

SAN BERNARDO, Quince de Diciembre de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, don **JAIME HUMBERTO AREVALO VALDES**, Pensionado, con domicilio en calle Larga N° 40, comuna de El Bosque, interpone querrela infraccional en contra del proveedor **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representado para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.406, por el administrador o jefe de oficina doña **JESSICA LOPEZ SAFFIE**, todos con domicilio en Avenida Libertador O'Higgins N° 1111, piso 4, comuna de Santiago, la que funda en que con fecha 21 de marzo de 2016, solicita el cambio de tarjeta cuenta RuT, por estar defectuosa y presentar fallas para operar en cajeros automáticos, en la sucursal ServiEstado ubicada en calle Freire N° 399, comuna de San Bernardo. Agregó, que la tarjeta estaba cargada con \$3.000.- (tres mil pesos), en Chip de Transporte. La ejecutiva que le entrega la nueva tarjeta, le informa que el traspaso de los \$3.000.-, no era inmediato y que demoraba 5 días hábiles por procedimiento interno de Banco Estado, traspaso que no ocurrió. Con fecha 1 de abril, vuelve a cambiar su tarjeta por presentar fallas para operar en cajeros automáticos, y con respecto a la carga del Chip de transporte, le informaron que debía esperar otros 5 días hábiles para el traspaso del dinero, lo que nuevamente no ocurrió. Con fecha 5 de abril de 2016, tuvo que cambiar, la tarjeta cuenta rut, nuevamente, por fallas para operar en cajeros automáticos, y con respecto a la carga en Chip de transporte, que debía esperar nuevamente 5 días hábiles, traspaso que a la fecha aún no ocurre. Señala, como normas infringidas los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, solicitando se condene al proveedor ya individualizado, al máximo de las multas contempladas en la ley, con costas.

Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, ya individualizado, solicitando sea condenado a pagar la suma de \$2.000.000.- (dos millones de peso), por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

Que, a fojas 14, rola agregada al proceso la certificación del Sr. Receptor actuante en autos de la notificación de la querrela y demanda de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 13, al Representante Legal del Banco del Estado, doña **JESSICA LOPEZ SAFFIE**.

Que, a fojas 34 y 34 vuelta, rola agregada al proceso el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de

don JAIME HUMBERTO AREVALO VALDES, y de don IGNACIO NEUMANN MEBUS, en representación del BANCO DEL ESTADO DE CHILE.

La parte querellante y demandante, ratifica sus acciones, solicitando sean acogidas en todas sus partes con expresa condena en costas.

La parte querellada y demandada, contesta por escrito las acciones deducidas en su contra.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce.

No se rinde prueba testimonial. Se rinde prueba documental. No se formulan peticiones.

Que, a fojas 35, se ordena traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

PRIMERO: Que, se ha formulado querrela en contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, por infringir el artículo 3 y 12 de la Ley N° 19.496 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada, contestó la acción infraccional, solicitando su rechazo, con costas, por no ser efectivos los hechos en que se funda, pues, indicó, que desde que su representada tomó conocimiento de los hechos acontecidos procedió, como es habitual en este tipo de situaciones, a enviar los antecedentes a la mesa de ayuda CAS a fin de que ésta informara los hechos denunciados. El referido análisis fue concluyente al señalar, que según los registros de BANCO ESTADO, la tarjeta del Sr. Arévalo se encontraba a la fecha de análisis completamente funcional, con saldo y operable incluso en cajeros automáticos de otros bancos. A mayor abundamiento, la operatividad y funcionalidad de la tarjeta cuenta RUT se puede constatar al revisar la cartola de movimientos de ésta, en donde se verifica que se han realizado diversas consultas de saldo por cajero automático, específicamente los días 6 y 11 de abril de 2016. En consecuencia, teniendo en cuenta el informe de la mesa de ayuda CAS de Banco Estado, y la proximidad de fechas entre las solicitudes de cambios de tarjeta, es fácil suponer que es el propio consumidor quien no pudo activar ni utilizar correctamente la misma, y en razón de ello intenta imputar la responsabilidad a su representada. Por otro lado, en relación al reclamo que interpuso ante el Servicio Nacional del Consumidor, más no lo señaló en el libelo de su demanda, referido a los cobros realizados por los giros en caja que efectuó, cabe destacar que estos corresponden a

