

Valdivia, tres de enero del dos mil diecisiete.

Vistos: a fojas uno rola denuncia infraccional de la Ley N° 19.496, de fecha 4 de diciembre del 2015, interpuesta por MARIA VERONICA GONZALEZ ORTEGA, Directora Regional Subrogante y representante Judicial del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR DE LOS RÍOS, ambos domiciliados para estos efectos en calle Arauco N° 371, piso 2, comuna de Valdivia, quien comparece en uso de las atribuciones conferidas al Servicio Nacional del Consumidor por el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, Rol Único Tributario 97.030.000-7, representada en conformidad con lo dispuesto por el inciso tercero del artículo 50 C en relación con el inciso primero del artículo 50 d, ambos de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores por don MARCO BARRIENTOS, de quien ignora segundo apellido y profesión, ambos domiciliados en calle Camilo Henríquez N° 562 de la ciudad de Valdivia, por incurrir en infracción a los artículos 3d) 12 y 23 inciso 1 de la citada Ley, conducta que atendida su extrema gravedad, afecta el interés general de los consumidores habilitando al Servicio Público compareciente para impetrar del Tribunal la aplicación máximo de las multas establecidas en Ley, a fin de asentar en el proceso el efectivo respeto de los derechos de los consumidores, todo ello en razón de los antecedentes de hecho y de derecho que expone, señalando primeramente respecto de los hechos que con fecha 7 de julio del año 2015, la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor de los Ríos, toma conocimiento de reclamo administrativo N° R2015N439656, interpuesto por don PATRICIO RAILAF PEÑA contra BANCO ESTADO DE CHILE, quien manifiesta ser cliente de la entidad bancaria denunciada, titular de cuenta corriente N°72000007251, refiriendo el consumidor que el día 8 de junio del año 2015 se percató a través de su cartola bancaria que el banco había realizado el pago de 4 cheques los cuales el cliente desconoce haber cursado y que en su totalidad ascendían a la suma de \$3.236.400.-, precisando que los referidos documentos correspondían a los números de serie AX 8754187 por la suma de \$ 980.000.-; AX 8754196 por la suma de \$ 980.000.-; AX 8754197 por la suma de \$ 976.400.-, y; AX 8754189 por la suma de \$300.000.-, precisando en su reclamo

irregularidad en la cancelación de los documentos impugnados. En efecto, el artículo 16 de la Ley sobre Cuentas Corrientes y Cheques, dispone que el banco es responsable si la firma del librador es visiblemente disconforme con la registrada en la institución bancaria; si tiene raspaduras, enmendaduras u otras alteraciones notorias y si no es de la serie entregada al titular, circunstancias que no concurren en este caso, como asimismo, no existe Orden de No Pago sobre los documentos de que se trata. Es importante mencionar, que dicho cuerpo legal en su Art. 17 expresa, además, que el librador es responsable si su firma es falsificada en cheque de su propia serie y no es visiblemente disconforme.", agregando que de acuerdo a la respuesta evacuada por el proveedor, y de conformidad al tenor de los hechos reclamados los cuales podrían resultar constitutivos de un ilícito penal, el servicio denunciante en virtud del artículo 61 letra k) de la Ley N° 18.834, que establece la obligación funcionaria de denunciar ante el Ministerio Público los crímenes o simples delitos que tome conocimiento un funcionario público en el ejercicio de su cargo, procedió a denunciar ante la Fiscalía Local de Valdivia acompañando copia de todos los antecedentes que obraban en poder de la Dirección Regional del SERNAC, señalando seguidamente que en atención a la respuesta negativa de Banco Estado y al mandato legal del artículo 58 de la Ley N° 19.496, que impone al Servicio Público denunciante velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, se procede a interponer denuncia infraccional, en consideración a que los hechos denunciados dan cuenta que se encuentra comprometido el interés general de los consumidores, sosteniendo desde el punto de vista del derecho, como cuestiones previas que se debe partir por afirmar que el origen de la legislación nacional de protección de los derechos de los consumidores se encuentra en el reconocimiento a nivel internacional de ciertos derechos que se atribuyen a la parte más débil de la relación de consumo, con el carácter de básicos e irrenunciables y como el punto de partida de toda normativa en la materia, ocurriendo que desde allí se debe comenzar por aseverar que la conducta de la empresa vulnera precisamente estos derechos

