146/ Cruz Cuarenta sen

Puente Alto, diecinueve de enero de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a fojas 39, doña **ORIETTA WALESKA WYSS CARRASCO**, comerciante, domiciliada en avenida Nonato Coo N°2796, Parque San Francisco, comuna de Puente Alto, interpuso una denuncia en contra de **"BANCO SANTANDER CHILE"**, representada por don Claudio Bruno Melandri Hinojosa, ingeniero comercial, ambos domiciliados en calle Bandera N°140, 13° piso, comuna de Santiago, fundada en que el día 3 de junio de 2015, solicitó al pololo de su hija don Leonardo Maximiliano Lagos Catalán, que concurriera al banco a realizar unos depósitos y en el momento en que se encontraba en el mesón, transcribiendo los montos de los depósitos, un hombre le señaló que unos billetes se encontraban en el suelo y, al inclinarse para recogerlos, otro individuo le sacó de su mochila, que la mantenía sobre el mesón, el dinero que pretendía depositar. Posteriormente y al darse cuenta del robo, le informó a los vigilantes del recinto, solicitando que, en definitiva, sea condenada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley N°19.496, con costas. Además, doña ORIETTA WALESKA WYSS CARRASCO, ya individualizada, y doña **ORIETTA DANAE FERNANDEZ WYSS**, estudiante, domiciliada en avenida Nonato Coo N°2796, Parque San Francisco, comuna de Puente Alto interpusieron una demanda civil en contra de "BANCO SANTANDER CHILE", ya individualizada, solicitando que, en definitiva, sea condenada a pagarles una indemnización de perjuicios, por la suma de $7.118.265 o lo que se estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas;

Que, a fojas 49, se notificó por cédula, la denuncia y la demanda civil de autos, con su proveído y piezas procesales pertinentes, a don Claudio Bruno Melandri Hinojosa, representante legal del "BANCO SANTANDER CHILE";

Que, a fojas 131 y siguientes, se evacuó el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, oportunidad en que se contestó la denuncia y la demanda civil de autos, al tenor del escrito que se agregó a fojas 71, solicitando su rechazo, en todas sus partes, con costas, controvirtiéndose cada uno de los hechos que se le imputan, que no ha infringido ninguna norma legal fundante de responsabilidad, en atención

147/ Ciento cuarenta y siete.

a que se actuó de manera diligente, brindando al consumidor la seguridad que según la ley se exige, sin evidenciar negligencia ni descuido alguno en la atención del cliente ni en la prestación del servicio, rindiéndose la prueba que allí se consigna;

Que, a fojas 137, se evacuó una audiencia de exhibición de video, en la cual, se apreció que el día 3 de junio de 2015, a las 11:19 horas, dentro del Banco Santander, se vio a un joven que se apoyó en un mesón, dejando una mochila negra sobre éste, posteriormente un hombre mayor se apoyó al costado del mismo mesón, momento en el cual, otro hombre dejó caer unos papeles al suelo y cuando el joven los recogió, el hombre mayor metió la mano a la mochila, sacado un bulto y, finalmente, el joven se acercó a los guardias del banco; y,

Que, a fojas 145, se ordenó ingresar los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que, a fojas 39, doña ORIETA WALESKA WYSS CARRASCO, interpuso una denuncia en contra de "BANCO SANTANDER CHILE", fundada en que el día 3 de junio de 2015, solicitó al pololo de su hija don Leonardo Maximiliano Lagos Catalán, que concurriera al banco a realizar unos depósitos y momento en que se encontraba en el mesón, transcribiendo los montos de los depósitos, un hombre le señaló que unos billetes se encontraban en el suelo y, al inclinarse para recogerlos, otro individuo le sacó de su mochila, que la mantenía sobre el mesón, el dinero que pretendía depositar. Posteriormente y al darse cuenta del robo, le informó a los vigilantes del recinto, solicitando que, en definitiva, sea condenada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

SEGUNDO: Que, a fojas 131 y siguientes, se evacuó el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, oportunidad en que la parte de "BANCO SANTANDER-CHILE" contestó la denuncia interpuesta en su contra, al tenor del escrito que se agregó a fojas 71, solicitando su rechazo, en todas sus partes, con costas, controvirtiéndose cada uno de los hechos que se le imputan, que no ha infringido ninguna norma legal fundante de responsabilidad, en atención a que se actuó de manera

diligente, brindando al consumidor la seguridad que según la ley se exige, sin evidenciar negligencia ni descuido alguno en la atención del cliente ni en la prestación del servicio.