las comisiones previamente acordadas por el consumidor al celebrar el contrato de cuenta RUT, por lo que dichos cobros por \$600.-, se encuentran plenamente aplicados. Por último, en relación al traspaso de \$3.000.-, por concepto de carga BIP, a la nueva tarjeta solicitada, cabe destacar que se le informó al consumidor que se debía dirigir a un centro BIP para poder efectuar el traspaso del dinero a la nueva tarjeta, lo cual no se hace automáticamente al momento de la solicitud de cambio de tarjeta, dejando constancia que esta parte no recibió ningún reclamo respecto a este punto, sólo solicitudes de cambio de tarjeta cuenta RUT por supuestas fallas que no le constan a su representada. Así, en mérito de lo informado y no constando a su parte siquiera la existencia de indicios que hagan plausible suponer la ocurrencia de una situación irregular, BANCO ESTADO, niega absolutamente la efectividad de los hechos denunciados y su participación en los mismos, sin que exista negligencia alguna en relación con el servicio bancario prestado al cliente y menos algún incumplimiento de los términos, condiciones y modalidades del contrato suscrito, recayendo en el denunciante la carga de acreditar la supuesta negligencia e incumplimiento de su representada. Por lo anterior, solicitó tener por contestada la querrela, absolver a su parte y condenar en costas al querellante.

TERCERO: Que, la parte querellante y demandante rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Copia simple de Solicitud y entrega de Tarjeta de Cajero Automático y/o Débito para el uso de Canales según el contrato de Prestación de Servicios 24 Horas, de fecha 21 de marzo de 2016, que rola a fojas 5 de autos; **2.-** Copia simple de Solicitud y entrega de Tarjeta de Cajero Automático y/o Débito para el uso de Canales según el contrato de Prestación de Servicios 24 Horas, de fecha 1 de abril de 2016, que rola a fojas 6 del proceso; **3.-** Copia simple de Solicitud y entrega de Tarjeta de Cajero Automático y/o Débito para el uso de Canales según el contrato de Prestación de Servicios 24 Horas, de fecha 5 de abril de 2016, que rola a fojas 7 de autos; **4.-** Comprobante de Carga de Monedero, de fecha 15 de marzo de 2016, N° de CHIP 3962501738, Tarjeta BIP N° 53621317, por la suma de \$3.000.-, que rola a fojas 8 del proceso; **5.-** Denuncia presentada por el querellante ante el Servicio Nacional del Consumidor caso N° R2016M818736, traslado, y respuesta dada por el proveedor querellado, ante dicho servicio, que rola a fojas 9 y siguientes de autos; **6.-** Set de tres comprobantes de saldo de la Tarjeta Bip, de fechas 20 y 28 de septiembre y 12 de octubre de 2016, que rolan a fojas 26 del proceso;

CUARTO: Que, la parte denunciada y demandada, rindió prueba documental, consistente en: **1.-** Correo electrónico de fecha 15 de abril de 2016, que da cuenta del reporte de Gestor CAS de Banco Estado, que rola a fojas 27 de autos; **2.-** Costos de uso de cuenta RUT, obtenido de la página web de Banco Estado, con el detalle de costos del giro por Caja/Sucursal, que rola a fojas 28 y 29 del proceso; **3.-** Reclamo presentado por el Sr. Arévalo ante el Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 4 de abril de 2016, que rola a fojas 32 y 33 de autos; y **4.-** Carta de Banco Estado, de fecha 15 de abril de 2016, en respuesta al traslado del reclamo del querellante y demandante, que rola a fojas 30 y 31 del proceso.

SEXTO: Que, del análisis de los hechos, resulta inequívoco que el denunciante y la denunciada se encuentran unidos por un vínculo de carácter contractual, por lo que deberá estarse a lo dispuesto en el artículo 1547 del Código Civil, norma que establece en su inciso tercero que: "La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega." Por lo anterior, en este caso el debido cuidado en el manejo de los fondos depositados por el denunciante, y los productos ofrecidos por el proveedor, en este caso, la calidad de la tarjeta cuenta RUT, le correspondía al Banco del Estado, por tanto, la carga probatoria era del denunciado y no del denunciante, como lo expresó el señalado banco, al contestar la acción infraccional.

