

Not. 06/09/21  
Jene 12/09/21

REGISTRO:

Rol N° 350-5-2017

El Bosque a cuatro de agosto del dos mil diecisiete

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

1.- La denuncia de fs. 1 y siguientes de don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, Director Regional Metropolitana de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en Teatinos 333 piso 2 comuna de Santiago; a fs. 15 Decreto N° 283 de fecha 26 de diciembre del 2014 del Ministerio de Economía Fomento y Turismo; a fs. 17 rola mandato Judicial de Servicio Nacional del Consumidor a don Andrés Herrera Troncoso y Otros; a fs. 21 rola formulario único de atención de público del Servicio Nacional del Consumidor; a fs. 22 rola copia simple de traslado conferido por el Servicio Nacional del Consumidor a Banco Estado; a fs. 23 rola copia simple de respuesta a reclamo entregado por el proveedor ante el requerimiento de ese Servicio, con fecha 18 de octubre del 2016; a fs. 25 carta de Banco Estado a Director del Servicio Nacional del Consumidor en que informa que ha dado respuesta a reclamo de la consumidora Mireya Moreno Torres; a fs. 26 rola copia simple de cedula de identidad de Mireya Isabel Moreno Torres; a fs. 27 rola copia simple del reclamo de presentación de reclamo N° 156663 realizado por doña Mireya Isabel Moreno Torres ante Banco del Estado de Chile; a fs. 29 y 30 rola copia simple de respuesta al cliente, emitido por Banco del Estado, vía correo electrónico, con fecha 29 de septiembre del 2016; a fs. 31 rola copia simple del Estado de movimiento ahorro giro diferido de cuenta N° 33161144695, donde figuran las transacciones objetadas; a fs. 32 copia simple de contrato de Registro de Cuenta de Ahorro Máxima, entre doña Mireya Moreno Torres y Banco estado de fecha 12 de agosto del 2015; a fs. 33y 34 rola hoja resumen de contrato entre Banco Estado y Mireya Isabel Moreno Torres; a fs. 35 a 43 rola copia simple de contrato de apertura de cuenta de ahorro-

persona natural; a fs. 44 a 47 rola hoja resumen contrato prestación servicios 24 horas personas naturales; a fs. 48 rola copia simple declaración jurada realizada por doña Mireya Moreno Torres en la 50 Notaria de Santiago de doña Claudia Gómez Lucares, de fecha 06 de octubre del 2016, donde la consumidora desconoce los giros impugnados; a fs. 54 rola declaración de Mireya Isabel Moreno Torres, RUT. 7.892.366-0, 57 años, divorciada, costurera, domiciliada en Luis Enrique Montt N° 1179 Independencia; a fs. 56 rola demanda de indemnización de perjuicios de Mireya Isabel Moreno Torres, en contra de Banco del Estado de Chile por infracción a la Ley 19.496; a fs. 59 rola certificado de defunción de don Rene Armando Moreno Quezada; a fs. 60 rola nota de venta de Corpus Cristi Funeraria; a fs. 61 rola comprobante de recaudación N° 0340672 de la I. Municipalidad de Recoleta; a fs. 64 rola delegación de poder de Erick Orellana Jorquera abogado del Servicio Nacional del Consumidor al postulante Bastian Alfredo Berrocal Hevia; a fs. 65 rola delegación de mandato y mandato de Banco del Estado de Chile a don Marcelo Davico Ramírez y Otros; a fs. 68 don Marcelo Davico Ramírez, en representación del Banco del Estado de Chile, ambos domiciliados en Avenida El Libertador Bernardo O Higgins N° 1111 quinto piso Santiago, designa abogado patrocinante a don Francisco Ossa Santa Cruz y otros, todos domiciliados en Roger de Flor N° 2736 piso 7 Las Condes; a fs. 70 y siguientes Víctor Urqueta Salas, abogado en representación del Banco del Estado de Chile opone excepción incompetencia absoluta y falta de legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor, en subsidio contesta denuncia y demanda civil; a fs. 84 rola acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba, que da cuenta de la asistencia de la parte de Servicio Nacional del Consumidor, asistido por su apoderado don Bastian Alfredo Berrocal Hevia, de la parte demandante Mireya Moreno Torres y de la parte denunciada contravencional y demandada civil de Banco del Estado de Chile representada por doña Jessica López Saffie, ambos asistidos por Víctor Urqueta Sala; a fs. 87 Erick Orellana Jorquera, abogado, en representación

