

Rol N° 1082-2013 P.-

MACUL, a cuatro de Septiembre de dos mil trece.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A fs. 1 y siguientes, denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deducida por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC en contra de BANCO ESTADO DE CHILE representada legalmente por PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE; a fs. 17, copia simple de Formulario Unico de Atención de Público Sernac N° Caso 6595741 de fecha 06.12.2012 deducida por OLGA GORDIAN VALDIVIESO en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE; a fs. 18, copia simple de carta de fecha 06.12.2012 remitida por el SERNAC al BANCO DEL ESTADO DE CHILE; a fs. 19, copia simple de carta de fecha 26.12.2012 remitida por el BANCOESTADO al Sernac; a fs. 20 y 41, fotocopia simple de Solicitud de Servicio interpuesta por OLGA GORDIAN VALDIVIESO en BancoEstado referente a reclamo por retiro de dinero sin su autorización desde su cuenta RUT por parte de terceros; a fs. 21 y 22, copia simple de carta de fecha 26.12.2012 remitida por el BANCOESTADO a OLGA GORDIAN VALDIVIESO; a fs. 23 y 42, fotocopia simple de constancia policial N° 108165/2012 de fecha 06.12.2012 efectuada por OLGA GORDIAN VALDIVIESO en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE ante la 46° Comisaría de Macul; a fs. 24 y 45, fotocopia simple de Declaración Jurada Notarial efectuada por OLGA GORDIAN VALDIVIESO de fecha 06.12.2012 en la cual declaró que "le sustrajeron de su cuenta Rut N° 4806642-9 del Banco Estado la suma de \$ 230.000.- entre los días 07.11.2012 y 08.11.2012, giros de dinero que no efectuó y que dicha cuenta se encuentra bloqueada actualmente"; a fs. 27, 27 vta., 50 vta., y siguientes, declaración indagatoria de OLGA JOSEPHINE GORDIAN VALDIVIESO, C.I. N° 4.806.642-9, española, edad 71 años, casada, dueña de casa, domiciliada en Los Queltehues N° 3419, Macul; y de los testigos, PEDRO ALFONSO MEDINA OTAROLA, C.I. N° 3.849.012-5, nacional, chileno, casado, edad 68 años, corredor de propiedades, domiciliado en Los Queltehues N° 3419, Macul; de CARMEN RITA PINTO CUEVAS, C.I. N° 5.202.023-9, nacional, chileno, casada, edad 74 años, dueña de casa, domiciliada en Los Queltehues N° 3360, Macul; y de SANDRA ELVIRA OCAÑA MORENO, C.I. N° 7.304.878-8, nacional, chilena, casada, edad 56 años, modista, domiciliada en Ramón Toro Ibáñez N° 5400, Macul.

Espinoza Fuenzalida en representación del BANCO DEL ESTADO DE CHILE; a fs. 38 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por OLGA GORDIAN VALDIVIESO en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE representada legalmente por PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE; a fs. 43, fotocopia simple de Cartola Instantánea Chequera Electrónica del BancoEstado correspondiente a OLGA GORDIAN VALDIVIESO, fecha emisión 08.11.2012, Cuenta Vista 344-7-002486-2; a fs. 50 y siguientes, acta de comparendo de contestación y prueba; a fs. 54, copia simple de constancia de bloqueo de tarjeta cuenta rut N° 621996012650059011 de fecha 08.11.2012, por causal de extravío; a fs- 55, copia simple de constancia de bloqueo de tarjeta cuenta rut N° 621996012650059011 de fecha 12.12.2012, por causal de mal uso; a fs. 56, copia simple de journal del redbanc emisor donde consta giros, días y horas en que fueron efectuados dichos giros; a fs. 57 y siguientes, tres copias simples de las huinchas de los cajeros automáticos; resolución de fs. 84; demás antecedentes y;

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LAS TACHAS:

1.- Que la parte denunciante del SERNAC presentó a los testigos PEDRO ALFONSO MEDINA OTAROLA, CARMEN RITA PINTO CUEVAS, Y SANDRA ELVIRA OCAÑA MORENO, el primero de ellos tachado por la parte denunciada y demandada del Banco del Estado de Chile, por la causal establecida en el artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, por ser cónyuge de la persona que lo presenta.