TERCERO: Que, con el mérito de la denuncia de fojas 39 y de todos los antecedentes agregados a estos autos, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador tendrá por acreditado que el día 3 de junio de 2015, a las 11:29 horas aproximadamente, en circunstancias que don Leonardo Maximiliano Lagos Catalán se encontraba en el interior de la sucursal del "BANCO SANTANDER-CHILE", ubicada en avenida Concha y Toro N°408, en esta comuna, con la intención de efectuar un depósito y en el momento que llenaba el comprobante de depósito, fue distraído por un sujeto, agachándose el primero, para recoger unos billetes que se le habían caído al suelo, momento en que otra persona, aprovechó su descuido y sustrajo desde su mochila que había dejado sobre el mesón, una especie no identificada, para luego, retirarse del lugar, todo ello, en presencia de otros clientes del banco y existiendo en este lugar, tres cámaras de vigilancia y guardias de seguridad.

CUARTO: Que el artículo 1º de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores dispone que "*La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias*", entendiéndose para los efectos de esta ley, que los consumidores o usuarios son las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, realizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios y, por su parte, los proveedores, son aquellas personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

QUINTO: Que este sentenciador no ha logrado formarse la convicción suficiente para concluir que el "BANCO SANTANDER CHILE" haya incurrido efectivamente en una infracción a los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N°19.496, la primera, referida a que son derechos y deberes del consumidor

144/ ciento cuarenta y nueve.

7/166

"...La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar riesgos que pueden afectarles", la segunda referida a las obligaciones del proveedor, de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales, se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor, la entrega del bien o la prestación del servicio y, la tercera norma legal, referida a la sanción que se impone al 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"*. En efecto, una vez analizado el hecho denunciado y apreciados los antecedentes probatorios aportados, conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador ha logrado formarse plena convicción de que, en el caso de autos, no se encuentra legalmente acreditada la existencia de ninguna infracción a las diversas disposiciones de la Ley Nº19.496 ni la responsabilidad que se le imputa a la denunciada "BANCO SANTANDER CHILE", toda vez que no se aportaron pruebas suficientes para acreditar que ésta, no adoptó las medidas de seguridad y vigilancia necesaria para evitar los riesgos que pudieren afectarle a sus clientes, quienes, tienen el deber de custodia de sus propias pertenencias, debiendo ser sumamente cautelosos en el resguardo de éstas, especialmente si concurren a una institución bancaria, portando dinero en efectivo, en el interior de una mochila, la cual, según propia declaración de don Leonardo Maximiliano Lagos Catalán, de fojas 134, la dejó sobre un mesón y abierta, a la vista de las demás personas que transitaban por el lugar, no advirtiendo el momento preciso en que una persona desconocida, le sustrajo una especie, no acreditándose que, efectivamente, era dinero efectivo y, menos, que se trataba de la suma de $1.850.000, actuándose a su respecto, con culpa leve, descuido leve o descuido ligero, en los términos descritos en el artículo 44, inciso 3°, del Código Civil, de manera que los hechos investigados en esta causa, tuvieron su origen único y exclusivo en la propia negligencia de la persona señalada y no, del denunciado, además, que doña ORIETA WALESKA WYSS CARRASCO, correspondiéndole, no acreditó el menoscabo que habría experimentado, el cual, en todo caso, no es imputable a la denunciada, requisitos esenciales

150/ Cierra Cuarenta

7/16

para dar aplicación a las normas de la Ley Nº19.496, como lo establece su artículo 1º y, en consecuencia, no corresponde acoger la denuncia de fojas 39.

b) En el aspecto civil:

SEXTO: Que, a fojas 39, doña ORIETTA WALESKA WYSS CARRASCO y doña ORIETTA DANAE FERNANDEZ WYSS interpusieron una demanda civil en contra de "BANCO SANTANDER CHILE", ya individualizados, solicitando que, en definitiva, sea condenada a pagarles una indemnización de perjuicios, por la suma de $7.118.265 o lo que se estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas, la cual, fue notificada a fojas 49, contestándose en el comparendo evacuado a fojas 131 y siguientes, al tenor del escrito que se agregó a fojas 71, solicitándose por su parte, su rechazo, con expresa condenación en costas, por las razones allí señaladas.

SEPTIMO: Que, no habiéndose acreditado la existencia de una infracción a las normas sobre protección de los derechos de los consumidores ni la responsabilidad que se le imputa a la demandada civil "BANCO SANTANDER CHILE", en virtud de la cual habría nacido la obligación de indemnizar los daños y perjuicios demandados, no corresponde acoger la demanda civil indicada en el considerando precedente, eximiéndose a las actoras civiles del pago de las costas del juicio, por estimarse que tuvieron motivos plausibles para litigar.

