cincuenta, seis 56

QUILLOTA, SEIS DE FEBRERO DE DOS MIL DIECISIETE.-

VISTOS:

A fojas 1, 2, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53 y 54, rolan documentos.-

A fojas 3, 4, 5, 6, 7 y 25 rola Querella Infraccional por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios.-

A fojas 12 declara DAISY ANDREA MUÑOZ ESCOBAR.-

A fojas 37, 55 y 55 vuelta rola Acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.-

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, **DAISY ANDREA MUÑOZ ESCOBAR**, interpuso Querella Infraccional por vulneración de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor "BANCO ESTADO", representado en conformidad a lo dispuesto en el articulo 50 D de la Ley N° 19.496, por ALVARO HERRERA NUÑEZ, ambos, domiciliados en calle O'Higgins N° 90, Quillota, por los siguientes hechos: Que, el 9 de marzo de 2016 concurrió a CHILE ATIENDE para verificar la fecha en que le sería pagado el bono del subsidio familiar, oportunidad en que en dicho organismo, le informaron que el pago se efectuaría ese mismo día. En ese momento, concurrió a Banco Estado y obtuvo un recibo del saldo de su tarjeta, el cual mostraba un monto ascendente a $18.000.- en circunstancias que debía haber un saldo de $160.553.-, correspondiente al bono de sus dos hijos, el propio y el subsidio familiar. Ante esta situación, regresó a Chile Atiende, con el objeto de obtener la colilla de pago, donde constaba el depósito de $160.633.- y una vez hecho, concurrió nuevamente a Banco Estado, precisamente, a Servicio al Cliente, oportunidad en que la persona que la atendió le señaló que con esa colilla le debían pagar; sin embargo, al pasar por caja, le señalaron que lo único que figuraba a pagar eran $18.000.- no pudiendo consultar al respecto al encargado de atención al cliente, puesto que eran más de las 14:00 horas. El día 10 de marzo de 2016, concurrió una vez más al Banco Estado, siendo atendida por una persona de sexo femenino, a quien le solicitó la cartola del mes de marzo, percatándose en ese momento, que en su cuenta había dinero que no le pertenecía; esto es, la suma de $108.000.- por lo que inmediatamente dio avisó y, junto a la persona que la atendió, hicieron todo lo necesario para devolver el dinero a su destinatario, enterándose en ese instante que el depósito de $160.633.- correspondientes a beneficios sociales, se encontraban retenidos. Este hecho la llevo a efectuar un reclamo formal ante el Banco Estado, pero no ha tenido respuesta al respecto y sus fondos siguen retenidos, lo cual de ninguna manera debió ocurrir, puesto que se trata de subsidios estatales y, su retención, agrava la ilegalidad del actuar de la denunciada. Finalmente, se dirigió a SERNAC para denunciar el hecho, pero el banco nuevamente omitió su respuesta. Los hechos antes descritos, infringen lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita que Banco Estado sea condenado al pago de la multa máxima legal.

SEGUNDO: Que, **DAISY ANDREA MUÑOZ ESCOBAR**, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra del proveedor "BANCO ESTADO", representado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de la Ley N° 19.496, por EMILIANO FIGUEROA SANDOVAL, ambos, domiciliados en calle O'Higgins N° 90, Quillota, por los hechos expresados al interponer la querella infraccional, los cuales da por reproducidos. Dichos hechos le han ocasionado los siguientes perjuicios: **DAÑO DIRECTO:** representado tanto por los gastos en los que ha incurrido como por lo que ha dejado de percibir: **1.-** La suma de $160.633.-, que corresponde a los dineros retenidos de manera arbitraria e ilegal por Banco Estado; **2.-** La suma de $160.000.-, que

JUZGADO DE POLICIA LOCAL QUILLOTA

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018

corresponde a los días que dejó de trabajar para solucionar el problema ocasionado por la demandada y; **3.-** La suma de $5.000.- que corresponde a pasajes de locomoción colectiva para solucionar el problema ocasionado por la demandada. La suma total demandada por este concepto asciende a la suma de $325.633.-. **DAÑO MORAL:** La suma de $500.000.- configurado por las continuas y graves molestias personales y familiares que los hechos materia de autos le han provocado, además de la sensación de angustia y menoscabo, el tiempo invertido en la solución del problema y la atención indiferente de los dependientes de la demandada en todas las oportunidades que se entrevistó con ellos. Funda su acción en lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, solicitando se condene a la querellada al pago de la suma total de $825.633.- o la que se fije conforme al mérito de autos, más intereses y costas.-