respeto a las exigencias publicitarias, de forma que estando comprometidos los intereses generales de los consumidores toda vez que este tipo de cobros improcedentes e indebidos no pueden permitirse en empresas de este rubro, es que Sernac ha decidido formular la denuncia requiriendo, según indicará más adelante, una sanción ejemplar para una empresa que ha faltado al deber de profesionalidad en la prestación de sus servicios, afectando de paso, al propio mercado, y a los intereses generales de los consumidores que confían en la diligencia y responsabilidad en la prestación del servicio contratado con la denunciada, resultando que en primer término, la denunciada ha incurrido en infracción a lo dispuesto por el artículo 3) letra d) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, que consagra el derecho básico del consumidor de disfrutar de manera segura de los bienes y servicios prestados por el proveedor sobre el cual como contrapartida, pesa el imperativo de garantizar que los consumidores no vean afectada su seguridad personal o la de sus bienes mientras se desarrolla la relación de consumo, lo que no ha ocurrido en autos, por cuanto como ha señalado la denunciante, el actuar negligente de la denunciada ha permitido que terceros hayan hecho un uso indebido de los dineros que don PATRICIO RAILAF PEÑA tenía disponible en su cuenta corriente, afectando de esta manera la seguridad de los mismos, infringiendo claramente el artículo antes citado, toda vez que la denunciada no ha ofrecido las condiciones mínimas de seguridad, obligación básica del proveedor que emana de su relación contractual que mantiene con el BANCO DEL ESTADO DE CHILE, por cuanto dicha entidad debe velar por que el dinero que el consumidor le confía para su resguardo se mantenga en la cuenta del titular evitando aquellos riesgos que van implícitos en toda operación bancaria, considerando la susceptibilidad de ser intervenidos por terceras personas para la comisión de delitos, así como también, la eventualidad de apropiación de dineros por otros medios que la institución financiera debió prever o haber previsto, vulnerándose de esta manera un derecho básico de los consumidores, cual es, la seguridad en el consumo, ocurriendo que en esta misma línea y de acuerdo al artículo 23 inciso 1° de la Ley de Protección de los Derechos de los

al permitir el giro del dinero por parte de un tercero no autorizado desde la cuenta de la titular de dicha tarjeta, causando menoscabo al consumidor debido a la falla en la prestación de servicio.", a lo que se adiciona sustentando la posición de la denunciante la sentencia dictada por el 3° Juzgado de Policía Local de la Florida en causa Rol 53384-2011 que en su considerando 10° señala "que la demandada Banco Estado, con su conducta ha infringido lo establecido en el artículo 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor (...) toda vez que al ser una institución de carácter financiero no cuenta entre sus procedimientos con más mecanismos de control, para hacer transferencias, que le permitan cautelar y asegurar el bien patrimonial de sus clientes, todo lo cual le ha causado un menoscabo a su cliente, quien además de la inseguridad en las operaciones bancarias ha incurrido en gastos de cobranza y pago de intereses.", resultando que así las cosas y estando comprometidos los intereses generales de los consumidores toda vez que este tipo cargos improcedentes no pueden permitirse en empresas de este rubro, es que SERNAC ha decidido formular la presente denuncia requiriendo según lo indicará más adelante en su libelo, una sanción ejemplar para una empresa que ha faltado al deber de profesionalidad en la prestación de sus servicios, afectando de paso, al propio mercado y a los intereses generales de los consumidores que confían en la diligencia y responsabilidad de la prestación del servicio contratado con la denunciada, sosteniendo la denunciante por consiguiente, que habiéndose cometido una infracción de las contempladas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, estando acreditados los hechos y el Derecho que los sanciona, resulta del todo procedente que el Tribunal aprecie la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo a la sana crítica, de manera que su examen conduzca lógicamente a la conclusión de que existe la infracción denunciada y que por lo tanto lo que corresponde es condenar a la infractora al máximo de la multa establecida en la ley, agregando que las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva o formal, es decir, la contravención de la norma, y su sanción asociada, se satisfacen por la

