REGISTRO DE SENTENCIAS
29 DIC. 2017
REGION DE LA ARAUCANIA

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIA
TEMUCO

Temuco, doce de mayo de dos mil quince.
VISTOS.-

A fojas 2 y siguientes, corre querella infraccional deducida por don **GERMÁN ORLANDO VERGARA ARIAS**, empleado, domiciliado en calle Arturo Prat N° 350 de Temuco, en contra de la institución financiera **BANCO SANTANDER CHILE S.A.,** cuyo representante legal es don **MATÍAS VÁSQUEZ STANDEN**, ambos domiciliados en calle Arturo Prat N°724 de la ciudad de Temuco.

A fojas 5 corre demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **GERMÁN ORLANDO VERGARA ARIAS,** individualizado, en contra de **BANCO SANTANDER CHILE**, cuyo representante legal es don **MATÍAS VÁSQUEZ STANDEN,** también individualizados.

A fojas 13 y siguientes, corre contestación a la denuncia infraccional y demanda civil, efectuada por doña **JACQUELINE ASMUSSEN BLANCO.**

A fojas 52 corre comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por su apoderado, don **CRISTIAN OPPLIGER SUTHERLAND**, y de la parte querellada y demandada civil representada por su abogada, doña **JACQUELINE ASMUSSEN BLANCO**.

A fojas 69 y siguientes corre audiencia de exhibición de documentos con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por su abogado **FRANCISCO VERGARA MALDONADO**, y de la parte querellada y demandada civil representada por su abogada doña **JACQUELINE ASMUSSEN BLANCO**.

A fojas 71 corre declaración de don **MATÍAS FELIPE VASQUEZ STANDEN**, estudios superiores, jefe de oficina de banco Santander Sucursal Temuco.

A fojas 97 corre audiencia de exhibición de video, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por sus apoderados don **FRANCISCO VERGARA MALDONADO Y CRISTIAN OPPLIGER SUTHERLAND**, y de la parte querellada y demandada civil representa por su abogado doña **JACQUELINE ASMUSSEN BLANCO.**

A fojas 98 corre acta de exhibición de video.

A fojas 102 corre declaración de don **GERMÁN ORLANDO VERGARA ARIAS**, C.N.I. N° 7.151.641-5, 60 años, casado, estudios medios, microempresario, domiciliado en Puerto Saavedra, calle San Sebastián N° 262.

A fojas 105 corre acta de inspección personal del Tribunal.

A fojas 107 se trajeron los autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO.-

EN CUANTO A LA OBJECIÓN DOCUMENTAL.-

1.- Que a fojas 53, la parte querellada y demandada civil objeta los documentos acompañados por la parte contraria, en razón de las siguientes consideraciones: 1) respecto de los documentos de la letra a) a la letra f) y m) y l), se trata de fotocopia simple, no íntegras, y que corresponden a documentos anexados a otros, por ende serían incompletos, amén que carecen de timbre y sello; en cuanto al documento individualizado en la letra g), h), i), j), k), por cuanto todo instrumento privado que no ha sido autorizado por la parte contra quien se opone carece de relevancia jurídica, a menos que a su respecto se acredite su autenticidad de conformidad al artículo 1.698 del Código Civil, por la parte que lo presenta, no habiendo ocurrido esto en la especie, esta parte viene en objetar los documentos referidos por falta de integridad de conformidad al artículo 346 Nº 3 del Código de Procedimiento Civil. Agrega que se objetan por

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
TEMUCO

tratarse de fotocopias simples, por no emanar de su parte, por ser impertinentes a los hechos de la causa, por cuanto ninguno de ellos ha sido otorgado a la fecha en que se dice ocurrieron los hechos y carecen de firma y sellos, no siendo ratificados por sus otorgantes. Solicita se tengan por objetados, con costas, pues aún cuando en este procedimiento se apliquen las reglas de la sana crítica para su conocimiento y análisis, debe primar al respecto los principios de equidad, de experiencia y que en todo caso sean atendibles a la causa de que se trata.

Que a fojas 62 y 63, don **FRANCISCO JAVIER VERGARA MALDONADO**, apoderado por la parte querellante y demandante civil, evacua traslado, solicitando que se rechace la objeción de documentos interpuesta por la querellada y demandada civil al tenor de los siguientes argumentos: que atendida la naturaleza infraccional de la cuestión controvertida, además de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 18.287, esta sentenciadora cuenta la facultad de apreciar la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo a las reglas de la sana critica; que además que es menester señalar que la contraria comete graves impresiones en la objeción que plantea respecto de los documentos comprendidos entre las letras a) a la f), letra m) e I), llegando al absurdo de señalar que las copias de los comprobantes de depósito que se acompañan carecen de timbre y sello, cuando a simple vista se puede apreciar que si tienen timbre de Banco Santander, tienen fecha de emisión, e incluso en algunos figura el nombre del propio querellante y demandante civil. Señala que se tratan de informes que emiten las impresoras de las cajas registradoras, provenientes de impresoras fiscales autorizadas por el servicio de impuestos internos, y además, fueron exhibidos y reconocidos por los testigos presentados por esta parte. En cuanto al argumento de la contraria, en el sentido de que los documentos que objeta son impertinentes a los hechos de la causa, la representante de la querellada y demandada civil parece no entender que no tiene las facultades para determinar cuáles son los hechos, pertinentes y controvertidos en relación al caso que se discute.

2.- Que resolviendo la incidencia, el Tribunal le negará lugar, desde que la observaciones a la documental que se han formulado en ella dicen relación con el valor probatorio de los antecedentes documentales que se hacen valer, cuya ponderación corresponde hacerla al Tribunal al momento de ponderar la prueba, en este caso, de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

EN CUANTO A LAS TACHAS.-

3.- Que a fojas 54 la parte querellada y demandada civil viene en tachar al testigo **MAURICIO ANDRÉS VERGARA MARTÍNEZ**, atendido a que es inhábil, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 358 Nº 1 del Código de Procedimiento Civil, por cuanto el legislador ha señalado en texto legal expreso de que ni el cónyuge ni los parientes legítimos, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad pueden declarar como testigos, ya que se presume que carecen de la imparcialidad necesaria para ello. Este principio fundamental para conocer de la declaración de un testigo, en el caso de un hijo, no se cumple de manera alguna y aún cuando se apliquen las normas de la sana crítica en este procedimiento, debemos concluir que ese principio no se altera de modo alguno conforme a las reglas de equidad, de experiencia y de conocimientos aplicables en la especie. En consecuencia, tacha al testigo por las razones señaladas y solicita que se le reste todo valor probatorio a su declaración, no siendo oído bajo ningún respecto, con costas.

Ciento once

La parte querellante y demandante civil, contestando el traslado conferido señala, en primer lugar, que el testigo que presenta independientemente de ser hijo del querellante y demandante civil presta funciones como encargado de finanzas de la Sociedad Nivia Martínez y Compañía Limitada, que en dicha calidad nadie mejor que él como empleado tiene un conocimiento más acabado de los movimientos de dinero que tiene la sociedad, así como las sumas que se recaudan y las que se envían a depositar al Banco Santander, es por eso que si se acogiera la tesis de la contraria en orden a que el consumidor no pudiera presentar como testigo a parientes o cercanos que tienen conocimiento de los hechos que le ocurrieron y que además es compañero de funciones del querellante y demandante civil, los consumidores se verían en la más absoluta indefensión, y es por ello que el legislador estableció en el artículo 14 de la ley 18.287 que el Juez apreciará la prueba de los antecedentes de la causa de acuerdo a la sana crítica. Se agrega qué más sano y lógico que escuchar a un funcionario de la empresa que además es hijo del demandante lo que le permitirá a U.S. formarse una idea clara de los hechos ocurridos, quedando a su sana crítica estimar lo contrario. Por tanto, de acuerdo a lo expuesto, normas legales citadas y demás pertinentes, solicita rechazar la tacha opuesta por la contraria, con expresa condenación en costas.