TERCERO: Que, según **DAISY ANDREA MUÑOZ ESCOBAR**, trabajadora agrícola, domiciliada en calle Patria Vieja N° 1473, Población José Miguel Carrera, Quillota, Cedula de Identidad N° 15.816.779-4, el 9 de marzo de 2016, concurrió a la sucursal de Chile Atiende Quillota, con el objeto de consultar sobre las fechas de pago del aporte familiar que el gobierno entrega en dicho mes a las familias ms vulnerables. Agrega que en dicho lugar le informaron que el depósito ya se había efectuado en su Cuenta Rut y que podía dirigirse inmediatamente al Banco Estado para poder retirarlo; además, en ese momento le hicieron entrega de la copia de la liquidación de pago respectiva, donde consta que la suma a retirar ascendía a $160.633.-. Manifiesta que al llegar a Banco Estado de Quillota, se dirigió al cajero automático y obtuvo un estado de cuenta, verificando que efectivamente la suma antes dicha estaba depositada, pero además de ello, había sido depositada la suma de $108.000.- los que no le pertenecían, con un saldo disponible para girar de $18.000.-. Ante esta situación, se dirigió a Servicio al Cliente y explicó el problema; luego de lo cual, desde dicho lugar realizaron consultas a Santiago y le informaron que las sumas antes dichas se encontraban retenidas, pero desconocían el motivo, quedando el banco comprometido a darle una respuesta a la brevedad posible, firmando en ese momento un documento para permitir que le retiraran desde su cuenta los $108.000.- que no le pertenecían, para que fueran devueltos a su legítimo dueño. Deja constancia que, aun cuando se ha dirigido en innumerables oportunidades a consultar, los montos siguen intactos en su cuenta, lo que le ha generado diversos problemas tanto económicos, familiares y laborales; sin embargo, el banco no le ha dado importancia a lo sucedido, por lo que solicita que sean sancionados y le indemnicen los perjuicios ocasionados.-

CUARTO: Que, la parte querellada y demandada **BANCO ESTADO**, contestando la querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitó su rechazo en todas sus partes, en consideración a los siguientes fundamentos de hechos y derecho: **I.-** En relación a la Querella por infracción a la Ley N° 19.496: Se funda la pretensión de la demandante en la supuesta responsabilidad del banco demandado en la retención de montos que dicen relación con el pago de subsidio estatal, consistente en el bono familiar por la suma de $160.533.- ocurrido con fecha 9 de marzo de 2016. De acuerdo con lo expuesto por la denunciante, con fecha 10 de marzo de 2016, se percató de la existencia en su cuenta bancaria, de un deposito por el monto de $108.000.- del cual ella no sería la destinataria; sin embargo para que su representado sea responsable de lo denunciado y obligado a indemnizar los supuestos perjuicios, se requiere de una actuación a lo menos negligente, lo cual no ha ocurrido en la especie. Señala que la actora mantiene con Banco Estado, la cuenta bancaria denominada Cuenta Rut N° 15816779 (Chequera Electrónica N° 233-7-0392378-4) y, con fecha 25 de octubre de 2015, mediante Oficio N° 381/2015) su representada recibió orden por parte del Juzgado de Garantía correspondiente, de retener los montos disponibles en la referida cuenta, según lo resuelto en causa RUC N° 1501002577, RIT 661-2015, sin que se haya recibido orden o instrucción alguna en el sentido de dejar sin efecto lo mandado. Su representada ha dado cabal y eficaz cumplimiento a una resolución judicial, estando per se, obligada a su observancia. II.- En cuanto a la

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.
Quillota, 1 de 3 2018
JUZGADO DE POLICIA LOCAL QUILLOTA-1