SEPTIMO: Que, de los documentos acompañados al proceso es posible concluir los siguientes hechos:

1° Que, efectivamente la tarjeta de cajero automático del querellante, presentó fallas en tres oportunidades, debiendo ser cambiada, como consta a fojas 5, 6 y 7 de autos;

2° Que, el querellante, con fecha 15 de marzo de 2016, cargo en su tarjeta rut Bip, la suma de \$3.000.-, como consta en el documento de fojas 8 de autos;

3° Que, al día 12 de Octubre de 2016, la suma de \$3.000.-, no había sido repuesta en la tarjeta del querellante, como consta en el documento de fojas 26 de autos.

OCTAVO: Que, el artículo 3 letra e de la Ley N° 19.496, señala que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea". Por su parte, el artículo 12 del mismo cuerpo legal citado dispone que: "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"; por su parte, el artículo 23 en su inciso primero de la misma ley, dispone 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".

NOVENO: Que, el artículo 1698 del Código Civil dispone que "Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta.

Las pruebas consisten en instrumentos públicos o privados, testigos, presunciones, confesión de parte, juramento deferido, e inspección personal del juez."

DECIMO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496, dispone que: "Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querrela, según corresponda. En lo no previsto en el presente Párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley N° 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil." Por su parte el artículo 14 de la Ley N° 18.287, establece que "El Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un Carabinero, Inspector Municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existe relación de causa a efecto entre la contravención o infracción y el daño producido.

Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."

DECIMO PRIMERO: Que, conforme a lo anterior, y del análisis de los antecedentes del proceso conforme a las reglas de la sana crítica, y ante la

multiplicidad de pruebas que demuestran que efectivamente la tarjeta del querellante presentó fallas, por lo que en tres oportunidades tuvo que ser cambiada (una conducta como esa -la del cambio de tarjeta, en forma sucesiva y reiterada en un corto lapso de tiempo- no puede tener una motivación distinta, que la de su mal funcionamiento), y el hecho que efectivamente su tarjeta tenía un saldo de \$3.000.- (tres mil pesos), para su uso en el transporte público, saldo que la querellada no acreditó de manera alguna que fuese restituido al querellante, sino que por el contrario evadió su responsabilidad, señalando que aquello, no era de su cargo realizar, pero no rindió prueba alguna en el proceso tendiente a acreditar dicha circunstancia, esta Sentenciadora emitirá un fallo condenatorio en contra del proveedor denunciado, pues, en primer lugar prestó un servicio deficiente, al entregar una tarjeta bancaria que en tres ocasiones tuvo que ser cambiada, y finalmente, luego de haberse realizado el último cambio en el mes de abril del año en curso, al mes de octubre del mismo, no probó de manera alguna la restitución de la suma abonada en la tarjeta para el uso del transporte público de pasajeros.

Cabe señalar, que distintamente a como lo indicó el Banco Estado, al ser un servicio remunerado, en que dicho proveedor obtiene utilidades por la entrega de sus tarjetas bancarias, es de su responsabilidad que estas se encuentren operativas y en caso de que presenten fallas, proceder al cambio de las mismas, y lógicamente, con todas las prestaciones que tenían, más aún si se trata de fondos o dineros, que los consumidores mantienen en ellas. Pues bien, en este caso el banco querellado, en primer lugar, imputó la falla de la tarjeta a la mala manipulación del usuario, pero para acreditar dicho fin simplemente rindió como prueba la copia de un correo electrónico, el que ni siquiera se acompañó bajo el apercibimiento del artículo 348 bis del Código de Procedimiento Civil, sino que simplemente una impresión del mismo. Asimismo, en su contestación a la acción infraccional, se hizo cargo de hechos que no tenían relación alguna en la presente causa, como lo era el cobro por los giros realizados en cajeros automáticos al usar la tarjeta cuenta RUT; y finalmente, al referirse al hecho que no se había realizado la devolución del dinero que el consumidor tenía para el uso del transporte público de pasajeros, en vez de negar dicho hecho, indicó que el actor debía dirigirse a una oficina distinta, en esta caso, la ubicada en calle Estado N° 383, comuna de Santiago Centro, denominado "Centro Bip", lo que a juicio de esta Sentenciadora, atenta directamente en contra del deber de profesionalidad que debe reunir el Banco del Estado de Chile, pues como se concluyó anteriormente, los problemas se generaron