4.- El tribunal como se expresará en lo resolutivo, desechará la tacha formulada, desde que en este procedimiento de naturaleza civil- infraccional, la prueba no puede estar limitada por las reglas propias de las acciones netamente civiles, condición de las causales de inhabilidad que se esgrimen por el incidentista, estando el Juez facultado para ponderar la prueba conforme las reglas de la sana critica. Como sostiene la contraparte, esta forma de valorar la prueba está exenta de las limitaciones inherentes a la prueba legal o tasada, de manera que las causales de inhabilidad propias del proceso civil no son obstáculo para examinar a la testigo y ponderar su testimonio, conforme a las citadas reglas. Así será en la ponderación de esta prueba que el Tribunal, conforme las normas de la lógica y la experiencia, que sin duda le permitirán discernir la imparcialidad o parcialidad de la testigo respecto de los hechos que relata, para formar convicción o no en la juzgadora. Se desechará la tacha, sin costas, por estimar que hubo motivo plausible para formularla.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

5.- Que se ha iniciado causa rol 229.106-J, en virtud de querella infraccional deducida a fojas 2 y ss., por don **GERMÁN ORLANDO VERGARA ARIAS**, en contra de **BANCO SANTANDER CHILE S.A.**, cuyo representante legal es don **MATÍAS VÁSQUEZ STANDEN**, todos individualizados, por haber vulnerado la Ley de de Protección de los Derechos de los Consumidores 19.496, específicamente los artículos N° 3, 12, 23, 24, 27, haciendo valer las consideraciones de hecho y de derecho que expone: se indica que el día 20 de diciembre del año 2013, durante la mañana, concurrió a dependencias del Banco Santander Chile S.A., con el objeto de depositar una suma importante de dinero a la cuenta corriente del Banco Santander Chile N° 0-000-05-56917-6 a nombre de **NIVIA MARTÍNEZ Y COMPAÑÍA LTDA.**; que estando dentro de la sucursal bajo los servicios y seguridad del querellado, mientras esperaba ser atendido, unas personas que desconoce, le ROBARON del bolso que andaba trayendo, la suma de $ 4.510.046 (cuatro millones quinientos diez mil cuarenta y seis pesos), que correspondía a la venta de días anteriores a los hechos ocurridos, del

supermercado Virgo ubicado en la comuna de Puerto Saavedra;que cuando ocurrió la sustracción del dinero, le avisó inmediatamente a los guardias del Banco para que hicieran algo, mientras los delincuentes huían del lugar; que, sin embargo, su sorpresa fue mayor al ver que los funcionarios hicieron nada, permitiendo con esto la fuga exitosa de los ladrones con el botín y que fue él quien salió corriendo del banco en busca de Carabineros para que le prestaran auxilio; que cuando vio a Carabineros les contó que fue víctima de un hecho ilícito en dependencias de banco Santander Chile, por lo que éstos deciden ir a la sucursal, donde verifican que lo manifestado es verídico; que al revisar las grabaciones de las cámaras de vigilancia que tiene el banco, y dice que, además, le señalan que en la grabaciones ve a un guardia a unos 15 o 20 metros de donde ocurren los hechos, derivando los antecedentes a la Fiscalía; que el querellante y demandante civil ve que sus derechos son vulnerados **como consumidor al no recibir un servicio eficiente y dar seguridad en el consumo**; que envía una carta para que estos se hagan responsables e indicando que recibió dicha misiva el señor **Hans Sitz Castro**, ejecutivo Banca Empresas del Banco Santander Chile, de la cual nunca tuvo respuesta. Señala que **la querellada, presta un servicio negligente e imprudente al no brindar una seguridad en el consumo de bienes o servicios, ya que los guardias estando presentes en la comisión del hecho ilícito que le afectó en dependencias del banco** Santander Chile no reaccionan permitiendo que los delincuentes huyan sin inconvenientes. En cuanto al derecho señala que la querellada ha infringido el artículo 3 y 23 de la ley 19.496, por lo que solicita sea condenado al máximo de las penas que señala la ley.

6.- Que a fojas 13 y siguientes doña JACQUELINE ASMUSSEN BLANCO, abogada, contesta querella deducida contra su representada, solicitando su rechazo, con condena en costas. En primer lugar, alega la inexistencia de la infracción a la ley 19.496, por cuanto estima que no son efectivos los hechos en los términos expuestos. Sostiene la defensa que el procedimiento establecido en la Ley 19.496 es de carácter contravencional, por lo que la procedencia de la acción deducida en autos exige que los hechos imputados se encuadren justamente con el tipo infraccional en que se funda, vale decir, en que la conducta desplegada por el proveedor, corresponda a la que tipifica y sanciona la norma cuya transgresión se le atribuye, en calidad de autora; indica que del relato de la denuncia se establece que el actor no efectúo ningún acto jurídico oneroso con la entidad denunciada; que la prueba documental acompañada por la actora, da cuenta que el querellante solicita al banco responda por el hurto que dice que fue víctima y cita una cifra distinta de la que señala el libelo; que observa que la prueba documental no satisface el tipo infraccional de que se trata y no es útil para acreditar la calidad de consumidor ni la supuesta contravención denunciada, siendo ésta totalmente ajena al banco. Señala que de modo alguno, puede establecerse de tales probanzas, relación alguna entre el querellante y el banco denunciado por una parte y por otra que este haya actuado con negligencia causando menoscabo debido a fallas o deficiencias en la seguridad del servicio, a lo que se suma que es de público conocimiento que los últimos días del año son aquellos de mayor afluencia de público en cualquier entidad financiera. Se agrega que tampoco el daño ha podido deberse a una supuesta negligencia de la entidad demandada en auxiliar al actor, pues como señala, inmediatamente recurrió a Carabineros, organismo público encargado de la seguridad pública, siendo atendido por éstos, de manera que no hay nexo causal entre los perjuicios que dice haber experimentado y la pretendida desidia de los guardias. Finalmente,

agrega que cuando una persona debe efectuar un depósito importante en el banco, se acerca a los ejecutivos y les informa, a fin de ser atendido en un lugar especial sin que requiera esperar. Así, solicita el rechazo de la querella con costas. **7.-** Que la parte querellante y demandante civil rinde la siguiente prueba documental: **a)** a fojas 36, acompaña copia de comprobante de depósito en cuenta corriente 05-56917-6, del Banco Santander de fecha 16 de diciembre de 2013, por la suma de $2.445.325; **b)** a fojas 37, copia de comprobante de depósito en cuenta corriente 05-56917-6, del Banco Santander de fecha 16 de diciembre de 2013, por la suma de $2.343.100; a fojas 38 copia de comprobante de depósito en cuenta corriente 05-56917-6, del banco Santander de fecha 16 de diciembre de 2013, por la suma de $3.751.436; **c)** a fojas 39, copia de comprobante de depósito en cuenta corriente 05-56917-6, del banco Santander de fecha 24 de diciembre de 2013, por la suma de $2.916.781; **d)** a fojas 40, copia de comprobante de depósito en cuenta corriente 05-56917-6, del banco Santander de fecha 26 de diciembre de 2013, por la suma de $5.832.160; a fojas 41 copia de comprobante de depósito en cuenta corriente 05-56917-6, del banco Santander de fecha 2 de enero de 2014, por la suma de $5.022.060; **e)** a fojas 42, copia de comprobante de depósito en cuenta corriente 05-56917-6, del banco Santander de fecha 2 de enero de 2014, por la suma de $5.022.060; **f)** a fojas 42 certificado emitido por la Contador Público y auditor, Paola Fuentealba Padilla, en que se da cuenta que durante los días 18 y 19 de diciembre de 2013, el Supermercado para el cual trabaja el querellante y demandante civil vendió la suma de $4.510.046, mismo monto que le fue sustraído desde las dependencias del Banco Santander; **g)** a fojas 19 y siguientes, informe Z Nº 625 y 627 de fecha 18 de diciembre de 2013, e informe de cierre cajero Nº 505 y 535 emitidos por Nivia Martínez y Compañía Limitada, correspondientes al local ubicado en Avenida Ejército Nº 1586, Puerto Saavedra, todos provenientes de impresoras fiscales autorizadas por el Servicio de Impuestos Internos, que se anexan a informe de caja de fecha 18 de diciembre de 2013, el que incluye además informe consolidado de ventas y documentos firmados por las funcionarias de las cajas 1 y 2; **h)** a fojas 24 y siguientes informe Z Nº 1257 y 1420 de fecha 18 de diciembre de 2013, emitido por Nivia Martínez y Compañía Limitada, correspondientes al local ubicado en Avenida Ejército Nº 1019, Puerto Saavedra, todos provenientes de impresoras fiscales autorizadas por el Servicio de Impuestos Internos, que se anexan a informe de caja de fecha 18 de diciembre de 2013, el que incluye además informe consolidado de ventas y detalle de facturas pagadas; **i)** a fojas 28 y siguientes informe Z Nº 1258 y 1421 de fecha 19 de diciembre de 2013, emitido por Nivia Martínez y Compañía Limitada, correspondientes al local ubicado en Avenida Ejército Nº 1019, Puerto Saavedra, todos provenientes de impresoras fiscales autorizadas por el Servicio de Impuestos Internos, que se anexan a informe de caja de fecha 19 de diciembre de 2013, el que incluye además informe consolidado de ventas, comprobante de egreso y recibo de pago sencillito; **j)** a fojas 31 y siguientes informe Z Nº 626 y 628 de fecha 19 de diciembre de 2013, e informes de cierre cajero Nº 506 y 536 emitidos por Nivia Martínez y Compañía Limitada, correspondientes al local ubicado en Avenida Ejército Nº 1586, Puerto Saavedra, todos provenientes de impresoras fiscales autorizadas por el Servicio de Impuestos Internos, que se anexan a informe de caja de fecha 19 de diciembre de 2013, el que incluye además informe consolidado de ventas y documentos firmados por las funcionarias de las cajas 1 y 2; **k)** a fojas 43 anexo de contrato de trabajo de don Germán Orlando Vergara Arias, que da cuenta de encontrarse empleado por Nivia Martínez y Compañía Limitada, desde el 1 de agosto de 2007,