2.- Que evacuado el traslado correspondiente, la parte denunciante del Sernac se opone a la tacha formulada por la contraria, por cuanto el testigo ha sido presentado por el Sernac que es un órgano perteneciente a la administración del Estado el cual no tiene ningún vínculo matrimonial con el testigo; y por otra parte, la tacha de testigo en los procedimientos llevados a cabo en los juzgados de policía local es improcedente debido a que los jueces de policía local fallan de acuerdo a los criterios de la sana crítica lo cual les permite tener una mayor discrecionalidad al momento de ponderar la prueba, en este sentido, lo han entendido los tribunales superiores de justicia.

3.- Que a juicio de este Sentenciador estima que no corresponde acoger la tacha deducida en contra de PEDRO ALFONSO MEDINA OTAROLA en razón de que el referido testigo fue presentado por la parte denunciante.

Procedimiento Civil. Asimismo, de la misma declaración del testigo se desprende que éste conoció de manera supuestamente presencial la forma en que se sucedieron los hechos denunciados en autos.

EN LO INFRACCIONAL:

4.- Que a fs. 1 y siguientes, rola denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deducida por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC, en contra de BANCO ESTADO DE CHILE representada legalmente por PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE, que puso en conocimiento del Tribunal, infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, mediante la cual se le imputa a la denunciada haber infringido lo dispuesto en el artículo 3 letra a) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con ocasión de la falta de medidas de seguridad y resguardo necesarias para evitar los errores, fallas, falsificaciones, suplantaciones o análogos en el sistema de ejecución y/o funcionamiento de los giros bancarios a fin de evitar la sustracción de dinero desde la cuenta rut de la clienta Olga Gordian Valdivieso por parte de terceros.

5.- Que a fs. 27 y 27 vta., rola declaración indagatoria de OLGA JOSEPHINE GORDIAN VALDIVIESO, quien exhortada a decir la verdad expone que, el día 07 de Noviembre del año 2012 a las 15:00 horas aproximadamente concurrió al supermercado Jumbo ubicado en el mall Florida Center, lugar en el cual procedió a retirar con su tarjeta cuenta rut N° 621996012650059011 del BancoEstado (ingresando para ello una clave secreta) la suma de \$ 50.000.- desde un cajero automático ubicado en ese lugar, haciendo presente que le quedó un saldo a su favor de \$ 150.000.-; que luego de realizar la operación, guardó su tarjeta y se retiró del lugar. Es del caso, que ese mismo día se le depositó en dicha cuenta rut la suma de \$ 80.000.- correspondiente a una pensión solidaria pagada por el banco BBVA. Que en virtud de lo anterior, al día siguiente a las 11:00 horas aproximadamente, se dirigió al Banco Santander ubicado en Av. Macul (entre Quilín y Los Plátanos) y al intentar retirar una suma de \$ 10.000.- advirtió que ello no era posible, en atención a que no tenía dinero disponible en su cuenta, no obstante que debía haber tenido depositado la suma de \$ 230.000.- Que inmediatamente concurrió al BancoEstado de Av. Macul a estampar el reclamo respectivo N° 166237 en donde además de la



cuenta. Que con fecha 27 de Noviembre de 2012 el BancoEstado le envió una carta respondiendo que, "de acuerdo a los antecedentes recopilados para tal efecto, se pudo constatar que el giro practicado a su cuenta y que usted impugna, no presenta condición de error, como también que para concretarlo se usó su tarjeta N° 621996012650059011 y su respectiva clave secreta (elementos de su exclusiva responsabilidad), debiendo por consiguiente, desestimar su solicitud de reintegro, ya que en dicha transacción no le cupo injerencia a nuestra empresa". Que en razón de lo anterior, con fecha 06 de Diciembre de 2012 concurrió al Sernac a estampar el reclamo N° 6595741, ante el cual el BancoEstado respondió con fecha 26 de Diciembre que, "el banco realizó la investigación correspondiente y de acuerdo a los antecedentes recopilados, se verificó que los movimientos reclamados no presentan condición de error su ejecución ni dispensación y fueron realizados con la clave secreta y tarjeta N° 621996012650059011, elementos que son personales e intransferibles y cuya tenencia y resguardo es de su exclusiva responsabilidad (...). Complementando lo anterior, podemos informar lo siguiente:

1. El movimiento impugnado fue realizado en forma normal no existiendo alertas por mal uso, así como tampoco errores de navegación de cuenta inválida ni pines erróneos al momento de realizar el giro.
2. La tarjeta fue bloqueada con posterioridad a los giros reclamados.
3. Por tratarse de puntos remotos no contamos con los videos de los cajeros automáticos involucrados..."