del Servicio Nacional del Consumidor, evacua traslado, relativo a excepciones de incompetencia absoluta del Tribunal y falta de legitimación activa del Servicio Nacional del consumidor; a fs. 102 rola sentencia incidental que rechaza excepción de falta de incompetencia absoluta del Tribunal y falta de legitimación activa del servicio Nacional del consumidor; a fs. 107 Erick Orellana Jorquera, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, delega poder en la postulante de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana doña Tamara Reyes Bello; a fs. 108 rola carta de Banco del Estado de Chile a la denunciante y demandante civil Mireya Isabel Moreno Torres, de fecha 18 de octubre del 2016; a fs. 110 rola carta del Banco Estado de Chile a Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor en que informa sobre respuesta a reclamo de la consumidora Mireya Moreno Torres; a fs. 111 rola carta de Banco del Estado de Chile a Directora de Conducta de Mercado Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras; a fs. 113 rola copia de consulta cliente titular de Tarjeta con que se efectuaron los giros impugnados; a fs. 114 a 119 rola huincha de auditoria de los giros impugnados; a fs. 120 rola cartola instantánea de la cuenta de Ahorro; a fs. 121 rola acta de continuación de comparendo de conciliación, contestación y prueba con la asistencia del Servicio Nacional del Consumidor asistido por su apoderada doña Tamara Reyes Bello y con la asistencia de la parte demandada civil del Banco del Estado de Chile representada legalmente por doña Jessica López Saffie, ambos asistidos por don Ignacio Neuman Mebus y en rebeldía de la parte demandante de Mireya Moreno Torres; a fs. 125 Objeta documentos; a fs. 127 rola resolución de citación a oír sentencia; y demás antecedentes.

## **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

### **CUESTIONES PREVIAS**

#### **OBJECION DE DOCUMENTOS**

Que la parte denunciada y demanda civil de Banco del Estado de Chile, acompañó con citación carta de Banco del Estado de Chile a la

denunciante y demandante civil Mireya Isabel Moreno Torres, de fecha 18 de octubre del 2016; a fs. 110 rola carta del Banco Estado de Chile a Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor en que informa sobre respuesta a reclamo de la consumidora Mireya Moreno Torres; a fs. 111 rola carta de Banco del Estado de Chile a Directora de Conducta de Mercado Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras; a fs. 113 rola Consulta de Tarjeta con que se efectuaron los giros impugnados; a fs. 114 a 119 rola huincha de auditoria de los giros impugnados; a fs. 120 rola cartola instantánea de la cuenta de Ahorro.

Que dichos documentos fueron objetados a fs. 125 de autos por el Servicio Nacional del Consumidor, señalando que son copias simples y que no hay elemento alguno que le de carácter de autenticidad e integridad, siendo solo instrumentos privados, que no cumplan las exigencias del artículo 346 del Código de Procedimiento Civil.

Que este sentenciador tendrá por objetados los documentos antes singularizados, sin perjuicio de señalar que los documentos objetados guardan relación con los documentos acompañados por la denunciante.

#### **RESOLUCION DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.**

1.- Que a fs. 1, Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333 piso 2 comuna de Santiago ha deducido denuncia, en contra de Banco del Estado de Chile representada por doña Jessica López Saffie, ambas domiciliadas en Bandera 150 Santiago, por infracción a los artículos 3 letra a) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, fundado en que la consumidora Mireya Moreno Torres, manifiesta que un tercero, sin su consentimiento, realizo una serie de transacciones consistentes en giros en cajeros automáticos de su cuenta de ahorro N° 33161144695, los cuales consistieron en 6 giros en total, de los cuales cinco giros fueron realizados por la suma de \$ 200.000 y otro por la suma de \$ 100.000, todos los cuales

fueron realizados entre el 10 de septiembre y el 15 de septiembre del 2016, es decir por cinco días consecutivos.

2. Que fs. 54 comparece doña Mireya Isabel Moreno Torres, ya individualizada, quien ratificó denuncia infraccional de fs. 1 y siguientes en contra del Banco del Estado de Chile, representada por Jessica López Saffiee, añadiendo que el día 16 de septiembre del 2016, concurre al Banco Estado a depositar un cheque y realizar un giro, desde la cuenta de ahorro N° 33161144695, para luego sacar un Boucher y constatar que no coincidía el saldo con lo que tenía depositado. Personal del banco la instruye para realizar una denuncia policial y luego bloquear la tarjeta, para posteriormente realizar el reclamo correspondiente al Banco, institución que respondió más de 15 días después, señalando éste que no acogía el reclamo, porque la tarjeta era de responsabilidad de la reclamante, entregando un documento que expresaba donde se habían realizados los giros cuestionados, los que totalizaron la suma de \$ 1.100.000, por lo que exige la restitución del dinero, que ella le había confiado al Banco.

3. Que a fs. 56 rola escrito en que doña Mireya Isabel Moreno Torres, se hace parte en el proceso y presenta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Banco del Estado de Chile.