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

hasta el día de hoy; **l)** a fojas 44 copia de ticket de atención A-27, emitido por el Banco Santander Temuco, Sucursal de Arturo Prat Nº 724, **con fecha 20 de diciembre de 2012, a las 09:32 horas;** m) a fojas 45 y siguientes copia **de cartola histórica de cuenta corriente Nº 0-000-05-56917-6, emitida por el Banco Santander, con fecha 29 de abril de 2014, que comprende los periodos 29 de noviembre de 2013 a 30 de diciembre de 2013**, en que figuran todos los depósitos que el querellante y demandante civil ha concurrido a realizar en dependencias del Banco Santander.

8.- Que la parte querellante rinde prueba testimonial, mediante la declaración a fojas 54 y siguientes, de don **MAURICIO ANDRÉS VERGARA MARTÍNEZ**, C.N.I. Nº 16.585.651-1, 26 años, soltero, estudios universitarios, administrador de supermercado, domiciliado en Puerto Saavedra, Avenida San Sebastián Nº 262, quien previamente juramentado expone que respecto al día en que ocurrieron los hechos, el 20 de diciembre o el 19, dentro de esas fechas, cerca de la navidad, vino con su padre con el monto de $4.500.000 y fracción, que corresponde a la venta de dos días, porque tenía que acercarse al Banco Bci y él se iba a hacer cargo de depositar; que su padre entró al Banco y él siguió hacia el Banco BCI y una vez estando en el Banco Bci recibió la llamada desesperada de su papá; que en el momento no le alcanzó a decir mucho, lo notó muy alterado y se preocupó; que se dirigió hacia el banco Santander, que su padre estaba parado en una esquina hablando por teléfono, sin su sweater, con el cuello de la camisa hacia arriba, como que algo le había pasado; que notó que estaban en problemas; que le preguntó y le dijo "me robaron en el Banco, dentro del Banco"; que le dijo que se calmara, que se acercaran al Banco, y que iban a solucionar todo; que ningún ejecutivo del Banco se les acercó; nadie prestó apoyo, de hecho cuando llegó Carabineros los guardias rehusaron mostrarle las grabaciones; que después se hicieron las denuncias correspondientes y Carabineros logró ver los videos; que después redactaron una carta que el ejecutivo Hans Seitz Castro firmó y puso su timbre y no tuvieron respuesta durante todo este tiempo, el banco nunca envió un mail, una carta, una llamada por teléfono, así que tuvieron que asumir esa pérdida como empresa y salir adelante solos. Repreguntado el testigo: Para que especifique el nombre y la ubicación del Banco al que acompañó a su padre, señala que el Banco es Santander, la calle es Arturo Prat, frente al Banco de Chile, cercano a la Notaría Loyola; para que diga de dónde provenía el dinero que su padre iba a depositar, especificando sucursales y nombre exacto de dónde provenía el dinero, señala que el dinero proviene de las dos sucursales que posee la empresa Nivia Martínez y Compañía Limitada, que funciona bajo el nombre de Supermercado Virgo. Las sucursales están ubicadas en Avenida Ejército Nº 1019 y Avenida Ejército Nº 1596; para que diga el testigo con qué frecuencia acompañaba al querellante y demandante civil a depositar en su calidad de empleado de supermercados virgo, señala que lunes, miércoles y día viernes; **para que diga el testigo cuántos guardias habían en el Banco Santander cuando acompañó a su padre después de que le robaron, señala que** después de que sucedieron los hechos habían dos guardias en el primer piso del banco; **para que diga el testigo a qué días de ventas de los locales corresponde el monto de $4.500.000 y fracción que señaló en su declaración, señala que e**l monto corresponde a los días de venta 18 y 19 de diciembre de 2013. **Contrainterrogado el testigo, para que diga en qué circunstancias se encuentra la denuncia efectuada a Carabineros. R.** desconoce en qué circunstancias se encuentra, ya que el afectado directo es Germán Vergara y tiene entendido de que lo llamaron o le enviaron un e-mail

SECRETARIA TEMUCO

Ciento quince -115-

para contarle sobre la denuncia. Seguidamente, a fojas 57 y 58 comparece don **ERIK ENRIQUE CURIFUTA GALLARDO**, C.N.I. N° 14.076.126-5, 33 años, casado, administrador de Supermercados Virgo y Compañía Limitada, domiciliado en Puerto Saavedra, pasaje Las Araucarias N° 047, quien expone que a él le pidieron servir de testigo, a lo que accedió por que está al tanto de todo lo que pasa dentro de la empresa; dice que ellos hicieron una venta de dos días, que no recuerda bien la fecha, pero fue entre el 19 y el 20 de diciembre; señala que se juntan siempre a programar el día con los otros jefes y le dijeron que a don Germán lo habían asaltado que no recuerda el día exacto. Señala que eso los perjudicó harto como empresa y al dueño que es don Germán Vergara, quien se sentía culpable porque lo habían asaltado y no tenían plata para pagar lo que correspondía en esa fecha. Repreguntado el testigo: para que diga si don Germán le contó eso personalmente. R. esto fue primero por teléfono, y en la tarde en Puerto Saavedra conversaron de nuevo el tema; para que diga que monto de dinero le robaron a don Germán en el Banco Santander y de donde salió ese dinero, señala que el monto no lo recuerda exactamente pero que son cuatro millones quinientos mil y fracción, correspondiente a la venta de dos días; para que diga en que locales realizaron esas ventas, señala que en la casa matriz y en la sucursal. La casa Matriz es en ejercito N° 1019y la sucursal ejercito N° 1586; para que aclare el testigo a que se refiere al decir que vio a don Germán Muy afectado: se refiere a que se ve afectado porque ellos con esa venta tenían que cubrir documentos y no lo pudieron hacer, se preocupa mucho por ese tema. **Contrainterrogado** para que diga si los documentos que dijo que habían sido protestados fueron aclarados, continuando con la rutina de venta de la empresa, señala que si fueron aclarados después que se juntó el dinero, se continuó la rutina de venta de la empresa pero con algunos problemas con proveedores.

9.- Que a fojas 69 corre audiencia de exhibición de documentos con la asistencia de la parte querellante representada por su apoderado don **FRANCISCO VERGARA MALDONADO** y de la parte querellada representada por su abogada doña **JACQUELINNE ASMUSSEN BLANCO**.

