

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL**  
**LAS CONDES**

**Causa Rol N° 8.888-7-2016**

**LAS CONDES**, tres de noviembre de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

A fs. 18 y siguientes, doña **Ana Virginia Sánchez Ruiz**, técnico en turismo, domiciliada en calle Gotemburgo N° 231, depto. 132, Las Condes, deduce denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Banco del Estado de Chile**, representado legalmente, para estos efectos, por su administrador o jefe de local, con domicilio en Av. Apoquindo N° 6.095, para que sea condenado a pagar la suma de \$2.248.400, correspondientes a \$1.248.400 por daño emergente, y a \$1.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 32 de autos.**

Funda las referidas acciones en que con fecha 11 de marzo de 2016 a las 13:00 hrs. aproximadamente le fueron hurtados todos sus documentos, por lo al percatarse de ello, llamó de inmediato a las instituciones con las cuales mantenía tarjetas bancarias y solicitó el bloqueo de éstas, como asimismo al Banco denunciado para que bloqueara su cuenta Rut, para posteriormente estampar la correspondiente denuncia en Carabineros. Que, ese mismo día, en su domicilio, al revisar su cuenta bancaria por internet, se percató que, pese a haber dado aviso de bloqueo de su cuenta rut, el Banco había autorizado y pagado un retiro de dinero por \$1.200.000 en la caja existente en Serviestado Mapocho. Que, lo anterior da cuenta que el Banco denunciado no cumplió con su obligación de bloquear su cuenta rut

cuando ella lo solicitó, sino que además, permitió que un desconocido retirare dinero de la misma. Que, producto de lo anterior realizó un reclamo al Banco, el cual quedó registrado como “Requerimiento Especial N° 63260”, pero dicho reclamo no fue acogido, ya que el Banco le respondió que no correspondía devolución alguna del dinero sustraído, ya que, a su parecer, se habría dado cumplimiento a los procedimientos internos del Banco. Finalmente señala que, atendida la respuesta del Banco formuló un reclamo ante el Sernac.

A fs. 23 y siguientes, la parte **Sánchez Ruiz** rectifica su denuncia y demanda civil de fs. 18 y siguientes, en el sentido que el representante legal de la parte denunciada y demandada **Banco del Estado de Chile** es doña Jessica López Saffie con domicilio en Alameda N° 1111, comuna de Santiago; **rectificación que se notificó conjuntamente con la acción principal a fs. 32 de autos.**

A fs. 61 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte denunciante y demandante Sánchez Ruiz, quien ratifica su denuncia y demanda civil de fs. 18 y siguientes y rectificación de fs.23, y la asistencia del apoderado de la parte de Banco del Estado de Chile, quien contesta las acciones deducidas en contra de su representada; rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 98, rola presentación de la parte Sánchez Ruiz.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

#### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**Primero:** Que, la parte denunciante **Sánchez Ruiz** fundamenta su denuncia en que el Banco denunciado habría incurrido en infracción a los artículos 3 letra d), y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los

Derechos de los Consumidores, al no cumplir con su obligación de entregar seguridad en el consumo de los bienes y servicios contratados, en la especie cuenta Rut, y al producto de su actuar negligente causarle un menoscabo, consistente en la sustracción desde su cuenta Rut, por parte de terceros, de la suma de \$1.200.000 pese a que había dado aviso y efectuado el bloqueo de su cuenta, en forma previa al retiro del dinero.

**Segundo:** Que, la parte denunciada **Banco del Estado de Chile**, al contestar las acciones deducidas en su contra, señala que ésta deben ser rechazadas por cuanto el cajero del Banco que efectuó el giro objetado por la denunciante se ajustó debidamente al procedimiento dispuesto para el pago, toda vez que la cédula de identidad se encontraba vigente y sin bloqueos al momento en que fue realizada la transacción, y la firma coincidía con la impresa en el comprobante de giro sin que se apreciara visible disconformidad. Agrega que, la solicitud de bloqueo del plástico de la cuenta Rut de la denunciante se registró a las 15:11 hrs. del día 11 de marzo de 2016, esto es, en forma posterior a la hora en que se realizó el giro impugnado. Finalmente señala que, la persona encargada de la caja en que se realizó el giro no es un perito, es una persona natural que se encuentra facultada para acceder a los retiros de dinero en aquellos casos en que los documentos que se le presenten correspondan con aquellos que el banco maneja, luego de un cotejo de las firmas, y que sólo en el caso de que la firma presentada sea manifiestamente disconforme con aquellas que el cliente mantiene registradas en el Banco, rechaza el retiro, circunstancia que no ocurrió en la especie, ya que la firma coincidía con la impresa en el comprobante de giro, sin que se apreciara visible disconformidad.