mismo es de tal grado grave y negligente que expone al resto de los consumidores, colocados en similares circunstancias, a ser víctimas en el futuro de un comportamiento como el que fundamenta la presente acción, comprometiendo así, el interés general de los consumidores, entendido éste, como aquel que se asemeja al interés de la sociedad, incluso al orden público, que en este caso sería el interés de la sociedad de que los derechos de los consumidores sean respetados, explicando de esta forma, el carácter de irrenunciables de estos mismos, basado en el artículo 4 de la Ley 19.496, sustentando lo antes dicho, a juicio de la parte denunciante, lo señalado por la doctrina que respalda esta postura, al indicar que lo que caracteriza al interés público o general es su trascendencia global para la comunidad social y es esta nota diferenciadora la que en definitiva justifica la asunción de su gestión y defensa por el propio Estado y no por los particulares, así, la reforma del año 2004, asigna, en el fondo, al SERNAC funciones propias de una suerte de Ministerio Público, esto es, pertenecientes a un órgano al cual compete representar los intereses generales de la comunidad, según lo expresa Gonzalo Cortéz Matcovich en su obra "El Nuevo Procedimiento Regulado en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores" de la Editorial Lexis Nexis, año 2004, paginas 100-101, resultando que este concepto de "Interés General" incluso lleva a afirmar que el SERNAC puede hacerse parte en todos los procesos judiciales en que la norma vulnerada sea de tipo infraccional, ya que éstos expresan la decisión del legislador de describir ciertas conductas que atentan de manera grave en contra de los derechos de los consumidores, para efectos de erradicarlas de las relaciones de consumo que se susciten, esto como una forma de perseguir a través de lo infraccional la corrección de la conducta del proveedor de un servicio o producto, resultando de acuerdo a todo lo expuesto, que el Servicio denunciante solicita la aplicación del máximo de las multas que en derecho corresponda, esto es, 150 Unidades Tributarias Mensuales, cuyo desglose es 50 Unidades Tributarias Mensuales por la infracción al artículo 3 d); 50 Unidades Tributarias Mensuales por la infracción al artículo 12, y; 50 Unidades Tributarias Mensuales por la

Doncista trata y curo

segundo apellido y profesión, ambos domiciliados en calle Camilo Henríquez N° 562 de la ciudad de Valdivia en virtud de las mismas consideraciones de hecho y derecho que motivan la denuncia de autos, presentado por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR DE LA REGIÓN DE LOS RÍOS, la que para todos los efectos legales y procesales pertinentes da por integra y expresamente reproducida, precisando que los hechos referidos constituyen una infracción a la Ley N°19.496, y además le han causado considerable perjuicio, toda vez que es cliente de la entidad bancaria denunciada en calidad de titular de la Cuenta Corriente N° 72000007251 percatándose el día 8 de julio del año 2015 a través de su cartola bancaria que el Banco había realizado el pago de 4 cheques, los cuales desconoce haber cursado y que en su totalidad ascendían a la suma de \$3.236.400.- correspondiendo a los números de serie AX 8754187 por la suma de \$ 980.000.-; AX 8754196 por la suma de \$ 980.000.-; AX 8754197 por la suma de \$ 976.400.-, y; AX 8754189 por la suma de \$300.000.-, precisando el acto que los referidos cheques fueron presentados a cobro por terceros el día 5 de junio del 2015, ocurriendo que el mismo día que se percata que le falta dinero en su cuenta se contactó con el Banco, alcanzando a dar orden de no pago a uno de los cheques que aún no se cobraba, luego concurrió a las oficinas del Banco a formalizar su reclamo, indicándole el banco, por su parte, que el día 2 de julio del 2015 le tendría una respuesta, entregándole el día señalado un documento informal en el cual le indican que los cheques estaban debidamente cancelados y que visiblemente no tendrían firma disconforme, sin embargo, señala el actor que al obtener fotocopias de los cheques verificó las firmas las cuales el no había realizado y a simple vista eran visiblemente disconforme, por tanto el Banco es el responsable de verificar que las firmas que se estampan en los cheques correspondan efectivamente a la del titular de la cuenta y que registra en la entidad bancaria, resultando de que es de toda claridad, que la demandada no ha cumplido con los requerimientos mínimos de seguridad que resguarden su integridad patrimonial como contraparte de un contrato de cuenta corriente, por lo que el pago de cheques que no ha girado ni firmado no tiene otra explicación que la deficiente y negligente administración de la cuenta por parte