1.- Exhibe el libro de novedades y/o libro control de seguridad, en original, que da cuenta que el día 20 de diciembre del año 2013, a las 09:32 horas, se dejó constancia que se produjo un hurto al interior del banco, que afecta al señor Germán Vergara Arias, dando aviso a Carabineros, los cuales tomaron conocimiento del hecho, se acompaña fotocopia de la página 0023, que rola a fojas 68. **2.-** Video con las imágenes relativas al día 20 de diciembre de 2013, cuya copia fue enviada a la causa RUC 1301246432-5, mediante oficio 9711, el día 26 de diciembre de 2013, se hace presente que se deja copia del CD con grabación de la situación del señor Vergara, cuyo contenido se encuentra protegido y no está autorizado a que estas imágenes sean difundidas, solicitándose expresamente mantener su confidencialidad para evitar que se debiliten los sistemas de seguridad del banco, "esto se autoriza únicamente para ser exhibido ante el Juez de la causa".

10.- Que a fojas 71, corre declaración de **MATÍAS FELIPE VÁSQUEZ STANDEN**, C.N.I. Nº 13.317.331-5, 36 años, casado, estudios universitarios, jefe de oficina Banco Santander Sucursal Temuco, calle Prat Nº 724, quien expone: que el día 20 de diciembre de 2013, don Germán Vergara Arias, se acercó a la institución financiera Banco Santander, Sucursal Temuco, calle Prat Nº 724, a realizar un depósito por las cajas del Banco; señala que el banco tiene una sala de espera, donde él andaba con un bolso y mientras esperaba su turno fue interceptado por unas personas, que le sustrajeron parte del depósito, situación

Ciento dieciséis

116

que la persona no se dio cuenta hasta llegar a las cajas, luego avisó, y el banco hizo el procedimiento normal, que fue que los vigilantes hacen las consultas, verifican, realizan su procedimiento y luego se procedió a llamar a Carabineros. Señala que de este hecho hay constancia en el libro de seguridad y a él se le informó por el vigilante esa mañana. Una vez que Carabineros es informado y toma el procedimiento termina la intervención del Banco.

11.- Que a fojas 102 corre declaración de don GERMÁN ORLANDO VERGARA ARIAS, C.N.I. N° 7.151.641-5, 60 años, casado, estudios medios, microempresario, domiciliado en Puerto Saavedra, calle San Sebastián N° 262, quien expone: que el 20 de diciembre de 2013, a las 09:00 horas aproximadamente, en el Banco Santander, que queda en calle Prat, llegó a depositar una plata de las ventas del supermercado Virgo de Puerto Saavedra; que él la llevó, ya que está a cargo de la administración del supermercado, es el dueño y normalmente viene a depositar a Temuco, al Banco Santander, señala que una vez que está dentro, sentado en la última silla en la sala, esperando que llamaran su número, y en un instante se le acercó un tipo y le dijo que tenía sucio el sweater, él se da vuelta y mira por sobre el hombro y vio la silla que estaba toda cochina con algo medio café; que se preocupó, trató de sacarse el sweater, se paró, en ese momento pensó que podría haber sido excremento; que tenía el bolso en su mano, lo dejó en la silla, en ese instante llamaron su número, tomó el bolso y acudió a la caja; que cuando llegó a la caja vio que no estaba en el bolso, se vuelve a la sala, grita que le habían robado la plata, le gritó al guardia que atajaran al tipo que le había sacado la plata, y el guardia a unos diez o quince metros de donde estaba él seguía entregando los números y el otro guardia estaba en la puerta y lo único que hizo fue mirar que los tipos salían con su plata; que él salió corriendo tras ellos con su bolso y salió al retén móvil que estaba en la plaza, fue lo único que encontró y les contó la historia de que le habían sacado la plata estando dentro del banco Santander; que ellos lo acompañaron al banco para buscar antecedentes, hablaron con el guardia, le dijo que le tenía que mostrar el video para saber cuál era la o las personas que le habían robado, y el guardia que le estaba entregando el número le dijo que no podía hacer eso, entonces el Carabinero le dijo que él era funcionario público y que él le tenía que obedecer, ahí pasó con el guardia a ver el video, y don él se quedó en la sala. Señala que llegaron unos detectives y después el Carabinero lo llevó al retén móvil y le tomó la declaración; que él estaba súper nervioso, no sabía qué hacer, no tenía su plata y tenía que hacer el depósito para poder cubrir los cheques en ese entonces; que en la declaración él le dijo a Carabineros que había $4.700.00 aproximadamente, no recuerda cifra exacta, le tomaron la declaración, le dijeron que tenía que comparecer a la Fiscalía, además hizo con un abogado una carta al banco, debido a que el robo fue adentro, y el guardia no se preocupó, pero sí se preocuparon de limpiar la silla que estaba manchada, pero no se preocuparon de él. Señala que nunca tuvo respuesta de la carta, por eso tuvo que hacer la demanda que está haciendo hoy, nadie le dio una explicación. Señala que ha estado un año en tratamiento psicológico; que quiere que le devuelvan su plata; que ya no está trabajando en el supermercado, porque tuvo problemas con muchos vendedores; que ese día le protestaron más de $6.000.000, lo amenazaron con cerrarle la cuenta, él decidió retirarse y entregarle a su hija el negocio; que nunca le había pasado esto y hoy para entretenerse está trabajando en silvicultura, es producción de humus de lombriz, trabajando con la carretilla y la pala luego de ser gerente, todo esto gracias al robo. En el parte de Fiscalía dijo que le sustrajeron el bolso, pero no fue así, le sacaron la plata del bolso, y el

Carabinero cuando vio el video dijo que eran tres personas, y lo colocó él ahí, él no supo cuántos eran y tampoco ha visto los videos.

12.- Que a **fojas 98 se levanta acta de exhibición de video, la que consigna:** "El video es de fecha 20 de diciembre de 2013. Se deja constancia que los abogados presentes en la exhibición están contestas en adelantar el video que comienza a las 09:15 hrs. y termina a las 09:45 hrs, comenzando a exhibirse desde las 09:34 hora del video. Los hechos ocurren las dependencias de un banco. Se observan 4 tomas de cámaras situadas en diferentes lugares del banco, la cámara 5 cajas 1 y 2; la cámara 3 pasillo ejecutivos; cámara 4 mesón atención de público; y cámara 6 cajas 3 y 4. El momento relevante que se observa se produce a la hora del video 09:35: 30, **donde un hombre de jockey y sweater de color beige, con un maletín entre sus piernas se encuentra sentado en la última fila de las sillas dispuestas para los usuarios, a la espera por lo que se ve de ser atendido, otro hombre con una mochila que desde otro lado lo observa, se acerca por atrás del asiento, le coloca algo en la espalda, le habla y señala con su mano la espalda del señor de jockey , éste comienza a sacudirse atrás en la espalda, se saca el sweater, deja su maletín en uno de los asientos, el hombre de la mochila toma el sweater y lo sacude con el mismo, mientras aparece otro hombre con gafas y un bolso en las manos, a quien el hombre de la mochila le entrega el sweater, ahora éste sacude al hombre de jockey, mientras que el hombre de la mochila, se sienta atrás de la silla donde el hombre de jockey deja el maletín, y en una maniobra rápida, introduce su mano en el maletín y saca algo, lo coloca en su mochila, y se va rápidamente, mientras el hombre del jockey se acerca al sector de la primera caja, el segundo hombre de gafas y bolso, también se va del lugar sigilosamente, una vez en la caja el hombre de jockey procede a buscar algo en su maletín y sale hacia la entrada, luego corre apuntando la entrada le avisa al guardia y ambos salen corriendo. Durante el tiempo en que se produce el hecho materia de esta causa, entre las 09:35: 30 y las 09:36: 30, el guardia de seguridad se encuentra a unos metros de la entrada del lugar, donde había más público a un costado y de espalda, entre la fila de asientos y la entrada, por lo que no pudo ver lo ocurrido".**

13.- Que a fojas 72 y siguientes, corre oficio de la Fiscalía Local de Temuco, donde se adjuntan compulsas de causa RUC 1301246432-5, por el delito de hurto simple, denunciado por don GERMÁN ORLANDO VERGARA ARIAS, aparece de dichos antecedentes, en especial del informe policial, confeccionado por la Policía de Investigaciones de Chile, que fue posible determinar el momento exacto de la comisión del delito, como también del grado de responsabilidad que le asiste a cada uno de los tres imputados, no así la identidad de los mismos.

