

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

52
cinco
7

Maipú, veintisiete de julio de dos mil quince

VISTOS:

1.- A fojas 2, comparece **EMILIO JOSÉ CISTERNAS ZAMORA**, chileno, cédula de identidad número 15.433.892-6, domiciliado en calle Baldomero Lillo N° 4010, Villa Oscar Castro, comuna de Maipú, quien deduce denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO SANTANDER CHILE**, rol único tributario N° 97.036.000-K, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la ley 19.496, por la Agente Bancaria **ANGELA GONZÁLEZ QUEVEDO**, ambos domiciliados en Avenida Pajaritos N° 3050 local 1, comuna de Maipú, por hechos que constituirían infracción a la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala que el día 17 de junio de 2014, concurrió en bicicleta hasta las dependencias de la denunciada a hacer un trámite bancario. Agrega que al momento de ingresar al recinto, consultó con el guardia que se encontraba en ese momento, don Elías Alexander Lara, acerca de en qué lugar podría dejar su bicicleta mientras realizaba dicho trámite, respondiéndole éste que podía dejar dicho vehículo bajo la escalera que conduce al segundo piso del local. Luego, al dirigirse al segundo piso del establecimiento, lugar en el que estuvo cerca de tres minutos, volvió nuevamente al lugar en el que el mencionado guardia le señaló que dejara la bicicleta, percatándose de que ésta no estaba, así como tampoco dicho funcionario. Agrega que, ofuscado, buscó al mencionado guardia para solicitarle explicaciones por lo ocurrido, el que se desentendió de los hechos. Ante esto, habló con la encargada del local, cuya única respuesta fue "*nosotros no podemos cuidar las cosas ajenas*". A raíz de lo anterior, el denunciante dejó un estampado en el libro de reclamos de la sucursal y reclamó al banco denunciado vía correo electrónico, respondiéndosele que la sucursal donde ocurrieron los hechos no posee estacionamiento para bicicletas, y que el guardia aludido sólo respondió ante la solicitud de dejar momentáneamente el vehículo posteriormente sustraído, no siendo su obligación el cuidado del mismo, sino que dicha labor correspondía a la denunciante. Finaliza señalando que el guardia de seguridad

aludido es el encargado de transmitir al público las condiciones de atención del banco, por lo que si le dijo que podía dejar la bicicleta en el lugar desde la que fue sustraída, es porque el banco le permite su estacionamiento y a la vez, ofrece su resguardo y custodia. Da por infringidos los artículos 3 letras d) y e) y 23 inciso primero de la ley 19.496.

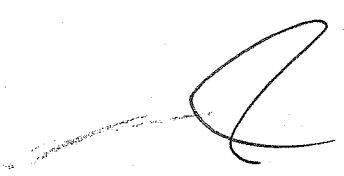
En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, da por reproducidos los mismos argumentos expuestos en la denuncia y exige el pago de la cantidad de \$400.000 por concepto de daño emergente, correspondiente al valor comercial de la bicicleta sustraída, más la cantidad de \$300.000 por concepto de daño moral, demandando por un total de \$700.000 (setecientos mil pesos), con expresa condena en costas.

2.- A fojas 15, con fecha 18 de agosto de 2014, consta notificación de la denuncia y demanda de autos a Banco Santander Chile, representado por su agente bancario **ALEJANDRA GONZÁLEZ QUEVEDO**.

3.- A fojas 29, con fecha 12 de septiembre de 2014, rola escrito de contestación de ambas acciones, presentado por **BANCO SANTANDER CHILE**, en la que señala que el guardia de la sucursal accedió a la petición del cliente de dejar la bicicleta dentro del local, advirtiéndole que no sería vigilada, pues el banco no ofrece servicios de custodia, señalándole además que el mismo cliente era quien debía vigilar su bicicleta en el intertanto, siendo esas las condiciones tácitas aceptadas por el cliente al ingresar al local con su vehículo, por lo que la entidad bancaria no sería responsable del robo. Expresa que es por las razones expuestas que el Banco dió cabal cumplimiento a sus obligaciones legales y contractuales, no siendo efectivas las infracciones que se le imputan ni la responsabilidad civil que se le atribuye. Agrega que la entidad bancaria no cuenta en la sucursal aludida de servicio de estacionamiento de bicicletas, situación por la que no tiene la calidad de prestador del mismo, no cambiando dicha circunstancia por el hecho de que un guardia de la sucursal le haya señalado, por mera liberalidad, que "deje su bicicleta bajo la escalera", sin constituir una oferta de servicio ofrecida por el Banco. Finaliza señalando que el robo fue de total responsabilidad del denunciante, al no asegurar su bicicleta con artefactos de seguridad como cadenas o candados, infringiendo el deber de autocuidado que impone el artículo 3 letra d) de la ley 19.496.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, solicita su total rechazo en consideración a lo ya expuesto, y en atención a que no existe hecho ilícito y culpable atribuible a **BANCO SANTANDER CHILE**, la concurrencia de