**Tercero:** Que, del mérito del proceso, y especialmente de los dichos de las partes, aparecen como hechos ciertos, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: **1)** Que la denunciante es titular de cuenta Rut en el Banco del Estado de Chile; **2)** Que, el día 11 de marzo de 2016, a las 13:00

hrs. aproximadamente fue víctima del hurto de todos sus documentos; y 3) Que, a las 14:07 hrs. del día 11 de marzo de 2016, esto es en forma posterior a la sustracción de sus documentos, se realizó un retiro desde su cuenta rut del Banco del Estado por \$1.200.000.

Por el contrario, aparecen como hechos controvertidos si el bloqueo de la cuenta rut de la denunciante se realizó con anterioridad o posterioridad al giro de \$1.200.000 desde dicha cuenta rut y si el Banco al autorizar dicho giro incurrió en una conducta negligente, sin verificar que la identidad de la giradora como la firma de ésta correspondían a las registradas en el Banco.

**Cuarto:** Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante **Sánchez Ruiz** rindió a fs. 60 y siguiente prueba testimonial con la declaración de doña Roxana Lorena Torelli, testigo no tachada y legalmente examinada, y la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 3 a 6, documentos correspondientes a reclamo efectuado por la denunciante ante el Sernac; **2)** A fs. 8 a 10 y 16, fotocopia de Reclamo N° 63260 formulado por la denunciante ante Banco Estado; **3)** A fs. 11 a 14, fotocopia de Parte Denuncia N°1651 efectuado por la denunciante el día 11 de marzo de 2016 en Carabineros de la 17ª Comisaría Las Condes, por hurto simple; **4)** A fs. 41 a 45, copia de Reclamo presentado por la denunciante en contra de Banco del Estado en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras; **5)** A fs. 49 a 53, fotocopia de Comprobante de Presentación de Reclamo N° 79499 y respuesta entregada por el Banco del Estado; y **6)** A fs. 69 a 97, fotocopia de documentación que consta en la causa que se sigue en Fiscalía por hurto de documentos ocurrido el día 11 de marzo de 2016; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

En tanto, la parte denunciada **Banco del Estado de Chile**, rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 54, fotocopia de carta enviada por Banco del Estado a la denunciante con fecha en la que se le señala no es

posible acoger su solicitud; 2) A fs. 55 a 57, fotocopia de carta enviada con fecha 5 de mayo de 2016 a la Directora de Conductas y Mercado de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en la que se da respuesta a requerimiento formulado con ocasión de reclamo interpuesto por la denunciante; 3) A fs. 58, copia simple de cartola instantánea de cuenta Rut de doña Ana Virginia Sánchez Ruiz de fecha 14 de marzo de 2016; 4) A fs. 59, fotocopia de comprobante de bloqueo de documento emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación que indica que la cédula de identidad de la denunciante fue bloqueada el día 11 de marzo de 2016 a las 15 horas con 11 minutos y 33 segundos; y 5) A fs. 60, copia simple de registro de firma que mantiene doña Ana Virginia Sánchez Ruiz en Banco Estado por su cuenta Rut; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

**Quinto:** Que, del análisis de la prueba rendida en el proceso, y teniendo presente, especialmente, que en autos no existe documento alguno que acredite lo señalado por la denunciante en cuanto a que habría solicitado a Banco Estado el bloqueo de su cuenta Rut antes de las 14:07 hrs., hora en la que se realizó el giro de dinero objetado, y que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, correspondía a la parte denunciante rendir prueba en orden a acreditar lo anterior, circunstancia que en la especie no ocurrió, esta sentenciadora no puede dar por cierta su versión.