Sin perjuicio de lo anterior, hace presente que, la clave secreta de la tarjeta rut era solo manejada por ella, y ella era la única que hacía uso de la cuenta y conocía la clave, más aún no ha autorizado a nadie a girar dinero de su cuenta; a mayor abundamiento acompaña cartola del BancoEstado en la cual se consigna que el retiro de los \$ 230.000.- fueron retirados el día 08 de Noviembre, en circunstancias que el mismo banco de acuerdo a carta enviada a su persona con fecha 26 de Diciembre señala que, el día 07 de Noviembre se hicieron dos giros por un monto total de \$ 150.000.- y el día 08 de Noviembre se hicieron dos giros por un monto total de \$ 80.000.-, lo cual demuestra una evidente contradicción de versiones por parte del banco denunciado. Por último declara que a la fecha, el BancoEstado no le ha reintegrado el dinero sustraído por terceros desde su cuenta, agregando que al momento de ocurrir los hechos denunciados en autos, no contaba con un seguro contra fraude.

6.- Que a fs. 33 y siguientes, doña SOLEDAD ESPINOZA

230.000.- Que al día siguiente, esto es, 08.11.2012, señala haber notado que ya no tenía saldo en su cuenta; que en ese momento concurre a la sucursal de Macul del BancoEstado, procediendo a estampar reclamo N° 156237 solicitando el reintegro de la suma de \$ 230.000.-, bloqueándose en esa misma fecha el plástico de su cuenta rut. Que de acuerdo a la información recabada por la denunciada y a la investigación de que fue objeto el reclamo en cuestión, BancoEstado pudo comprobar que los giros se concretaron utilizando la tarjeta N° 621996012650059011 asociada a la cuenta rut N° 4806642 perteneciente a doña Olga Gordian Valdivieso, que dichas transacciones no presentan condición de error en su ejecución ni en su dispensación, realizados con la clave secreta y tarjeta correspondiente, elementos que son personales e intransferibles, y cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad de su titular, esto es, de doña OLGA GORDIAN VALDIVIESO, tarjeta y clave secreta que se encontraban "activas" al momento de efectuarse los giros y que solo fue bloqueada el día 08.11.2012, esto es, con posterioridad a los giros impugnados. Los giros se realizaron de la siguiente forma:

- a) El día miércoles 07.11.2012 a las 15:38 horas, giro por \$ 50.000.- en ATM 3673 (Banco Santander, Estación de Servicio Copec, Av. Vicuña Mackenna 5700, Macul), operación que siendo realizada después de las 14:00 horas, se contabiliza el día hábil siguiente, esto es, jueves 08.11.2012.
- b) El día miércoles 07.11.2012 a las 15:39 horas, giro por \$ 100.000.- en ATM 3673 (Banco Santander, Estación de Servicio Copec, Av. Vicuña Mackenna 5700, Macul), operación que siendo realizada después de las 14:00 horas, se contabiliza el día hábil siguiente, esto es, jueves 08.11.2012.
- c) El día jueves 08.11.2012 a las 10:56 horas, giro por \$ 50.000.- en ATM 2899 (Banco Santander, Estación de Servicio Copec, Carmen 185,Santiago).
- d) El día jueves 08.11.2012 a las 10:58 horas, giro por \$ 30.000.- en ATM 2899 (Banco Santander, Estación de Servicio Copec, Carmen 185,Santiago).

Que las transacciones fueron realizadas en forma normal, no existiendo alarmas por mal uso, así como tampoco errores de navegación de cuenta inválida, ni pines erróneos al momento de su ejecución. Que por tratarse de ATMs ubicados en recintos privados (estaciones de servicios) que no guardan relación alguna con la denunciada, no cuentan con videos de los cajeros automáticos involucrados. Que de acuerdo al contrato suscrito por la demandante



intervención alguna de la denunciada por lo que se colige también la total falta de responsabilidad en los mismos.