53
cincuenta
7
pes



perjuicios ciertos y la relación de causalidad entre ambos. Por otro lado, el demandante no ha acreditado la existencia de los daños ni el monto de los mismos.

4.- A fojas 43, y con fecha 12 de septiembre de 2014, se lleva a efecto comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de **EMILIO CISTERNA ZAMORA**, representado por el habilitado de derecho Ricardo Martínez Valencia, y de la parte denunciada y demandada de **BANCO SANTANDER CHILE**, representado por la abogada Sofía Montero Fernandois y el habilitado de derecho Emilio Pfeffer Berger. La actora ratifica la denuncia y demanda en todas sus partes, y la denunciada y demandada contesta ambas acciones mediante el escrito reseñado en el número anterior.

Como prueba testimonial, la parte denunciada y demandada presenta la declaración de **ELÍAS ALEXANDER LARA MARTÍNEZ**, guardia de seguridad de la sucursal del banco en la que se produjo el robo denunciado, quien es objeto de tacha por parte del denunciante y demandante, en virtud del artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil. Conferido traslado, la parte que lo presenta mantiene al testigo, alegando falta de fundamento de la tacha interpuesta y amparándose en la doctrina procesal del “testigo necesario”. Dicho testigo, legalmente juramentado e interrogado, señala que la denunciante, antes de entrar a la sucursal, le consulta en qué sitio puede dejar su bicicleta, a lo que responde que “puede dejarla debajo de la escalera, pero con precaución”, ya que dicho vehículo no contaba con cadena o sistema de seguridad alguno. Posterior a eso, se dirige al segundo piso, a las bóvedas, por instrucción de la tesorera de la sucursal, y cuando baja se encuentra con el denunciante, el que está reclamando por el robo de su bicicleta. Buscando una respuesta satisfactoria, éste se dirigió a la tesorera del local, la que le reitera que el servicio de seguridad que presta es para resguardar a las personas que integran dicha sucursal y a los clientes que acuden a ella, y no a sus pertenencias. Repreguntado, afirma que los clientes que concurren al banco en bicicleta, dejan éstas en las afueras de la sucursal, amarradas a postes o cualquier cosa fija, y que la bicicleta del denunciante no tenía cadena ni candado para tal efecto. Asimismo, afirma que advirtió al denunciante que debía estar pendiente de su bicicleta mientras estuviera en dicha sucursal.

Como prueba documental, la parte denunciante y demandante acompaña copia simple del reclamo interpuesto por **EMILIO CISTERNA ZAMORA** en el libro de reclamos mantenido en la sucursal para tal efecto, y copia de correo electrónico enviado por la Agente Bancaria de la sucursal donde ocurrieron los hechos,

54
cinquenta
7
W470

doña ANGELA GONZÁLEZ QUEVEDO, en respuesta al reclamo anterior. La parte denunciada y demandada ratifica, a su vez, los documentos acompañados a la contestación de las acciones, a saber, permiso de edificación y certificado de recepción definitiva de obras de edificación, ambos relativos a la sucursal Maipú de BANCO SANTANDER CHILE, en los que no se consideran estacionamientos de ningún tipo.

5.- A fojas 47, consta la presentación de la parte denunciada y demandada de BANCO SANTANDER CHILE, objetando los documentos presentados por la actora de autos, esgrimiendo que consisten en copias simples, no contando con las condiciones legales requeridas para determinar la autenticidad e integridad de los mismos. En segundo lugar, reitera nuevamente las razones que considera que eximirían de responsabilidad a la denunciada, ya expuestos en el proceso.