telefónicos efectuados por la empresa de cobranza del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, quien pese a indicarle que se encuentra en un proceso judicial, hacen caso omiso de sus excusas sin disminuir los constantes y molestos llamados que le efectúan diariamente, a lo que deben agregarse las molestias y los malos ratos que ha debido soportar por la actitud asumida por la entidad bancaria demandada, quien lejos de pretender solucionar este conflicto evidente, se dedica a evadir su legítima pretensión con el único propósito de evitar las responsabilidades que claramente le caben en los hechos y negar el justo derecho del demandante a ser resarcido por las molestias ocasionadas, agregando que el daño moral, representado por las molestias y sufrimientos que estos hechos le han significado a él, evaluado en pesos es la cantidad de \$ 5.000.000.-, precisando que en este sentido, se le ha producido un perjuicio patrimonial y especialmente moral evidente que el Tribunal debe en definitiva reparar, resultando en consecuencia, el monto total de la indemnización de perjuicios que demanda, es la cantidad de \$ 8.236.400.- más la anulación de todos los intereses y cobros generados en la cuenta corriente por concepto de utilización de línea de crédito, con expresa condenación en costas, por lo que en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas y demás que resulten aplicables, solicita al Tribunal tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representada por don MARCO BARRIENTOS, ambos ya individualizados, y, acogerla en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

A fojas 97 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de todas las partes, procediendo la parte denunciante y demandante a ratificar las acciones infraccional y civil en todos sus términos, con costas, a lo cual la parte denunciada y demandada civil procede a contestar mediante escrito rolante a fojas 54 de autos las acciones deducidas en su contra sosteniendo primeramente respecto de la denuncia por infracciones formulada con fecha 4 de diciembre del 2015 por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, ya que

de Bancos para constatar que queda de manifiesto que dicho cuerpo legal contiene normas fiscalizadora, investigativas y sancionatorias especiales que permiten a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras aplicar las multas correspondientes en caso de infracción a su normativa, a través de procedimientos administrativos expeditos, transparentes y rigurosos, además que la misma Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores establece que no son aplicables las normas de dicha ley a materias reguladas por leyes especiales, como sería una cuenta corriente bancaria que está reglamentada por el Decreto con Fuerza de Ley N° 707, Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, esto es una Ley especial que de acuerdo a lo establecido al efecto en el artículo 2° bis de la Ley 19.496 letra c), no tendría aplicación en estos autos, debiéndose por tanto, y por esa sola circunstancia, rechazarse la demanda, precisando que no obstante lo expresado, y sin perjuicio de lo que en definitiva el Tribunal resuelva sobre su competencia, deben contestar la denuncia diciendo que no existe infracción ni reproche legal por el actuar del BANCO DEL ESTADO DE CHILE al pagar los 4 cheques que le fueron presentados a cobro, y que motivan el reclamo del querellante, ya que los pagos de los documentos en cuestión se efectuaron con pleno cumplimiento a lo estipulado en el artículo 16 de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, que dispone que el Banco es responsable de la falsificación de un cheque solamente en los casos de que la firma del librador sea visiblemente disconforme con la registrada en la institución bancaria para su cotejo; si el cheque tiene raspaduras, enmendaduras u otras alteraciones notorias, y; si el cheque no es de la serie entregada al titular, expresando la defensa que en el caso de autos no concurren ninguna de las circunstancias señaladas, incluso a la fecha del cobro no existían órdenes de no pago respecto de los aludidos cheques, lo que hubiese permitido al Banco abstenerse de pagar los documentos, precisando a mayor abundamiento, que el cuerpo legal citado establece expresamente en su artículo 17 que es el librador del cheque el responsable en caso que su firma se falsificara en un cheque de su propia serie, cuando dicha rubrica no sea