7.- Que a fs. 50 y siguientes, rola acta de comparendo de contestación y prueba con la asistencia del apoderado de la parte denunciante del SERNAC, habilitado de derecho RODRIGO AVELLO AVELLO, de la parte demandante de OLGA GORDAN VALDIVIESO, quien comparece por sí, y del apoderado de la parte denunciada y demandada de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, abogada SOLEDAD ESPINOZA FUENZALIDA.-

La parte denunciante de SERNAC ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional de fs. 1 y siguientes de autos, solicitando a S.S. que condene a la empresa denunciada al monto máximo de las multas establecidas en la Ley 19.496 con expresa condena en costas.

La parte demandante de OLGA GORDAN VALDIVIESO ratifica en todas sus partes la demanda civil deducida a fs. 38 y siguientes de autos.

La parte denunciada y demandada del BANCO DEL ESTADO DE CHILE viene en contestar la denuncia infraccional y demanda civil interpuesta en autos solicitando se rechace en todas sus partes con costas en virtud de los antecedentes de hecho y de derecho ya expuestos en el libelo de formulación de descargos agregados a fs. 33 y siguientes de autos, reproduciéndola en todas sus partes y solicitando se tenga como parte integrante del presente comparendo.

8.- Que la parte denunciante del SERNAC para acreditar su versión en los hechos presentó al testigo PEDRO ALFONSO MEDINA OTAROLA quien fue tachado por la contraria, cuya tacha ha sido desestimada por este Organo Jurisdiccional conforme a lo señalado en el párrafo pertinente de esta sentencia. En lo sustancial el referido testigo declara que, el día 08 de Noviembre del año 2012 a las 10:30 horas aproximadamente acompañó a su cónyuge Olga Gordián Valdivieso a la sucursal del Banco Santander ubicada en Av. Macul a retirar desde el cajero automático la suma de \$ 200.000.- de su cuenta rut del Banco Estado del cual ella es su titular, momento en el cual advirtieron que el cajero señalaba que había cero saldo en su cuenta, en circunstancias que ello no era posible ya que el día anterior tenía en su misma cuenta la suma de \$ 230.000.- Por tal motivo, se dirigieron a la sucursal del Banco Estado de Av. Macul, a estampar el correspondiente reclamo, momento en el cual los empleados bancarios además de proceder a bloquear su tarjeta, les señalaron de que en sus registros figuraban

fraude, el Banco Estado quedó en responder al reclamo deducido dentro del plazo de 30 días, respuesta que en definitiva fue insatisfactoria ya que el banco le señaló que ellos no podían hacerse responsable de los hechos denunciados en autos. Que doña OLGA GORDIAN nunca ha extraviado su tarjeta cuenta rut, y tampoco comparte su contraseña con terceros.

Asimismo, la parte denunciante del SERNAC para acreditar su versión en los hechos presentó a los testigos supuestamente de oídas y no tachados de CARMEN RITA PINTO CUEVAS y de SANDRA ELVIRA OCAÑA MORENO, quienes declaran contestes entre sí y con la parte que los presenta, dan razón de sus dichos y a juicio de este Sentenciador aparece como verídicos e imparciales. Que la testigo PINTO CUEVAS expuso que, el año 2013, no recuerda fecha exacta, la Sra. Olga Gordián Valdivieso, vecina de ella, le contó de que desconocidos le habían clonado su tarjeta cuenta rut del Banco del Estado y que le habían sacado la suma de \$ 200.000.-, monto que ella no había retirado y que la habían dejado con cero saldo en su cuenta, por lo que había hecho el reclamo en el Banco Estado y que se encontraba en trámite. Que a raíz de los hechos narrados, observó que la Sra. Olga se encontraba muy angustiada y afectada emocionalmente.

Por otra parte, la testigo OCAÑA MORENO expuso que, en el mes de Noviembre del año 2012, no recuerda fecha exacta, la Sra. Olga Gordián Valdivieso, vecina de ella, le contó de que desconocidos le habían clonado su tarjeta cuenta rut del Banco del Estado y que le habían sacado una suma superior a los \$ 200.000.-, monto que ella no había retirado y que la habían dejado con cero saldo en su cuenta, por lo que se encontraba muy angustiada ya que con ese dinero tenía que cumplir con ciertos compromisos.