6.- A fojas 51, se decreta autos para fallo, y

CONSIDERANDO:

1. En cuanto a la tacha:

PRIMERO: Que el testigo que depuso en autos, don ELÍAS ALEXANDER LARA MARTÍNEZ, fue objeto de la tacha considerada en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, esto es, ser trabajador dependiente de la persona que exige su testimonio. Dicha tacha deberá rechazarse, toda vez que, al desempeñarse el testigo como guardia de seguridad externo en las dependencias de la denunciada, no posee la calidad de trabajador dependiente de BANCO SANTANDER CHILE, sino sólo sujeto a órdenes y directrices específicas impartidas por éste para el correcto desempeño de sus labores en dicha sucursal. Por otro lado, la parte que interpone la tacha no fundamenta ésta de ninguna forma, salvo señalar la disposición en la que se contiene el impedimento.

2. En lo infraccional:

SEGUNDO: Que el hecho controvertido y objeto de la querella de fojas 2 y siguientes se refiere a que si sobre el denunciado BANCO SANTANDER CHILE pesaba la obligación de custodiar la bicicleta en la que el denunciante EMILIO CISTERNA ZUÑIGA concurrió a la sucursal Maipú de dicha entidad bancaria, y que éste dejó, con la anuencia del guardia de seguridad, bajo las escaleras que conducen al segundo piso de dicho establecimiento, lugar en el que fue sustraída por desconocidos, y si dicho hecho constituye una vulneración a los preceptos de la ley 19.496 por parte de la denunciada.

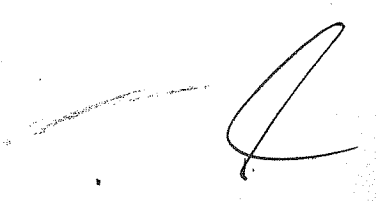
55
FINOVENTA
Y
DINCO.

56
Financiera
7
SAS

TERCERO: Que el denunciante da por infringido el artículo 3 letra d) de la ley 19.496 prescribe que *"Son derechos y deberes básicos del consumidor (...) la seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente, y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles"*. De la disposición transcrita se desprende que, sin desconocer el deber del proveedor de proporcionar la seguridad acorde al bien o servicio ofrecido - que por lo demás, en el caso de marras se refiere a servicios estrictamente bancarios, al no contar la sucursal aludida con espacios destinados al estacionamiento de vehículos como el sustraído al denunciante -, éste omitió cumplir con el deber prescrito para los consumidores de evitar los riesgos que pudieran afectarle, al no contar con sistemas de seguridad acorde al tipo de vehículo en el que se movilizaba, en este caso una bicicleta, como serían cadenas o candados para asegurar dicho vehículo de robos que pudieran afectarles, por lo que no se observa infracción al presente artículo por parte de la denunciada.

CUARTO: Que el denunciante alega también infracción por parte de la denunciada de lo dispuesto en el artículo 3 letra e) del mismo cuerpo legal, el que señala que *"Son derechos y deberes básicos del consumidor (...) 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 franquea"*. A este respecto debe señalarse que no pudo transgredirse la citada disposición por parte de la denunciada, toda vez que es precisamente dicha obligación la que se discute en autos, no siendo procedente cumplirla hasta que sea declarada por un tribunal la existencia de la misma. Por otro lado, no puede considerarse que **BANCO SANTANDER CHILE** haya dado incumplimiento a alguna obligación contraída, ya que no se ofrece ni se publicita, por parte de éste, ni aún fácticamente, servicios de estacionamiento de vehículos como el sustraído. Es más, la sucursal en donde ocurrieron los hechos no cuenta con espacios destinados a dicho efecto, por lo que lo declarado por el guardia de seguridad que se encontraba en dicha sucursal debe considerarse como una liberalidad o consejo personal que no compete ni obliga a la mencionada institución bancaria.