TERCERO: Que la denunciante no manifiesta en su escrito de fojas 1 ni en el de fojas 46 haber recurrido a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras sino solo se hace referencia a que los antecedentes fueron puestos en conocimiento de la Fiscalía Local de Osorno de lo cual dan cuenta los documentos rolantes de fojas 67 a fojas 80, 107 a 163, 166 a 228, de autos que además evidencian en su contenido que dicha instancia se encuentra pendiente en su tramitación y resolución.

CUARTO: Que la actividad bancaria y financiera se regula en la Ley General de Bancos debiendo someterse las entidades respectivas y sus clientes a su normativa.

QUINTO: Que de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 2, 12, 19 y 22 de la Ley General de Bancos queda de manifiesto que en dicho cuerpo regulatorio se contienen normas fiscalizadoras, investigadoras y sancionatorias especiales que permiten a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras aplicar las multas correspondientes en caso de infracción a sus disposiciones a través de procedimientos administrativos expeditos, transparentes y rigurosos.

SEXTO: Que el artículo segundo bis de la Ley 19.496, excluye del ámbito de aplicación de la misma "las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales", devolviendo competencia al Juzgador de dicha Ley solo cuando la normativa especial no contemple procedimientos especiales indemnizatorios, siendo necesario al efecto contar con la resolución definitiva y ejecutoriada que sanciona el aspecto infraccional desde el punto de vista administrativo a objeto de regular los perjuicios.

SEPTIMO: Que en autos, si bien se deduce demanda conjuntamente con la denuncia interpuesta, dicha presentación no cuenta con soporte sancionatorio alguno que de cuenta que la materia fue sancionada por la entidad fiscalizadora correspondiente pronunciándose sobre la especie.

OCTAVO: Que conforme lo anterior, los documentos probatorios acompañados de fojas 20 a 27 y 57 a 66, todas incluidas, analizadas en forma individual y conjuntamente con las otras piezas del proceso de acuerdo con las reglas de la sana crítica, no modifican ni alteran lo expresado en los considerando anteriores sobre la forma y circunstancias de ocurrencia del hecho.

3.- Que no se hace lugar a declarar la denuncia temeraria al tenor del artículo 50 E de la Ley N° 19.496, en razón de no haberse configurado los presupuestos de procedencia de la misma.

4.- Que sin perjuicio de lo anterior cada parte pagará sus costas.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente. Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Rol 5846-15-1.-

[Handwritten signature]

Pronunciada por don Pablo Andrés Castro Jara, Abogado, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Valdivia. Autoriza don Domingo Soto Gamé, Secretario Abogado.

REGISTRO DE SENTENCIAS
19 JUL. 2017
REGION DE LOS RIOS

PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
SECRETARIO
VALDIVIA

CONFORME A SU ORIGINAL

27 MAR. 2017

SECRETARIO

ROBERTO E. MOYANO SEMPE
Secretario Subrogante