9.- Que de los elementos de convicción referidos en los considerandos anteriores se desprende un conjunto de presunciones judiciales que apreciados en forma legal y de acuerdo a las Reglas de la Sana Crítica, permiten a este Sentenciador dar por establecido en autos que, el día 07 y 08 de Noviembre del año 2012, desconocidos realizaron cuatro giros bancarios en distintos cajeros automáticos por la suma total de \$ 230.000.- desde la cuenta RUT N° 4806642 (N° 344-7-002486-2) del Banco del Estado de Chile, titular de la cuenta Sra. OLGA GORDIAN VALDIVIESO. Que posterior a ese hecho, la Sra. Gordian procedió a efectuar una constancia policial ante la 46ª Comisaría de Macul, además de deducir el respectivo reclamo.



ESTADO DE CHILE resolvió no acoger el reclamo deducido por la sra. Gordian, en razón de estimar que las transacciones fueron realizadas en forma normal, no existiendo alarmas por mal uso, así como tampoco errores de navegación de cuenta inválida, ni pines erróneos al momento de su ejecución.

10.- Que de lo expuesto precedentemente resalta en forma irredarguible, que BANCO DEL ESTADO DE CHILE representada legalmente por PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE en su calidad de proveedor de un servicio no cumplió con la obligación del artículo 12 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, que establece "todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a 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". Asimismo, infringió lo dispuesto en el artículo 23 del texto legal citado el cual 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 o medida del respectivo bien o servicio". Que los hechos denunciados en autos son constitutivos de las infracciones antes señaladas, en razón de que al mantener la Sra. OLGA GORDIAN VALDIVIESO una cuenta RUT vigente con la denunciada, lo hizo en razón de que ésta aparentemente ofrecía una prestación de servicios bancarios al cliente, de acuerdo a los estándares de exigencia requerido para ese tipo de rubro, en el cual dicha entidad bancaria debía adoptar las medidas necesarias de seguridad a fin de resguardar los dineros que confiaban los clientes en depósitos, administración y custodia bancaria. Sin perjuicio de lo anterior, el denunciado no respetó los términos y condiciones conforme a los cuales se ofreció la prestación del servicio a la denunciante, quien sufrió por parte de desconocidos la sustracción de una suma de dinero desde su cuenta RUT, situación frente a la cual Banco del Estado de Chile no dio ningún tipo de solución al respecto.

11.- Que para eximirse de responsabilidad en los hechos denunciados, BANCO DEL ESTADO DE CHILE representada legalmente por PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE, expuso en su declaración indagatoria rendida en autos, que la entidad denunciada pudo comprobar que los giros denunciados en autos se concretaron utilizando la tarjeta N° 621996012650059011 asociada a la

responsabilidad de su titular, esto es, de doña OLGA GORDIAN VALDIVIESO; sin embargo, tales circunstancias no se encuentran acreditadas en el proceso, ni existen elementos de juicio suficientes que permitan darlas por establecidas, por lo que la presunción de responsabilidad determinada en los considerandos anteriores, es plenamente aplicable en la especie.

12.- Que a fs. 62 de autos, este Tribunal como medida para mejor resolver, ordenó oficiar al Banco del Estado de Chile a objeto de que dentro de plazo acompañara a esta Judicatura, antecedentes suficientes recopilados y el análisis técnico dispuesto para verificar el supuesto de que los movimientos bancarios denunciados en autos no presentaran condición de error en su ejecución ni dispensación relacionados con la tarjeta N° 621996012650059011 perteneciente a Olga Josephine Gordian Valdivieso, C.I. N° 4.806.642-9.

Que para tales efectos, a fs. 63, 70 y 72 de autos, rola copia de Oficio N° 1590, 1735 y 2098 de fecha 03.05.2013, 29.05.2013 y 25.06.2013, respectivamente, remitidos por este Juzgado al Gerente General del Banco del Estado de Chile, al tenor de lo decretado a fs. 62 de autos.

Que atendido al tiempo transcurrido sin que el BANCO DEL ESTADO DE CHILE diera cumplimiento a lo solicitado a través de los referidos oficios, es que este Tribunal a fs. 84 ordenó prescindir del oficio decretado a fs. 62, ordenando pasar los autos para fallo.

EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:

13.- Que a fs. 38 y siguientes rola demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida por OLGA GORDIAN VALDIVIESO en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE representada legalmente por PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE; a fin de que sea condenado al pago de la suma de \$ 230.000.- por concepto de daño emergente, y de \$ 230.000.- por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

14.- Que para acreditar su versión en los hechos, la parte denunciante del SERNAC acompañó a fs. 17, copia simple de Formulario Unico de Atención de Público Sernac N° Caso 6595741 de fecha 06.12.2012 deducida por OLGA GORDIAN VALDIVIESO en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE a fs. 18, copia simple de carta de fecha 06.12.2012 remitida por el SERNAC al BANCO DEL ESTADO DE CHILE a fs. 40.



por parte de terceros; a fs. 21 y 22, copia simple de carta de fecha 26.12.2012 remitida por el BANCOESTADO a OLGA GORDIAN VALDIVIESO; a fs. 23, fotocopia simple de constancia policial N° 108165/2012 de fecha 06.12.2012 efectuada por OLGA GORDIAN VALDIVIESO en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE ante la 46° Comisaría de Macul; y a fs. 24, fotocopia simple de Declaración Jurada Notarial efectuada por OLGA GORDIAN VALDIVIESO de fecha 06.12.2012 en la cual declaró que "le sustrajeron de su cuenta Rut N° 4806642-9 del Banco Estado la suma de \$ 230.000.- entre los días 07.11.2012 y 08.11.2012, giros de dinero que no efectuó y que dicha cuenta se encuentra bloqueada actualmente"; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

15.- Que para acreditar el monto de los perjuicios que reclama la parte demandante de OLGA GORDIAN VALDIVIESO acompañó a fs. 28, fotocopia simple de Cartola Instantánea Chequera Electrónica del BancoEstado correspondiente a OLGA GORDIAN VALDIVIESO, fecha emisión 29.11.2012, Cuenta Vista 344-7-002486-2; a fs. 41, fotocopia simple de Solicitud de Servicio interpuesta por OLGA GORDIAN VALDIVIESO en BancoEstado referente a reclamo por retiro de dinero sin su autorización desde su cuenta RUT por parte de terceros; a fs. 42, fotocopia simple de constancia policial N° 108165/2012 de fecha 06.12.2012 efectuada por OLGA GORDIAN VALDIVIESO en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE ante la 46° Comisaría de Macul; a fs. 43, fotocopia simple de Cartola Instantánea Chequera Electrónica del BancoEstado correspondiente a OLGA GORDIAN VALDIVIESO, fecha emisión 08.11.2012, Cuenta Vista 344-7-002486-2; y a fs. 45, fotocopia simple de Declaración Jurada Notarial efectuada por OLGA GORDIAN VALDIVIESO de fecha 06.12.2012 en la cual declaró que "le sustrajeron de su cuenta Rut N° 4806642-9 del Banco Estado la suma de \$ 230.000.- entre los días 07.11.2012 y 08.11.2012, giros de dinero que no efectuó y que dicha cuenta se encuentra bloqueada actualmente"; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

16.- Que para acreditar su versión en los hechos, la parte denunciada y demandada del BANCO DEL ESTADO DE CHILE acompañó a fs. 54, copia simple de constancia de bloqueo de tarjeta cuenta rut N° 621996012650059011 de fecha 08.11.2012, por causal de extravío; a fs. 55, copia simple de constancia de bloqueo de tarjeta cuenta rut N° 621996012650059011 de fecha 12.12.2012, por causal de mal uso; a fs. 56, copia simple de journal del sistema de

SERNAC, en atención a que los documentos acompañados son solo copias simples no reconocidas por la parte denunciante del Sernac ni de quien los suscribe, documentos que además emanan de la propia contraparte, por lo que carecen de todo valor probatorio ya que las partes no pueden autoproducirse pruebas y además no consta su veracidad.

17.- Que este Tribunal tiene presente la objeción que antecede, pero no puede dejar de considerar los documentos acompañados por la parte denunciada y demandada del BANCO DEL ESTADO DE CHILE representada legalmente por PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE como un antecedente que se deberá ponderar en conjunto con los demás medios de prueba y conforme a las reglas de la Sana Crítica.

18.- Que este Sentenciador, analizando los antecedentes probatorios antes referidos en conformidad a las Normas de la Sana Crítica, fija prudencialmente los daños ocasionados por la parte demandada de BANCO DEL ESTADO DE CHILE representada legalmente por PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE como consecuencia de la conducta infraccional del demandado, en la suma de \$ 230.000.- (doscientos treinta mil pesos), correspondiente a la devolución del dinero sustraído desde la cuenta RUT de la Sra. Olga Gordian Valdivieso que mantenía con el demandado.