4. Que a fs. 84 rola acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba que da cuenta de la asistencia del Servicio Nacional del Consumidor, asistido por su apoderado don Bastian Alfredo Berrocal Hevia, de la parte demandante de Mireya Moreno Torres y de la denunciada infraccional y demandada civil del Banco Estado de Chile, representada legalmente por doña Jessica López Saffie, ambos asistidos por Víctor Urqueta Salas.

5. Llamadas las partes a conciliación no se produce.

6. Que a fs. 84 la parte denunciante infraccional del Servicio Nacional del Consumidor, ratifica íntegramente su denuncia de fs. 1 y siguientes, solicitando que sea acogida en su integridad, condenando al máximo de las sanciones que establece la Ley, a su turno la parte demandante de Mireya

Moreno Torres, ratifica su acción solicitando que la demanda civil de indemnización de perjuicios sea acogida en todas sus partes.

7. Que a fs. 85 la parte de denunciada y demandada civil opone excepción de incompetencia absoluta del Tribunal y de falta de legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor, en atención a que el interés general es una categoría de interés, que se encontraría recogida en el interés colectivo o difuso y en consecuencia su conocimiento correspondería a la Tribunales de letras, así también carecería el Servicio Nacional del Consumidor legitimación activa, porque la ley no le entregaría la facultad de denunciar, sino solo la de hacerse parte. En subsidio contesta denuncia por escrito, solicitando que se tenga como parte integrante de la audiencia.

8. Que a fs. 87 Servicio Nacional del Consumidor evacua traslado de excepciones incompetencia absoluta del Tribunal y falta d legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor, señalando en síntesis que el interés general difiere de las otras categorías de interés (individual, colectivo o difuso) en cuanto se basa en un criterio cualitativo, cual es la protección de los consumidores, como grupo en abstracto de sujetos (toda la comunidad), a agregando que la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema así lo ha reconocido. En relación a la falta de legitimación activa, el Servicio Nacional del Consumidor señala que tiene un mandato legal de velar por el fiel cumplimiento de la Ley, es una forma imperativa que lo faculta a denunciar hechos presuntamente contravencionales, que trascienden los derechos de los consumidores, así también lo ha reconocido la jurisprudencia,

9. Que a fs. 102 este tribunal resolvió el rechazo de las excepciones de falta de competencia absoluta y falta de legitimación activa opuesta por Banco Estado, señalando que la Ley ha entregado a los Juzgados de Policía Local el conocimiento de la Ley del Consumidor, regla general y excepcionalmente a los Tribunales civiles ( interés colectivo o difuso ) y en relación a la defensa del interés general, situación que difiere de los anteriormente señaladas, el servicio Nacional del Consumidor tiene el

imperativo de denunciar frente a cualquier hecho que revista el carácter de una contravención a la ley y ante el único Tribunal posible, los Juzgados de Policía Local, que ostentan una competencia exclusiva y excluyente en materia de protección al consumidor, salvo en aquellos casos que lo establece expresamente la Ley.

10. Que a fs. 121 rola acta de continuación del comparendo de conciliación, contestación y prueba que da cuenta de la asistencia del Servicio Nacional del Consumidores representado por Tamara Reyes Bellos y de la parte denunciada y de demandada civil del Banco del Estado de Chile, representado por Jessica López Saffie, ambos asistidos por Ignacio Neumann Mebus y en rebeldía de la parte demandante Mireya Moreno Torres.

11. Que a fs. 121 Banco Estado de Chile reitera contestación por escrito de denuncia y demanda civil que rola a fs. 70, solicitando que se tenga como parte integrante del presente comparendo, la que señala en síntesis lo siguiente: Que los giros impugnados de la cuenta de ahorro de la denunciante y demandante civil, Mireya Moreno Torres, se realizaron sin error en su ejecución, con su tarjeta y la clave secreta de la cliente, las que son personales e intransferibles, por lo que son de su absoluta responsabilidad, por lo que el banco Estado niega haber incumplido la Ley de protección del Consumidor o en una conducta negligente. Señala que a banco estado no le cabe ninguna responsabilidad contractual o extracontractual y corresponde probar al que alega no haber realizado ninguno de los giros, no bastando la sola afirmación de no haberlo hecho. Agregando que en relación a la demandada, no se dan los prepuestos para establecer su responsabilidad, ya que no hay incumplimiento de ningún tipo, no hay dolo o culpa, no hay relación de causalidad y no existen los daños alegados, destacando que el daño emergente reclamado es superior al perjuicio que dice haber sufrido y que el daño moral debe acreditarse.