Y, teniendo presente, además, los principios generales de la prueba, lo dispuesto en los artículos 13 y 52 de la Ley Nº15.231, 14 y 17 de la Ley Nº18.287 y, 1 y siguientes de la Ley Nº19.496, se declara:

a) Que no ha lugar a la denuncia de fojas 39 y, en consecuencia, se absuelve a "BANCO SANTANDER CHILE", ya individualizada, como autora de alguna infracción a las normas de la Ley Nº19.496, por las razones señaladas en los considerandos primero a quinto de este fallo; y,

b) Que se rechaza la demanda civil de fojas 39, interpuesta por doña ORIETA WALESKA WYSS CARRASCO y por doña ORIETTA DANAE FERNANDEZ WYSS en contra de "BANCO SANTANDER CHILE", ya individualizados, por las razones señaladas en los considerandos sexto y

154| ciento cincuenta y uno!

sétimo de este fallo, sin costas, por estimarse que tuvieron motivos plausibles para litigar.

Una vez ejecutoriado este fallo, **COMUNÍQUESE** al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley Nº19.496.

DÉSE aviso a las partes, por carta certificada, del hecho de haberse dictado esta sentencia definitiva.

NOTIFÍQUESE personalmente o por cédula.

Rol Nº180.701-3.

Dictada por don Alexis Leonardo Paiva Paiva, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puente Alto.

En Santiago, quince de junio de dos mil dieciséis.

Vistos:

Compartiendo las consideraciones del tribunal y sin que en el alegato se hayan agregado antecedentes que permitan variar lo resuelto y de acuerdo además, a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de diecinueve de enero del año en curso, escrita a fs. 146 y siguientes.

Acordada con el voto en contra de la Ministra Sra. Vásquez, quien fue de parecer de revocar el fallo en alzada sólo en cuanto a la decisión de rechazar la denuncia interpuesta y, en su lugar, aplicar una multa a la denunciada. Para ello tuvo presente que de acuerdo al mérito de la prueba producida, el Banco Santander ha dispuesto de diversas medidas de seguridad para la protección de sus bienes propios y de la seguridad de los clientes que concurren hasta la sucursal Puente Alto, sin embargo, siendo idóneas, no resultan suficientes para el cumplimiento eficaz de sus obligaciones, en circunstancias que en el artículo 3 de la Ley 19.496 se le obliga a la seguridad en el consumo de su servicio, estableciendo la obligación de evitar los riesgos lo que debe ser satisfecha en forma efectiva y no solo formal. Al efecto, dispone de cámaras de seguridad y de dos guardias, uno interno y otro externo, según señaló el testigo Calisto Neira. Empero, si se trata de una sucursal bancaria de dos pisos y donde se ha impuesto a los mismos guardias atender a las complicaciones que pueda presentar el cajero automático que se encuentra con vista al exterior, ocurre que cada vez que suceda un inconveniente con dicho aparato, uno o los dos guardias distraerán sus labores propias haciéndose cargo de una tarea que excede a las propias de la seguridad, como ocurrió precisamente en el caso. El guardia externo tomó conocimiento de que había un problema con el cajero y fue a buscar al otro guardia (el interno), quien abandonó también sus labores de vigilancia para ir a solucionar el problema que se presentaba en el cajero. Esos breves momentos fueron precisamente los que aprovecharon cuatro sujetos para bajar al subterráneo, que era donde se encontraba el cliente haciendo sus boletas de depósito para inducirlo a un engaño y sustraer su dinero. Asimismo, y

180 ciento noventa

contrariamente a lo aseverado en estrados, el joven no llevaba ni 6 minutos dentro del banco cuando sufre el robo, sin que exista evidencia alguna de que dejara abierta su mochila exhibiendo su contenido, porque tal circunstancia no se lee del acta de exhibición del video a fs. 137, de modo que su actuar no aparece imprudente sino confiado. Por otra parte, la misma denunciada afirma que se trataba de una banda dedicada a este tipo de ilícito, lo que supone la concurrencia al lugar y el estudio de las situaciones débiles en la vigilancia, como es precisamente, el hecho que los guardias atiendan el cajero automático.

El robo está demostrado, existiendo indicios suficientes de que lo sustraído fue dinero, aunque se ignora la cantidad. Esto es suficiente para tener por cierta la infracción, mas no para sostener la acción civil, razón por la cual, la disidente fue de opinión de acoger la denuncia, imponiendo sanción en el mínimo legal y de mantener el rechazo de la acción civil, pero por no haberse acreditado el perjuicio efectivamente producido.

Regístrese y devuélvase.

Redactó el voto disidente, su autora, la Ministra Sra. Carolina Vásquez Acevedo.

Rol Nº 444-2016-Civil

Pronunciada por la Quinta Sala de la I. Corte de Apelaciones de San Miguel, integrada por las Ministras señora Liliana Mera Muñoz, señora Carolina Vásquez Acevedo y señora Ana María Arratia Valdebenito. No firma la Ministra señora Mera no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo de la causa por encontrarse ausente.

En Santiago, a quince de junio del año dos mil dieciséis, notifiqué por el estado diario la resolución precedente.