cual en apelante nada esgrime, más en todo caso la



fundamentación es compartida por estos sentenciadores, como también el monto de la misma.

Por esas consideraciones, y de conformidad a lo previsto en los artículos a lo previsto en el artículo 53 de la ley N°19.496, 32 y siguientes de la ley N°18.287 y lo previsto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de quince de octubre de dos mil trece, que rola a fojas 79 de estos autos.

Regístrese, comuníquese y devuélvase

N° Policía Local 232-2014

Redacción del señor López Reitze

No firma el Ministro (S) señor Córdova, por encontrarse ausente.

Pronunciada por la Segunda Sala de esta Iltrma Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor Manuel Antonio Valderrama Rebolledo, e integrada además por el ministro(s) señor Sergio Córdova Alarcón y por el abogado integrante, señor José Luis López Reitze.

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

En Santiago, a diez de septiembre de dos mil catorce, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

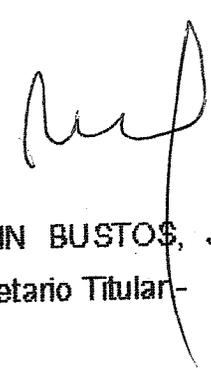


116 -
verto
dieci seis
cul

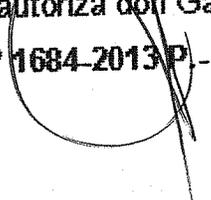
MACUL, A SEIS DE OCTUBRE DE DOS MIL CATORCE.-

VISTOS: Cúmplase.-

NOTIFIQUESE



Resolución dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular - ROL N° 1684-2013 P. -



MACUL A SIETE DE OCTUBRE DE DOS MIL CATORCE
CERTIFICO QUE SE DESPACHO NOTIFICACION
POR CARTA CERTIFICADA DE LA RESOLUCION
PRECEDENTE A - MARCOS PARGA Y / JORGE OYARZUN V /
CARMEN PALMA
- KAREN BUSTOS W.
- ROBERTO ACEVEDO F.
- ALEJANDRO HERRERA A., REP. LEGAL DE BANCO DE
CHILE
SECRETARIO