14.- Que a fojas 105 corre acta de Inspección personal del Tribunal, en la que se consigna: que a la hora señalada el Tribunal se constituye en calle Arturo Prat 724, con la asistencia personal del querellante y demandante, don GERMÁN ORLANDO VERGARA ARIAS asistido por sus apoderados Francisco Javier Vergara Maldonado y CRISTIAN OPPLIGER SUTHERLAND y en rebeldía de la parte querellada y demandada.

Con autorización del agente de la Sucursal se procede a inspeccionar el lugar, constatando una reciente remodelación, advertida por los concurrentes, pues actualmente las cajas se encuentran en el subterráneo o subsuelo. Nos entrevistamos con el guardia de seguridad presente al momento de la inspección, el que relata haber sido quien estaba prestando labores de seguridad el día del

ilícito que motivó la causa, corroborando que las cajas estaban en el primer nivel con acceso a la calle Prat en aquel entonces.

Se observa total tranquilidad en el desenvolvimiento de las actividades de la sucursal, la que además se ve muy ordenada y limpia.

Se constata la amplitud de la sucursal en el sector del primer nivel en el que se cometió el ilícito, existiendo varios metros que separan la entrada de la sucursal desde Prat hasta el sector del fondo dónde estaban las cajas y sillones de espera ese día, y que hoy corresponde a oficinas, entre las que está la del agente.

Pese a la remodelación, el extenso espacio se mantiene.

15.- Que de la manera relacionada, se encuentra establecido y no controvertido en esta causa que el día 20 de diciembre de 2013, don GERMÁN ORLANDO VERGARA ARIAS, cuando se encontraba en las dependencias de la sucursal de Prat del BANCO SANTANDER, fue objeto de un delito hurto en el sector de espera de atención de público de las cajas del banco, cuando se aprestaba a efectuar un depósito. Fue así como, mediante la maniobra distractora que describe el video y coincide en su integridad con los hechos en que se funda la querella, destacada en el motivos 12, se apoderaron de los valores destinados al depósito y huyeron con ellos, sin que el banco advirtiera de manera alguna el despliegue de los delincuentes para perpetrar el ilícito.

16.- Tampoco se discute que la circunstancia de encontrarse el actor en el Banco Santander el día y hora indicado, **no era otra que depositar el dinero que le fue sustraído, en la cuenta corriente del mismo, de la titular "NIVIA MARTINEZA Y COMPAÑÍA LIMITADA", nro. 05-56917-6;** como tampoco que el monto objeto del delito era depositado en sumas similares mayores o menores periódicamente en el mismo Banco, tal como indican los antecedentes documentales de fojas 36 a 40 y 45 a 51 de autos.

Esta documental logra convicción en la sentenciadora, porque si bien los comprobantes de depósito en la cuenta corresponde a fotocopias, como alega la defensa y aparece de 19 a 42 de autos, debe considerarse que no existe para el consumidor financiero otra manera de acreditar el hecho y la fotocopia para este tipo de comprobantes impresos, demuestra la experiencia, es la única forma en que perduran las consignaciones que contiene el original. Por lo demás, ellos son coherentes con la cartola de movimientos que se acompañara a fojas 45 a 51 y la testimonial que se rindiera al efecto, ya analizada. Como se dijo al desechar la objeción planteada por el banco, la sana crítica permite apreciar la prueba de manera lógica y de acuerdo a las máximas de la experiencia, por lo que conforme a ellas debemos convenir que no existe otra prueba posible a la consumidora del producto de cuenta corriente, que estas formas documentales para acreditar sus dichos. De este modo, se da por acreditada la periodicidad de los depósitos y montos, en la cuenta señalada, y con ello el hecho que llevó al actor a concurrir al banco. Por último, debemos agregar que tampoco el banco ha desvirtuado por algún antecedente de fondo los antecedentes que permiten dar por establecidos tales hechos expuestos en la querella. En efecto, ya que el proveedor financiero es el único que cuenta con la información directa, al manejarla de manera unilateral a través de sus sistema administrativo e informático, debe tenerse por cierto lo señalado por el querellante, en cuanto a la circunstancia de que se encontraba en el Banco con el objeto de cumplir con el contrato de cuenta corriente de la sociedad titular de la cuenta y mantener fondos suficientes para responder de los dineros girados por la empresa titular de la cuenta.

17.- Que en ese contexto, entonces, se perpetra el ilícito del hurto del dinero que se aprestaba a depositar el actor, que en definitiva le impidió efectuar la diligencia propia al servicio de cajas de un banco, cual es la ordinaria de depositar

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

en las cuentas corrientes los fondos indispensables para contar con los necesarios al cumplimiento de los respectivos contratos de cuenta corriente.

Ahora bien, el artículo 3 de la ley 19.496 dispone que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: ***"d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios";*** derecho que naturalmente y en virtud de la alteridad de toda norma jurídica importa correlativamente la obligación de la contraparte en la relación de consumo, de efectuar su prestación en términos que no se vulneren esos derechos de seguridad, entre todos los otros del catálogo del artículo 3, respecto de la parte más débil en esa relación, esto es, el consumidor. Así es y no puede ser de otra forma. El deber de seguridad, atendida la naturaleza de la posición que tiene todo del proveedor, especialmente financiero, le corresponde a ser la parte más fuerte en la misma y jamás a la inversa.

18.- Siguiendo con este análisis, debemos agregar que este deber de seguridad forma parte de las prestaciones del proveedor en el contrato de consumo, en el sentido que debe realizarlas, de manera que no recaiga ningún daño a la persona o a los bienes de su cocontratante. Ello porque la obligación de seguridad emana fundamentalmente del principio de la buena fe, en cuya virtud los contratos obligan no sólo a lo expresado en ellos, sino también a las consecuencias implícitamente comprendidas, que las partes entendieron o pudieron entender, en consideración a la buena fe que preside su interpretación y ejecución. Se dice que, más allá de las obligaciones primarias de toda prestación y que específicamente corresponden al modelo contractual seleccionado por las partes, existen otras secundarias o accesorias de conducta pactados o no, o de procedencia legal, que forman parte del contenido de la obligación. Se trata de una estipulación implícita de que lo acordado por las partes se integra, además de lo expresado, con lo que verosímilmente entendieron o pudieron entender obrando con cuidado y previsión.

19.- Que del modo señalado, entonces, siendo una de las prestaciones del banco la colocación y captación de valores de manera presencial en las cajas destinadas al efecto, es esencial a esa actividad que cuente con un sistema de seguridad que permita realizar la operación en términos de debida certeza de que no se exponen con ello los usuarios y clientes a acciones de terceros que entraben o definitivamente impidan, como ocurrió en este caso, la concreción de la misma.

20.- Tal es así, esto es, que es de la esencia de la actividad de un banco la de brindar seguridad en las operaciones que se despliegan en sus dependencias, que de acuerdo lo previsto en el D.L.3607, tiene la obligación y no un mera facultad de contar con un sistema de seguridad privada. Es así como el artículo 3° de la misma señala que las instituciones bancarias o financieras de cualquier naturaleza, las entidades públicas, las empresas de transporte de valores, las empresas estratégicas, los servicios de utilidad pública que se determine, deberán contar con su propio servicio de vigilantes privados y, además, mantener un organismo de seguridad interno, del cual dependerá la oficina de seguridad.

De otro lado, debemos apuntar que la obligación referida tiene por objeto cumplir los fines que la misma ley señala en el artículo primero, cual es el de ocuparse única y exclusivamente de la protección y seguridad interior de edificios, cualquiera sea su naturaleza, en general, **la protección y seguridad de los bienes y personas que halla en dichos lugares.**

21.- Del modo señalado, el contexto de nuestro ordenamiento nos muestra que la prestación del servicio bancario debe cumplir con parámetros de seguridad dentro de sus dependencias, que aseguren los bienes y personas que se encuentren en ellas, no sólo porque lo imponga el derecho del consumidor

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

JUZGADO DE POLICIA LOCAL TEMUCO SECRETARIO

atendida la naturaleza de las prestaciones que despliega el banco, sino por exigirlo la naturaleza de su actividad que involucra el tránsito de valores.