19.- Que se hará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 38 y siguientes, por concepto de daño moral deducida por OLGA GORDIAN VALDIVIESO en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE representada legalmente por PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE, fijándolo prudencialmente en la suma de \$ 150.000.- (ciento cincuenta mil pesos), en razón de estimar que la demandante ha sufrido un menoscabo en sus condiciones sociales y morales al privársele de la confianza depositada en el demandado el cual debía proporcionarle seguridad en el resguardo de sus bienes; a contrario sensu se vio enfrentada a continuas solicitudes no escuchadas, planteamiento de problemas no resueltos, y finalmente de un abandono de parte del denunciado en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones bancarias para con la demandante.

20.- Que no hay otros antecedentes que ponderar.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo dispuesto en la Ley 15.231, orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 1, 3, 7, 14 y 17 de la Ley 18.287 sobre procedimientos de...



SE RESUELVE:

EN CUANTO A LAS TACHAS:

A.- Que no ha lugar a la tachas opuesta a fs. 50 vta. por la parte denunciada y demandada de BANCO DEL ESTADO DE CHILE representada legalmente por PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE en contra del testigo PEDRO ALFONSO MEDINA OTAROLA por las consideraciones expuestas en el párrafo N° 3 del presente fallo.-

EN LO INFRACCIONAL:

B.- Que se condena a PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE, representante legal de BANCO DEL ESTADO DE CHILE al pago de una multa de DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por infringir el artículo 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, ocasionando daños materiales a terceros. Si no pagare la multa dentro del plazo legal de 05 días, sufrirán por vía de sustitución y apremio 15 días de reclusión nocturna que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente.

EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:

C.- Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 38 y siguientes, sólo en cuanto se condena a BANCO DEL ESTADO DE CHILE representada legalmente por PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE, a pagar dentro de 5° día de ejecutoriado el presente fallo a la actora OLGA GORDIAN VALDIVIESO, la suma de \$ 230.000.- (doscientos treinta mil pesos), cantidad en que el Tribunal fija prudencialmente el daño directo sufrido por el demandante.

D.- Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 38 y siguientes por concepto de daño moral, solo en cuanto se condena a BANCO DEL ESTADO DE CHILE representada legalmente por PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE, a pagar dentro del 5° día de ejecutoriado el presente fallo, a la actora OLGA GORDIAN VALDIVIESO la suma de \$ 150.000.- (ciento cincuenta mil pesos).- cantidad en que el Tribunal ha fijado prudencialmente los daños morales sufrido por la demandante a raíz del incumplimiento de las obligaciones contraídas por el demandado.

E.- Que la suma antes mencionada, deberá ser reajustada en la misma proporción a la variación que haya experimentado el Índice de Precios al

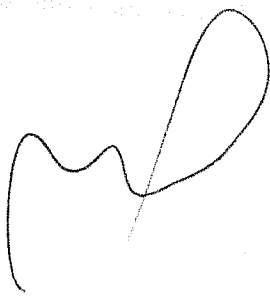
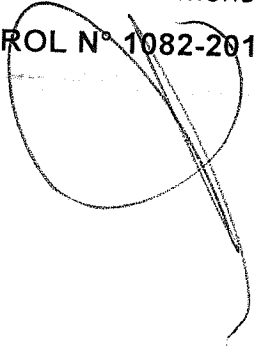
calculados desde la fecha que el deudor incurra en mora y hasta la fecha del pago efectivo.