**Sexto:** Que, tampoco la prueba testimonial rendida a fs. 60 y permite a esta sentenciadora tener por acreditado lo señalado por la denunciante en cuanto a la oportunidad del bloqueo de su cuenta rut, ya que dicha testigo señala ignorar a qué instituciones o bancos llamó la denunciante, cuando se percató del robó de sus documentos, ya que no escuchó dichas llamadas.

**Séptimo:** Que, en virtud de lo anterior, resulta imposible para este Tribunal adjudicar a Banco del Estado una conducta de incumplimiento de la orden de bloqueo de la cuenta Rut de la denunciante, previo al giro objetado, ya que no existe prueba alguna en autos que dé cuenta que éste se hubiere solicitado previo a ello.

**Octavo:** Que, en lo que respecta a la falta de seguridad en la administración de la cuenta Rut de la denunciante y deber de cuidado respecto de los fondos de dicha cuenta, conductas en las cuales señala la denunciante habría incurrido el Banco denunciado al autorizar el giro de la suma de \$1.200.000, es preciso tener presente que la Ley de Cuentas Corrientes, Bancarias y Cheques en su artículo 16 alude a la responsabilidad del banco cuando la firma del librador es visiblemente disconforme con la dejada en poder del librado para cotejo.

**Noveno:** Que, al respecto el diccionario de la Lengua Española define la palabra visible como *“tan claro y evidente que no admite duda”* y visiblemente como *“de manera visible”*. Este concepto aplicado en la especie, nos lleva a entender que la firma del documento presentado para el cobro debió ser tan claramente distinta a la existente en el banco que no admitiría duda alguna que no era la firma del titular de la cuenta.

**Décimo:** Que, para determinar si la firma que tuvo a la vista el cajero que autorizó el giro objetado en autos es “visiblemente disconforme” con la que tiene registrada el Banco, el Tribunal tendrá a la vista la firma estampada en el comprobante de giro en cuestión, cuya fotocopia rola a fs. 7 y la firma registrada por la denunciante en Banco del Estado cuya copia rola a fs. 60.

**Décimo Primero:** Que, de la observación de ambas firmas, se aprecia una semejanza gráfica entre ellas, atendida que ambas rúbricas contienen similares trazos y formas, por lo que, del simple examen visual, aparece que ambas firmas son bastante similares.

**Décimo Segundo:** Que, en consecuencia, al no ser las firmas en cuestión visiblemente disconformes, al no encontrarse el carnet de identidad de la denunciante bloqueado al momento del giro, como da cuenta el documento de fs. 59, y al no constar en autos que la denunciante hubiere solicitado el bloqueo de su cuenta Rut previo al giro, no es posible atribuir al Banco denunciado una falta de diligencia o cuidado en la administración de la cuenta Rut del consumidor, por lo que el Tribunal no puede estimar, que al pagar el giro de dinero materia de autos Banco del Estado hubiese incurrido en alguna infracción a la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

**Décimo Tercero:** Que, atendido lo expuesto precedentemente, no ha lugar a la denuncia infraccional interpuesta en contra Banco del Estado de Chile a fs. 18 y siguientes de autos.

**b) En el aspecto civil:**

**Décimo Cuarto:** Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción, por parte del demandado Banco del Estado de Chile no es procedente acoger la demanda civil deducida en su contra a fs. 18 y siguientes de autos.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 1689 del Código Civil, artículos pertinentes de la Ley N° 20.009, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N°18.827, **se declara:**

**a)** Que, no ha lugar a la denuncia infraccional de fs. 18 y siguientes de autos.

b) Que, se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 18 y siguientes por doña Ana Virginia Sánchez Ruiz en contra de Banco del Estado de Chile, sin costas por haber tenido la parte demandante motivo plausible para litigar.

**NOTIFIQUESE** por carta certificada.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.

**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**

Handwritten signature or initials in black ink, consisting of a vertical line on the left, a horizontal line at the top, and a horizontal line at the bottom, with some internal strokes.