22.- Conforme lo indicado, estima la sentenciadora que el banco querellado no ha dado cumplimiento a las obligaciones que emanan de la naturaleza de la misma de las obligaciones que nacen en el estatuto jurídico del derecho del consumidor, como del riesgo que ocasiona la actividad que despliega, al no haber contado con las condiciones de operación necesarias para recibir los fondos de los libradores de las cuentas corrientes que mantiene, independientemente de quien realice la actuación. Ello porque como se dijo y reitera, al lado del deber primario y central de las prestaciones que realiza se entrelazan una serie de deberes secundarios o auxiliares que integran, complementan o apoyan aquél deber principal, ya sea para preparar, facilitar, colaborar y actuar en su cumplimiento, e incluso, garantizarlo.

Como se ha zanjado tantas veces, la responsabilidad contractual es algo más que la responsabilidad por incumplimiento de la prestación principal, pues también importa realizar todos los comportamientos que sean necesarios y conducentes al logro satisfactorio de la prestación.

23.- De la manera señalada se desprende de lo estipulado en el artículo 16 de la ley 19.496, al delinear la naturaleza de los contratos de adhesión, indicando que en ellos, letra e***), " no se pueden establecer limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio***; y " g) ***estipulaciones en contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, entendiendo por tales causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen***.

24.- De este modo, pretender que la institución financiera en la especie no ha faltado a su deber de seguridad, supone ir contra las exigencias de la buena fe contractual, y de disposiciones concretas especiales de seguridad que, como se analizaran, le obligan a cumplir con la prestación no poniendo en riesgo los bienes o las personas que están en sus dependencias, precisamente por la naturaleza de ella, y que pesa sobre él aun cuando los usuarios sean clientes del banco. En efecto, se ha probado la sustracción del dinero en momentos previos a un depósito, por haberse efectuado una "mise scense" que el sistema de seguridad del banco no detectó, y tampoco demostró una reacción profesional una vez producido el ilícito, tal como quedó establecido con los antecedentes, en especial la actitud de los guardias, no acorde a la función que les está obligado desempeñar.

25.-Que de la manera indicada, analizando los antecedentes probatorios, confrontados con los **artículos 3, letra d),** que establece el derecho a la seguridad en el consumo; y el artículo **23, cuando** 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, actúa con negligencia, causando menoscabo al consumidor...", estima esta sentenciadora que han sido vulnerados. En efecto, el ilícito padecido por el actor que redundó en la sustracción de una suma de dinero en tanto se aprestaba a depositarlo en las dependencias del banco querellado, supone una clara infracción al deber de seguridad de este proveedor,

JUZGADO DE POLICIA LOCAL TEMUCO

Ciento veintiuno -121-

en los términos latamente analizados precedentemente, por lo que será condenado de la manera que se señalará.

Debe considerarse ,finalmente , que para efectos de la aplicación de la sanción, se tendrá especialmente en consideración lo señalado en el artículo 24 de la ley 19.496, el tenor de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor, siendo los últimos conceptos especialmente aplicables en la especie.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-

26.- Que a fojas 5 y siguientes, corre demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **GERMÁN ORLANDO VERGARA ARIAS,** ya individualizado en autos, en contra de **BANCO SANTANDER CHILE**, cuyo representante legal es don **MATÍAS VÁSQUEZ STANDEN**, individualizado en autos, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 50 y siguientes de la Ley N° 19.496. Señala que son hechos fundantes de la presente demanda, los mismos expuestos en la querella infraccional, los que da por reproducidos íntegramente y que resumidamente consisten en no dar seguridad en el consumo de bienes o servicios; señala que los hechos narrados permiten concluir que la parte querellada y demandada civil ha actuado negligentemente, al no brindar seguridad y un mínimo de apoyo al momento en que ocurren los hechos. Señala que hay una falta de diligencia o cuidado en su actuar que ha inferido daño en su persona, por lo que es obligado a la indemnización de perjuicios. Agrega que esta negligencia se traduce en que la parte querellada y demandada civil infringió lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley 19.496 "son derechos y deberes básicos del consumidor: d) la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles"; indica que la querellada y demandada civil, le afecta lo prescrito en la Ley N° 19.946, sobre protección de los Derechos del Consumidor, ya que tiene la calidad de proveedor, dado de que se trata de persona jurídica que habitualmente desarrolla actividad de comercialización de bienes y prestación de servicio a los consumidores, por las que se cobra un precio o tarifa en los términos en que tal calidad es expresamente definida por el n° 2 del artículo 1° de dicha Ley. Señala que el artículo 23, inciso primero de la Ley 19.946 dispone, a su vez, que comete infracción a las disposiciones de la presente Ley el proveedor que en la venta de un bien o la prestación de un servicio, actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias de calidad, cantidad identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso medida del respectivo bien o servicio". Indica que las disposiciones legales citadas precedentemente, han sido infringidas por la querellada y demandada civil al proceder de la forma ya señalada, bastándole a él probar el hecho de haber sido víctima de robo en su local y el proveedor no brindó la seguridad a que por Ley está obligado. Es por esto que señala que se le causo un daño moral importante por la pérdida de confianza en cuanto al derecho de seguridad que tiene con respecto al consumo de productos, asimismo, el hecho perder el dinero, provoca una serie de perturbaciones debido a que este proveedor no adoptó una precaución que legalmente está obligado a tomar o por lo menos prever. En cuanto al derecho señala que el artículo 3° de la Ley N° 19.946 establece en su letra e) como derecho básico del consumidor, la reparación adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales inferidos

por incumplimiento de las normas de dicha Ley y atendido a lo dispuesto en los artículos 1489, 1437, 1545, 2314 Y demás pertinentes del Código Civil, la letra e) y d) del artículo 3° de la citada ley, en relación con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496. **Sostiene el actor que le asiste el derecho a exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos,** ya expresados, los que en especial califica y avalúa de la siguiente manera: ***daño patrimonial,*** que hace consistir en la pérdida y empobrecimiento efectivamente sufrido por su parte, representado por el dinero perdido que asciende a la cantidad de $ 4.510.046 (cuatro millones quinientos diez mil cuarenta y seis pesos), por concepto de dinero en efectivo que le robaron; ***daño moral,*** porque todo incumplimiento contractual supone necesariamente molestias o desagrados, representado por la pérdida de confianza, la exposición al daño de la que fue objeto y el temor a sufrir nuevamente una situación semejante, ya que la en la especie estas angustias se han acrecentado atendido el hecho de que se trata de situaciones que naturalmente afligen a quien espera un servicio de buena calidad y al no dar seguridad al consumidor y sin tener que sufrir molestias ni imprevistos, situaciones que de acuerdo a los hechos narrados claramente no han ocurrido, por este concepto propone el pago de la suma de $10.000.000.

27.- Que a fojas 14 vuelta, doña JACQUELINE ASMUSSEN BLANCO, contesta demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de su representado, solicita el rechazo de esta por las siguientes razones: en primer lugar, la inexistencia de un incumplimiento contractual imputable a la culpa o dolo de su representado o de incumplimiento de sancionado por el artículo 23 de la Ley N° 19.496; que no existe un daño ocasionado al actor y que no existe responsabilidad alguna de su representado en los hechos en que funda el supuesto daño; dice que hay inexistencia de una relación causal directa y necesaria entre el hecho imputado a la negligencia o dolo de su representado y el supuesto perjuicio ocasionado, es por esto que dice que queda colegir que entre el comportamiento de la entidad financiera, totalmente ajustado a la Ley, y los aparentes perjuicios ocasionados, no existe y no puede existir jamás un nexo causal directo y necesario, que actúe como requisito esencial generador de responsabilidad, tal es que los hechos que aparentemente habrían perjudicado al actor no son imputables al actuar del banco Santander Chile. Finalmente alega la inexistencia del perjuicio demandado, respecto del daño moral, señala que no constituye más que una vieja expresión del adagio popular "en pedir no hay engaño"; que no consta de modo alguno en la demanda que el daño moral se haya producido, y mucho menos que ese daño ascienda exactamente a la suma demandada, lo cual conforme a lo prescrito en el artículo 1.698 del Código Civil, lo que deberá ser probado fehacientemente por el demandante.