QUINTO: Que, finalmente, el denunciante da por infringido el artículo 23 de la ley 19.496, que señala que *"comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso*



57
CINCUENTA
Y
SIETE

o medida del respectivo bien o servicio". Como se ha razonado en los considerandos anteriores, la denunciada publicita y ofrece estrictamente servicios bancarios, no ofreciendo materialmente, ni de hecho, servicios de estacionamientos de vehículos como el sustraído al denunciante, por lo que no puede considerarse que **BANCO SANTANDER CHILE** actuó con negligencia en un servicio que no presta ni ofrece a los consumidores, no observándose tampoco transgresión de forma alguna al artículo citado.

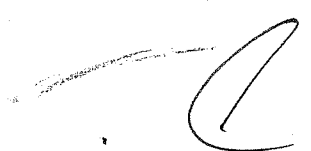
SEXTO: Que de acuerdo a lo razonado precedentemente, y analizadas las pruebas allegadas al proceso conforme a las normas de la sana crítica, no ha sido posible determinar infracción alguna a la ley 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores por parte de la denunciada **BANCO SANTANDER CHILE**, por cuanto, al no ofrecer formal ni materialmente servicios de estacionamiento de vehículos livianos, no está obligado a brindar seguridad sobre dichos vehículos, por lo que no pudo actuar con negligencia en su custodia, por lo que la denuncia de fojas 2 y siguientes deberá necesariamente rechazarse.

3. En lo civil

SEPTIMO: Que en la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 2 y siguientes, el demandante reclama a **BANCO SANTANDER CHILE** el pago de \$700.000.- (setecientos mil pesos), desglosados en la suma de \$400.000 por daño emergente, correspondiente al valor comercial de la bicicleta sustraída desde la sucursal de la demandada, más la cantidad de \$300.000 por concepto de daño moral, a raíz de las molestias y aflicciones sufridas con motivo del señalado hecho delictual.

OCTAVO: Que no habiéndose establecido responsabilidad de parte de la demandada en los hechos discutidos en estos autos, así como no habiéndose acreditado mediante medio probatorio alguno el monto y alcance de los daños alegados por la parte demandante, y ponderando los antecedentes tenidos a la vista conforme a las reglas de la sana crítica, no corresponde acoger la demanda civil de fojas 2 y siguientes, al carecer del fundamento infraccional que la haga procedente.

NOVENO: Encontrando el sentenciador que la parte denunciante y demandante tuvo motivo plausible para litigar, cada parte pagará sus costas.



CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE
ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14 Y 17 DE LA LEY 18.287,
SE RESUELVE:

1) Que se rechaza la tacha interpuesta a fojas 44 en contra del
testigo Elías Alexander Lara Martínez.

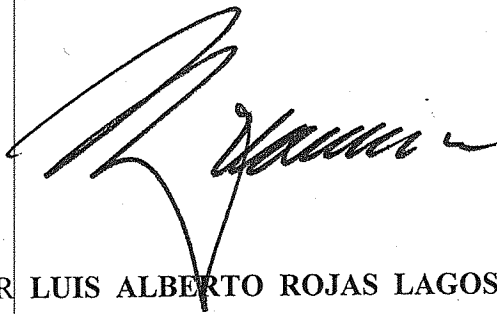
2) Que se rechaza la denuncia de fojas 2 y siguientes, de
acuerdo a lo razonado en el considerando Sexto.

3) No ha lugar a la demanda civil de fojas 2 y siguientes, por
carecer de fundamento infraccional.

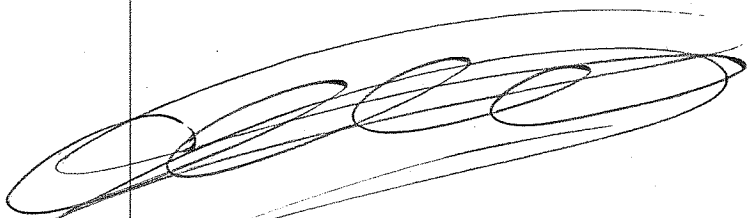
4) Que cada parte pagará sus costas.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor
de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia
de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL 6011-2014



DICTADA POR LUIS ALBERTO ROJAS LAGOS,
JUEZ TITULAR.



AUTORIZADA POR CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ
BAGOLINI, SECRETARIO ABOGADO

SL.

OF. 145-16
(SERVAC)

58
cinuenta
y
ocho