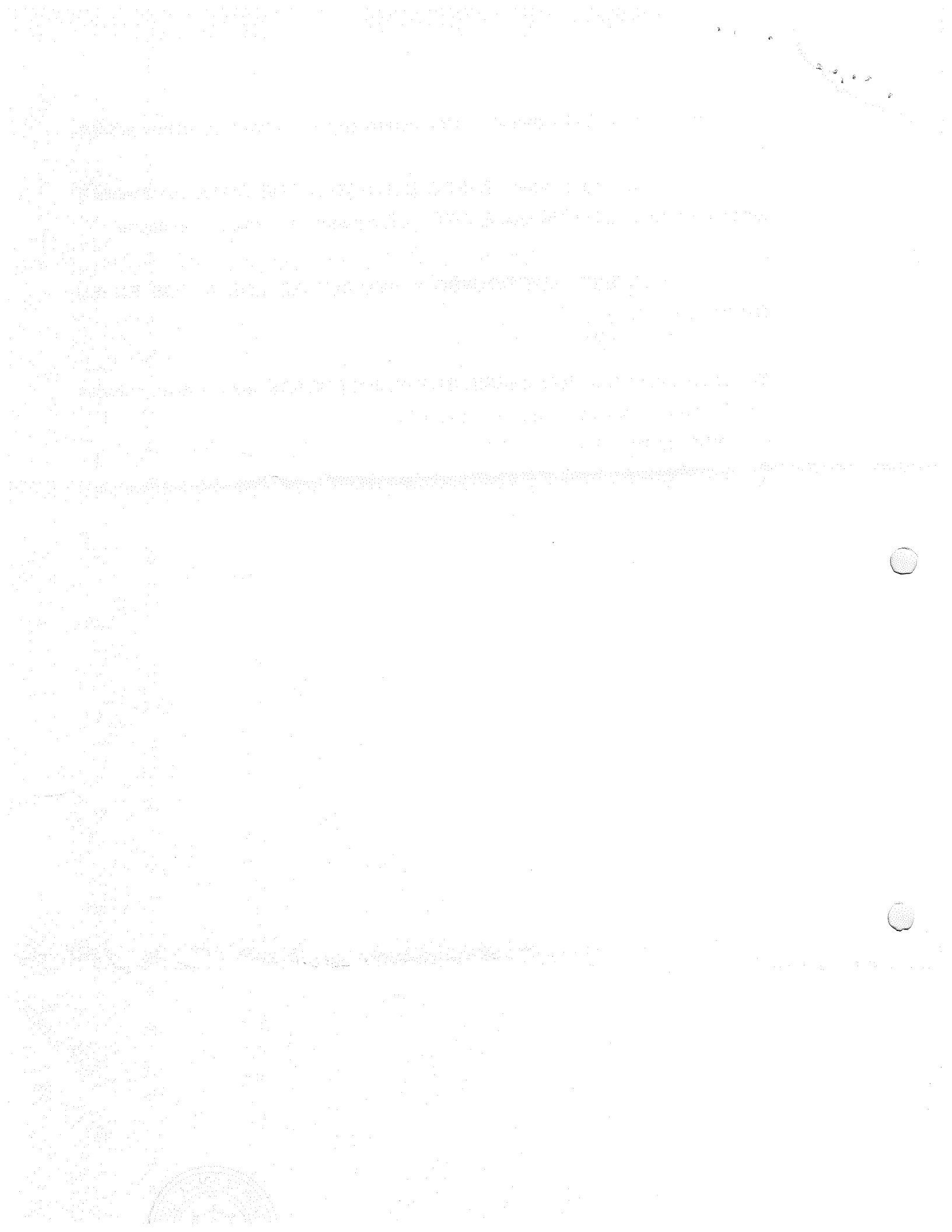
F.- Que se condena BANCO DEL ESTADO DE CHILE representada legalmente por PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE a pagar las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVENSE LOS AUTOS EN SU OPORTUNIDAD.- 

Sentencia dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-

ROL N° 1082-2013 P.-





MACUL, A UNO DE OCTUBRE DE DOS MIL TRECE.-

A LO PRINCIPAL: Cómo se pide, certifíquese por el Sr. Secretario del Tribunal si la sentencia definitiva de autos, se encuentra firme y ejecutoriada.

AL PRIMER Y SEGUNDO OTROSI: Se resolverá en su oportunidad.
NOTIFIQUESE

Resolución dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-
ROL N° 1082-2013 P.-

MACUL, A UNO DE OCTUBRE DE DOS MIL TRECE.-

VISTOS: Certifico que la sentencia definitiva de fs. 85 y siguientes de autos, se encuentra firme y ejecutoriada.

GASTON MONSALVES PONCE
SECRETARIO TITULAR

MACUL, A UNO DE OCTUBRE DE DOS MIL TRECE.-

VISTOS: Resolviendo derechamente AL PRIMER OTROSI del escrito de fs. 99 de autos, se resuelve: Decretase el cumplimiento incidental del fallo. Notifíquese por cédula.

Y proveyendo AL SEGUNDO OTROSI del escrito de fs. 99, se resuelve: Practíquese la liquidación del crédito y tasación de costas procesales por el señor Secretario del Tribunal.

NOTIFIQUESE

Resolución dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-
ROL N° 1082-2013 P.-



CORREOS DE CHILE
0041551360322
NO VALIDO COMO
FRANQUEO