28.- Que de acuerdo lo establecido en el artículo 3 de la ley 19.496, letra e), constituye un derecho básico del consumidor la reparación adecuada y oportuna de todos los daños ocasionados por el proveedor en el incumplimiento de sus obligaciones.

De la manera indicada y habiendo incurrido el proveedor querellado y demandado en infracción a la ley 19.496, debe indemnizar al consumidor demandante los perjuicios que tal incumplimiento le ha irrogado y que resulten probados.

29.- Que conforme aparece de la demanda civil, el actor ha deducido su acción en calidad de persona natural, y no en representación de la sociedad titular de la cuenta corriente que sufrió el perjuicio. De este modo, y atento a que la prueba fue rendida y acogida por haberse acreditado la existencia de la cuenta corriente y

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

las sumas periódicas depositadas en ella, no se vislumbra la legitimidad activa para que una persona distinta reclame por un daño que no sufrió en su patrimonio, o, al menos no lo acreditó de ese modo, por lo que el daño material no podrá ser indemnizado por esa causa.

30.- Que en cuanto al daño moral que también se demanda, ahora descrito por la impresión sufrida a propósito del ilícito perpetrado en el BANCO por el propio actor, aparece su legitimidad acreditada con el cúmulo de antecedentes aportados para invocarlo. En este caso se puede concebir configurado el temor y estupor de la víctima de haber sido privado de los recursos para ejecutar el encargo, siendo la frustración y la impotencia ante la falta de resguardo y nula empatía con la gravedad de lo sucedido, una situación que no pudo sino provocar una impresión profunda de frustración y afectación negativa, que debe ser resarcido a la parte demandante por quien fue el autor de tal desenlace, en el entendido que si la seguridad que mantiene el banco fuera efectiva, el ilícito no se habría producido; a lo menos frustrándolo. Los delincuentes sin duda, como aparece de la grabación, actuaron sobre seguro que los guardias no vigilan la posible comisión de ilícitos en el sector de las cajas, pues el sector es demasiado amplio, como lo mostró la inspección personal del Tribunal, para una vigilancia disuasiva, al desplazarse haciendo presencia en sectores parcializados, con lo que la comisión de delitos es fácilmente impune. Así, se accederá a resarcir esta partida, atentos los antecedentes descritos y al despliegue del propio actor, claramente desesperado por lo acontecido, accediéndose a resarcirlo en la suma que se fija prudencialmente en $3.000.000.-

Y VISTOS, además de lo establecido en los artículos citados, lo expuesto en los artículos 1, 3, 4, 23, 24, 26, 50 y demás pertinentes de la ley 19.496; artículos, 7, 9, 14, 16 y demás pertinentes de la Ley 18.287. **SE DECLARA:**

1) Que no ha lugar, sin costas, a la objeción documental formulada por la querellada y demandada civil, conforme las consideraciones señaladas en el motivo segundo.

2) Que no ha lugar, sin costas, a la tacha formulada por la querellada y demandada civil, conforme las consideraciones señaladas en el motivo cuarto.

3) QUE HA LUGAR a la querella infraccional intentada en contra del **BANCO SANTANDER CHILE S.A.,** representada legalmente por don **MATÍAS VÁSQUEZ STANDEN** condenándole como autor de infracción a la ley 19.496, al pago de una multa de 25 **UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, con costas;

4) QUE HA LUGAR A LA DEMANDA CIVIL de indemnización de perjuicios intentada por don **GERMÁN ORLANDO VERGARA ARIAS**, en contra del **BANCO SANTANDER CHILE S.A.,** cuyo representante legal es don **MATÍAS VÁSQUEZ STANDEN** condenando al demandado civil a pagar la suma de $ 3.000.000, con costas.

5) Que la suma ordenada pagar será reajustada conforme la variación del índice de Precios al Consumidor entre la fecha de la sentencia y la de su pago efectivo, más los intereses para operaciones reajustables, desde que el fallo quede ejecutoriado.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol Nº 229.106

Dictó doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco.

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONES
TEMUCO

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO

Oficio: N° / **2184-2016**
Mat. : **Remite causa para cumplimiento de trámite.-**
Ant. : Rol Primera Instancia 229.106-J.

Temuco, 20 de septiembre de 2016

PARA: **SR. (A) JUEZ (A) DEL**
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TEMUCO

DE: **CORTE DE APELACIONES**
TEMUCO

En causa ***rol N° 191-2015***, del ingreso de Policía Local de esta Corte, mediante resolución de fecha 15 de septiembre recién pasado, se ha ordenado oficiar a US., a fin de que, ***a la brevedad posible***, proceda a pronunciarse respecto de la falta de legitimidad activa alegada por la demandada a fojas 13 vuelta de estos autos.

Hecho lo anterior, notificadas las partes y transcurrido el plazo legal reelévese la causa a esta Corte.-

Sin otro particular, saluda a Us.

Romina Yáñez Uribe
Secretario Ad-Hoc

PODER JUDICIAL
Corte de Apelaciones
Temuco
SECRETARÍA

Distribución:
- La que indica
- Archivo
(sac)

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO

Temuco, veintiséis de septiembre de dos mil dieciséis.-

Vistos y Teniendo Presente.

1.- Que a fojas 109 y siguientes, corre sentencia definitiva dictada en autos por este Tribunal a quo.
2.- Que elevados los autos ante el Tribunal de Alzada, a fojas 142 se ordena se pronuncie la sentenciadora de primera instancia acerca de la excepción de falta de legitimación activa alegada por la demandada a fojas 13 vta., por haber omitido resolverla en la sentencia apelada.
3.- Que dando cumplimiento a lo ordenado por el I Tribunal de alzada, se complementa la sentencia recurrida de la manera que pasa a indicarse a continuación.-
4.- Que a fojas 13 vta. la parte querellada y demandada alega como excepción de fondo la inexistencia de infracción a la ley 19.496, conforme las alegaciones acordes con este planteamiento. Entre las diversas argumentaciones que hace valer para fundar esta excepción, reproduce a fojas 13. Vta. la noción de consumidor que proporciona el artículo 1.1. de la citada ley, que indica que son tales, las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso , adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios; para luego deslizar la idea, sin desarrollo, a fojas 14, de que el actor no celebró acto jurídico oneroso con el banco querellado y demandado.
5.- Que si bien la alegación de fondo es la falta de infracción o no tipificación de una conducta vulneratoria de la ley en estudio, cuestión distinta a la falta de legitimación activa, que se no ha hecho valer derechamente como defensa; la juzgadora, debiendo inferir de lo expresado en el motivo precedente algún cuestionamiento a la legitimación activa del actor, desechará cualquier duda acerca de la clara improcedencia de aludida insinuación, conforme lo que se pasa a señalar.
6.-Tal como se encuentra ampliamente asentado en nuestra Jurisprudencia, destacando al efecto el fallo dictado por nuestra I. Corte de Apelaciones de Temuco de fecha 8 de julio de 2014, causa Rol Nº 61-2014, la interpretación evolutiva de la ley 19.496 ha llevado a zanjar definitivamente que la noción de consumidor no puede agotarse en la circunstancia de efectuar un contrato oneroso de adquisición de bienes o prestación de servicios. Hoy no se trata ya de una opinión doctrinaria o jurisprudencial mayoritaria, sino que de una condición imperativa de la aplicación de la normativa en análisis, el que ella está destinada a proteger a un consumidor en sentido amplio. Así, se habla de consumidor para referirse, tanto al consumidor en sentido estricto, esto es, a la persona individual que adquiere bienes, como para aludir al usuario, es decir, a aquel que requiere servicios, se concrete o no la

Ciento Cuarenta y Seis 146

contratación con el proveedor profesional que hace la oferta respectiva. En efecto, la protección de la ley, como bien se infiere de sus normas, comprende todo el íter contractual, al punto que genera responsabilidad para el proveedor incluso cuando despliega una oferta a persona indeterminada a través de la publicidad, por lo que, se reitera, claramente no es condición de su aplicación la celebración de una convención.