por un desperfecto en la tarjeta del querellante, que sucedió en tres ocasiones, que lo llevó a cambiarla en tres ocasiones, y no se pudo acreditar por el banco que dichos problemas se debieran a la mala manipulación del actor, lo que era de su cargo, conforme lo dispuesto en el artículo 1545 inciso 3° del Código Civil.

DECIMO SEGUNDO: Que, conforme lo anterior, se acogerá la querrela infraccional de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia, y se condenará al proveedor BANCO DEL ESTADO DE CHILE, como infractor, precisamente a lo dispuesto en los artículos 3 letra e) y 12 de la Ley N° 19.496, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

DECIMO TERCERO: Que, en atención a lo expuesto en la parte contravencional, en donde se dejó establecida la responsabilidad infraccional del demandado BANCO DEL ESTADO DE CHILE, la acción civil de indemnización de perjuicios interpuesta por el actor, y notificada como consta a fojas 14, será acogida, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia, en los términos que se expresarán.

DECIMO CUARTO: Que, así la causalidad entre los daños reclamados y la culpa o negligencia para los efectos de la Ley del consumidor radica precisamente en el hecho de que ha sido el incumplimiento por parte del proveedor, el que ha terminado produciéndole un perjuicio al consumidor, que no es sino, la concreción de la falta de diligencia en el actuar del proveedor, al entregar al consumidor un producto que le resultó deficiente en tres oportunidades, "Tarjeta de cuenta RUT", y que luego de la reparación del mismo, no le hizo entrega de los dineros que éste mantenía en dicha tarjeta para el transporte público de pasajeros, no rindiendo prueba alguna tendiente a acreditar fehacientemente que dichos hechos no se debieran a la mala manipulación de la tarjeta.

DECIMO QUINTO: Que, en cuanto a la suma pretendida a título de daño moral, cabe señalar que a esta Sentenciadora, no le es posible desconocer que para cualquiera persona que contrata un servicio con un Banco de reconocido prestigio, y que por deficiencias en los productos que éste le entrega, se vea en la necesidad de recurrir "tres" veces a dicha institución a fin de que le resuelva el problema, el que finalmente es resuelto, pero se encuentra con la desagradable sorpresa que el

dinero que mantenía para el transporte público, hasta la fecha del presente juicio, aún no le ha sido restituido, no sólo le produce un daño material, sino que trae aparejado, asimismo, un sentimiento de molestia y frustración, susceptible de provocar una natural emoción de perturbación y desagrado, que no incide en el aspecto patrimonial sino que en otro, completamente distinto al valor en dinero de los deterioros, más aún cuando se aprecia el monto de la suma que dicho banco se negó a entregar \$3.000.- (tres mil pesos), y producto de no realizar gestión alguna a franquear la correspondiente devolución de los dineros de propiedad del querellante, éste haya tenido que recurrir a la vía judicial, entendiéndose lo que significa tener que verse enfrentado a un juicio. Así, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, norma que señala que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea", esta Sentenciadora -de acuerdo a la prueba rendida, analizada y ponderada, de acuerdo a las reglas de la sana crítica- acogerá dicha pretensión de daño moral pero fijará su cuantía de manera prudencial, en la suma de \$600.000.- (seiscientos mil pesos), como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

DECIMO SEXTO: Que, en razón de lo señalado anteriormente y en la parte infraccional, esta Sentenciadora, desechará las alegaciones formuladas por la demandada, al contestar la acción civil interpuesta en su contra.