12. Que para acreditar los fundamentos y veracidad de su denuncia, la parte de Servicio Nacional del Consumidor acompañó como prueba

documental los siguientes documentos: formulario único de atención de público del Servicio Nacional del Consumidor; copia simple entregado por el proveedor ante el requerimiento de ese Servicio, con fecha 18 de octubre del 2016, copia simple de cedula de identidad de Mireya Isabel Moreno Torres; copia simple del reclamo de presentación de reclamo N° 156663 realizado por doña Mireya Isabel Moreno Torres ante Banco Estado; copia simple de respuesta al cliente, emitido por Banco estado, vía correo electrónico, con fecha 29 de septiembre del 2016; copia simple del Estado de movimientos ahorro giro diferido de cuenta N° 33161144695, donde figuran las transacciones objetadas; a copia simple de contrato de registro de Cuenta de Ahorro máxima, entre doña Mireya Moreno Torres y Banco estado de fecha 12 de agosto del 2015 y copia simple declaración jurada realizada por doña Mireya Moreno Torres en la 50 Notaria de Santiago de doña Claudia Gómez Lucares, de fecha 06 de octubre del 2016, donde la consumidora desconoce los giros impugnados.

13. Que la parte demandante de Mireya Isabel Moreno Torres, para acreditar los fundamentos de su demanda acompaño con citación certificado de defunción de don Rene Armando Moreno Quezada; nota de venta de Corpus Cristi Funeraria; y comprobante de recaudación N° 0340672 de la I. Municipalidad de Recoleta.

14. Que la parte denunciada y demandada civil acompaño con citación, los siguientes documentos: carta de Banco del Estado de Chile a la denunciante y demandante civil Mireya Isabel Moreno Torres, de fecha 18 de octubre del 2016; carta del Banco Estado de Chile a Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor en que informa sobre respuesta a reclamo de la consumidora Mireya Moreno Torres; carta de Banco del Estado de Chile a Directora de Conducta de Mercado Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras; Consulta de Tarjeta con que se efectuaron los giros impugnados; huincha de auditoria de los giros impugnados; cartola instantánea de la cuenta de Ahorro.

15. Que analizados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, en especial la declaración de la demandante Mireya Moreno Torres y la prueba aportada por las partes, este sentenciador no logro llegar a la convicción de que el denunciado, Banco del Estado Chile haya incurrido en una conducta negligente del cual deriven los perjuicios reclamados por el denunciante en la persona Mireya Moreno Torres, toda vez que la denuncia, /solo se sostiene en las afirmaciones de la titular de la cuenta de ahorro/de que no realizo los giros impugnados/ no facilito su tarjeta bancaria y que no conocía el sector donde se realizaron los giros/ circunstancias que por sí solas no pueden determinar la responsabilidad del Banco Estado y eximir a la titular de la cuenta, de tener el debido cuidado en la tenencia y uso de su cuenta de ahorro y tarjeta bancaria.

16. Que atendido lo anterior y del análisis realizado por este sentenciador, no se acogerá la denuncia del Servicio Nacional del Consumidor.

**RESOLUCION DE ASPECTO CIVIL:**

17. Que a fs. 56 doña Mireya Isabel Moreno Torres, ya individualizada, presenta demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del Banco del Estado de Chile, representado por doña Jessica López Saffie, ambos con domicilio en Bandera 150 Santiago y solicita sea condenado a pagarle la suma de \$ 3.000.000 (tres millones de pesos) que se desglosa en: \$1.500.000 como daño emergente y \$ 1.500.000 por daño moral, mas reajustes e intereses.

18. Que no se ha establecido en autos una relación de causalidad entre los daños y perjuicios reclamados por la demandante Mireya Isabel Moreno Torres y la conducta del proveedor de servicios Banco del Estado de Chile.

19. Que en atención a lo expuesto tanto en la parte contravencional como en la parte civil, este sentenciador no acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña Mireya Isabel Moreno Torres.

Con lo relacionado y teniendo presente además lo dispuesto en el artículo 1, 7, 8, 9, 12, 14, 17 de la Ley 18.287, sobre procedimientos ante

los Juzgados de Policía Local, artículo 13 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 15 y 23 de la Ley 19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SE DECLARA:**

**OBJECION DE DOCUMENTOS.**

A. QUE SE ACOGE OBJECION DE DOCUMENTOS

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

B. NO HA LUGAR A LA DENUNCIA DE FS. 1 DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

**EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.**

C. QUE NO SE ACOGE LA DEMANDA CIVIL DE FS. 53.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

SENTENCIA DICTADA POR PAULO ESCOBAR CARO, JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR HECTOR HUGO ORELLANA CASTRO, SECRETARIO SUBROGANTE.

Fojas 172 ciento setenta y dos

El Bosque, a tres de Enero del año dos mil dieciocho.-

**VISTOS:**

Cumplase.-  
Notifíquese.-

Resolución, dictada por don: **PAULO ESCOBAR CARO**, Juez Titular.-

Autorizada, por doña: **CLAUDIA ELIZALDE MARABOLÍ**, Secretaria  
Abogada.-