7.- Por lo indicado, no resulta pertinente y debe desestimarse cualquier alegación que pretenda excluir la aplicación de la ley 19.496 fundada en no haberse celebrado un contrato oneroso entre las partes, máxime cuando ello tampoco es acorde de hacer valer, en la especie, atenta la naturaleza de la actuación que efectuaba el querellante y demandante en el banco, tal como se expresa en el motivo 16 del fallo que se complementa. De ahí que la cuestión que se aborda y que se planteó de manera tangencial no ha sido objeto del debate y menos ha exigido prueba, desde que resulta elocuente que el banco debe responder por los hechos acontecidos en cualquiera de sus sucursales bancarias cuando los usuarios y clientes, estando en ellas, ven vulnerado algún derecho que la ley del ramo otorga a los consumidores, máxime cuando lo hacen ejecutando un contrato de prestación de servicios de cuenta corriente, tal como ya se analizara en la sentencia de primera instancia.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1,2,3 23 y demás pertinentes de la ley 19.496; artículos 19 y ss. y demás pertinentes del Código Civil, **SE DECLARA:**

1) No ha lugar a la alegación de fojas 13 vta. en virtud de la cual se niega la aplicación de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundada en no haberse celebrado un contrato oneroso entre las partes del juicio;

2) Téngase esta resolución como complementaria de la sentencia definitiva de primera instancia que corre a fojas 109 y ss.;

3) Téngase por cumplido con lo ordenado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Temuco a fojas 142;

Notifíquese a las partes y devuélvanse los autos al Tribunal de alzada para que siga adelante con el procedimiento, conforme lo ordenara el mismo Tribunal.

Rol 229.106.-

Dictó, Rady Venegas Poblete, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco.

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

Ciento Cincuenta y Ocho
158

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
TEMUCO

C.A. de Temuco
Temuco, trece de febrero de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Se reproduce de manera íntegra la sentencia definitiva y su complementación, dictada por la Juez del de Primer Juzgado de Policía Local de Temuco,

Y TENIENDO EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, se ha deducido recurso de apelación, por parte de la abogado **JACQUELINE ASMUSSEN BLANCO,** en representación de la parte querellada y demandada civil, en contra de la sentencia dictada por don **RADY VENEGAS POBLETE**, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco, que acogió la querella infraccional y demanda civil deducida por don **GERMÁN ORLANDO VERGARA ARIAS**, en contra del **BANCO SANTANDER CHILE,** cuyo representante legal es don **MATÍAS VÁSQUEZ STANDEN,** fundada en que la querellada y demandada civil habría infringido el derecho de todo consumidor a tener seguridad en el consumo de bienes o servicios y evitar riesgos que puedan afectarles, a la luz de la Ley 19.496.

SEGUNDO: Que, la apelante funda su pretensión, en orden a que se revoque la sentencia de la Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco, y en definitiva se rechace la querella infraccional y demanda civil, en el hecho de que en virtud de lo señalado en la Ley 19.496, el querellante y demandante civil no tiene la calidad de consumidor, pues no ejecutó ningún acto jurídico con la querellada el día en que ocurrieron los hechos que constituyen la supuesta infracción, y por lo tanto, no es posible que a su respecto se puedan aplicar las normas de protección que dicho cuerpo normativo contempla.

TERCERO: Que, la Ley 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en su título I

01574015635137

circunscribe su ámbito de aplicación, disponiendo en su artículo 1° lo siguiente: "*Artículo 1°.- La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio de consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.*". En el mismo sentido, el número 1 del artículo recién citado nos entrega el concepto de Consumidor para los efectos de la aplicación de ésta Ley señalando lo siguiente: *"1.- Consumidor o usuario: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores.".* En consecuencia, para que una persona pueda gozar de la protección de la ley 19.496, y por consiguiente, de todos los derechos y garantías vinculadas a esa legislación especial, debe revestir la calidad de "Consumidor", de conformidad a lo señalado en el número 1, del artículo 1° de dicho cuerpo normativo.

CUARTO: Que, la jurisprudencia, en relación a la calidad de consumidor de una persona, ha establecido de manera clara y precisa que no es necesaria la celebración o concreción de acto jurídico alguno, sino que, tal como señala el considerando quinto de la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, pronunciada en causa Rol 9.663/2008, *"el acto de consumo es una operación global, desglosada en actos de ingreso al recinto, circulación, cotización y pago, todos los cuales se encuentran regidos por la Ley 19.496, ya que razonar en sentido contrario, llevaría al absurdo de estimar que incluso actos o perjuicios que pudiera sufrir el consumidor dentro del recinto no estarían cubiertos por la Ley 19.496".* En el mismo sentido, este tribunal, en el considerando tercero de la sentencia pronunciada en causa Rol 28.502/2012, dispuso que *"el respeto de la seguridad de los derechos del consumidor trasciende ese interés individual y adquiere un interés general".*

01574015635137

Ciento Cincuenta y Nueve 159 '61

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

QUINTO: Que, luego de analizado los considerandos anteriores, y a la luz de las pruebas rendidas y de las que se hace cargo la sentencia apelada en su totalidad, se concluye que no es una cuestión controvertida el hecho de que estamos en presencia de una relación de consumo, siendo necesario señalar que el fundamento de existencia de la legislación que brinda protección a los derechos de los consumidores la encontramos en el hecho de que la relación entre consumidor y proveedor es asimétrica, razón por la cual, esta legislación especial establece un sinnúmero de obligaciones para los proveedores que tienen por objeto emparejar esa brecha y se puedan establecer relaciones de consumo en un plano de igualdad. Esa es la razón en cuya virtud la Ley 19.496 establezca en su artículo 3 letra d) que son derechos y deberes de los consumidores: la seguridad en el consumo de bienes y servicios (....) y el deber por pare de los proveedores de evitar los riesgos que pudieran afectarles. A mayor abundamiento y siguiendo con el mismo razonamiento, una manera de proteger a los consumidores en esta relación asimétrica está gráficamente representada en el artículo 23, inciso 1° de la referida Ley el que a la letra señala: "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."

SEXTO: Que, la empresa querellada y demandada civilmente es efectivamente experta o profesional en el área de las actividades de su giro, por lo que se encuentran en inmejorables condiciones para tomar los resguardos que eviten los menoscabos que la negligente administración o nula preocupación de sus dependientes puedan ocasionar en la prestación de los servicios que configuran su oferta, tanto principal como accesoria, entre los cuales sin duda se cuenta la seguridad. Es más, el querellado y demandado civil tiene

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

01574015635137

todos los medios técnicos o de hecho que aseguren el efectivo cumplimiento de la obligación de seguridad que impone el artículo 3 de la Ley 19.496, puesto que cuenta, o bien debiera contar, con un sistema o plataforma con personal especializado que opere y controle la seguridad dentro del inmueble donde funcionan y presta sus servicios la querellada, y además, considerando la naturaleza de sus ofrecimientos, está siempre en situación de cumplir, o a lo menos en condiciones de disponer de un abanico de posibilidades para que, con diligencia, evite los perjuicios que la falta de seguridad puede provocar en sus consumidores.

SÉPTIMO: Que, de conformidad a la Ley, es el apelante (proveedor) el que debe acreditar que ha desplegado todos los medios necesarios para dar cumplimiento a su obligación de garantizar siempre y en todo momento a los consumidores un normal, eficiente y continuo servicio, dando para ello, plenas garantías de seguridad. De ello resulta que el primer y principal objetivo de esta obligación para las empresas proveedoras de este tipo de servicios, donde la confianza en el uso de sus servicios y dependencias reviste un rol fundamental para el usuario, es siempre la "prevención" continua y permanente de actos violentos o que afecten su derecho de propiedad y seguridad al interior del recinto de su administración, garantizando a todos los consumidores que tendrán la seguridad de que, en el consumo de ese servicio, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496, no sufrirá daño alguno, salvo dolo o culpa del mismo, acreditado en el juicio.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 14, 32 y siguientes de la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, artículos 3 d), 4 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y 189 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se resuelve que **SE CONFIRMA, CON COSTAS** la sentencia

01574015635137