DECIMO SEPTIMO: Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde la fecha que el presente fallo quede ejecutoriado y hasta que la demandada pague el total de lo adeudado, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda y además, la suma indicada devengará intereses legales desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18287, Artículos 1698 y 1547 del Código Civil y los artículos 3 letra d), 12, 23, 24, 50, y demás pertinentes de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

I.- Que, se **ACOGE**, la querrela de lo principal de la presentación de foja1 y siguientes, y se **CONDENA** al **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, como

infractor a lo dispuesto en los artículos 3 y 12 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores, a pagar una multa de **15 (quince)** Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal, con costas.

II.- Que, se hace lugar a la demanda del primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes, sólo en cuanto se condena a **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, a pagar al demandante, la suma de **\$600.000.- (seiscientos mil pesos)** por concepto de daño moral, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

III.- Que, la suma antes indicada deberá reajustarse y devengará intereses legales en la forma señalada en el considerando décimo séptimo de este fallo.

IV.- Que, se condena en costas a la parte querellada y demandada del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, por haber resultado totalmente vencida.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 7566 - 4 - 2016.

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR. JUEZ.

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO. SECRETARIO.

Se deja constancia que alegaron en estrados por el recurso el abogado Víctor Urqueta Salas y contra el recurso la postulante de la Corporación de Asistencia Judicial Constanza Cavallo Pérez. Santiago, 20 de Marzo de 2017.

María Francisca Aceituno Subiabre
Relatora

En Santiago, a veinte de marzo de dos mil diecisiete.

A fojas 77: Téngase presente.

Vistos y teniendo además presente:

Primero: Que, la circunstancia de incorporar un chips por el Banco a la tarjeta de débito de que es emisor, le hace responsable de su mal funcionamiento, el que se produjo por defecto o deficiencia en la prestación del servicio, tal como estableció el Tribunal a quo.

Segundo: Que, en cuanto al daño moral otorgado, este se reducirá a una suma condigna al detrimento que obviamente sufrió el consumidor al verse impedido de utilizar debidamente su tarjeta de débito.

Por dichas consideraciones, atendido el mérito de los antecedentes, y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287 y los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de fecha quince de diciembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 36, **con declaración** que se rebaja a \$200.000.- (doscientos mil pesos) la suma a la que fue condenada la demandada por concepto de indemnización por daño moral.

Regístrese y devuélvase.

N° 162-2017- CIV

ROBERTO IGNACIO CONTRERAS
OLIVARES
Ministro
Fecha: 20/03/2017 12:04:37

MARIA STELLA ELGARRISTA
ALVAREZ
Ministro
Fecha: 20/03/2017 12:04:38

CARLOS HERNAN ESPINOZA VIDAL
Abogado
Fecha: 20/03/2017 12:03:11

PATRICIA AVELINA SILVA ROJAS
MINISTRO DE FE
Fecha: 20/03/2017 12:12:15



01541515862513

Pronunciado por la Cuarta Sala de la C.A. de San Miguel integrada por los Ministros (as) Roberto Ignacio Contreras O., María Steila Elgarrista A. y Abogado Integrante Carlos Hernan Espinoza V. San miguel, veinte de marzo de dos mil diecisiete.

En San miguel, a veinte de marzo de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



01541515862513

CORREOS DE CHILE



1 180521 116668

NO VALIDO COMO FRANQUEO

COD:10063

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL

O'HIGGINS 840 2º PISO

SAN BERNARDO

001519

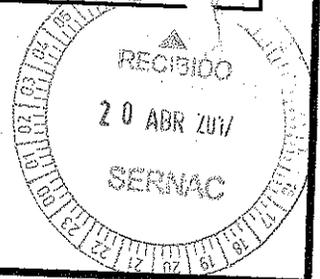
FRANQUEO CONVENIDO
RESOLUCION EXENTA Nº 1945
1980 SAN BERNARDO

SEÑOR(A): JUAN LUENGO PEREZ

ROL Nº: 7566-4/2016

DOMICILIO: TEATINOS 333, PISO 2

COMUNA: SANTIAGO



NOTIFICO A UD. LO SIGUIENTE:

San Bernardo, cinco de abril del año dos mil diecisiete.

Cúmplase.



SECRETARIO