cincuenta y siete 57

Demanda de responsabilidad civil: Para que Banco Estado sea obligado a indemnizar los supuestos perjuicios, requiere de una actuación a lo menos negligente, la cual no ha ocurrido en la especie; además, la querellante nada ha dicho con relación a una prestación incumplida por parte de su representada, basándose la situación descrita por la actora, única y exclusivamente, en la orden instruida por el Juzgado de Garantía respectivo a esa institución financiera, y que dice relación con dar cumplimiento a una resolución judicial emanada por un tribunal competente. En cuanto al razonamiento presentado, el banco respondió a la inquietud de la actora, señalando debidamente las causales de la retención de los montos referidos, por lo que, en consecuencia, su representada no ha incurrido en negligencia alguna y no procede acoger su demanda. En relación a la responsabilidad civil del banco, no existe una relación de causalidad entre el supuesto hecho ilícito y los perjuicios suficientes para que se acepte; es más, teniendo presente lo señalado en el artículo 14 de la Ley N° 19.496, que dispone que el sólo hecho de la contravención o infracción, no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, sino existe relación de causa a efecto entre la contravención o la infracción y el daño producido, lo que resulta aplicable a este caso, ya que ni siquiera ha habido contravención o infracción. Es más, quien ha actuado diligentemente como se ha comprobado con la documentación acompañada, es el propio banco; asimismo, uno de los requisitos de la responsabilidad civil y que obliga a indemnizar es el de la relación de causalidad, y en el caso de autos, ella no existe respecto al daño que la demandante ha demandado, por cuanto, para que alguien esté obligado a indemnizar un perjuicio, no basta que éste exista y que haya habido un acto culpable o doloso suyo, sino que es imprescindible que el daño sea por causa directa y necesaria del hecho del autos, pero en la relación de los hechos se demuestra que ninguna conducta de su representado fue la causante de los presuntos perjuicios que la actora dice haber sufrido. El articulo 3 letra b) de la Ley N° 19.496, señala, en relación a los derechos y deberes del consumidor, que corresponde a éste el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos y el deber de informarse responsablemente de ellos. En definitiva, en este caso, no se da ninguna de las condiciones para que Banco Estado deba responder por el presunto perjuicio sufrido por la demandante. Respecto al daño, éste debe ser probado por quien lo alega. En cuanto al daño material, de la simple lectura de la demandada, se puede apreciar que dicho supuesto daño no es en modo alguno imputable a su representada, por las razones precedentemente expuestas. La doctrina nacional ha sido unánime al señalar que el daño indirecto nunca es indemnizable, salvo que las partes lo hayan acordado. Así, no se indemniza el daño indirecto, porque faltaría el vínculo causal (elemento de la responsabilidad civil); además de lo anterior, en el presente caso, es evidente la interrupción de dicho vínculo causal. La regla general será que existe una intervención dolosa de un tercero que excluirá otros factores causales; por lo tanto, toda la causalidad se radicara en ese sujeto, que en este caso es el beneficiario. En relación al daño moral, la demandante señala como daño moral el hecho de haber sentido molestias y angustias personales y familiares. En este punto es preciso señalar que las molestias de la vida en sociedad no pueden asimilarse al daño moral; además de ello, al igual que el daño material, el daño moral debe ser probado cabalmente por la victima que reclama el pago de una indemnización. Finalmente, debe acreditarse que se trata de un daño cierto y real, no así de un daño hipotético o eventual; en este caso, el peso de la prueba sobre la existencia del daño, extensión del mismo, y sus consecuencias, le incumbe al actor. Conforme a lo anterior, disposiciones invocadas y lo dispuesto en las leyes N° 19.496, 18.287 y normas del Código de procedimiento Civil, solicita que tanto la Querella Infraccional como la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, sean rechazadas en todas sus partes; con costas.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL - QUILLOTA

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018

QUINTO: Que, llamadas las partes a una conciliación, esta no se produjo.-

SEXTO: Que, la querellante y demandante ha acompañado los siguientes documentos, bajo apercibimiento legal: 1.-Copia de Liquidación de Pago, donde consta el monto depositado por el IPS del Gobierno de Chile, por concepto de aporte familiar; rolante a fojas 1. 2.- Cartola Histórica N° 4, emitido por Banco Estado, con fecha 11 de mayo de 2016; rolante a fojas 2.

Documentos no objetados.

SEPTIMO: Que, la parte querellada y demandada ha acompañado bajo apercibimiento del articulo N° 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, los siguientes documentos: **1.**- Copia de Carta respuesta del Banco, de fecha 29 de marzo de 2016; rolante a fojas 30. **2.**- Copia de Carta respuesta del Banco, de fecha 12 de abril de 2016; rolante a fojas 31. **3.**- Copia de Carta respuesta del Banco a SERNAC de fecha 12 de abril de 2016; rolante a fojas 32. **4.**- En relación con la causa RIT 661/2015, del Juzgado de Garantía de Curacautin, acompañó oficio de dicho tribunal, memorándum del Banco Estado, escrito del Fiscal de Curacautin, oficio de incautación, escrito de la Fiscal de dicha localidad y resolución del Tribunal; rolantes a fojas 38, 39, 40, 41, 42 y 43. **5.**- En relación con la causa RIT 299/2016, del Juzgado de Garantía de Los Andes, acompañó copia de audiencia de fecha 9 de enero de 2017, en que se deja constancia de una inexistencia de un acuerdo reparatorio y se fija audiencia de Juicio Oral Simplificado, a la que se someterá a la denunciante en calidad de imputada, por el delito de estafa; requerimiento de procedimiento simplificado del Fiscal de Los Andes, Oficio al Banco Estado y copia de Audiencia de Comparecencia al Juzgado de Garantía de Los Andes; rolantes a fojas 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50 y 51. **6.**- Requerimiento de Información de fecha 14 de marzo de 2016, de la Fiscalía de Viña del Mar, en la que solicita diversos antecedentes de la denunciante, en calidad de imputada, en la causa RUC N° 1600228824-2.

Documentos no objetados.

OCTAVO: Que, el Tribunal con el mérito de los antecedentes, especialmente documentos acompañados por las partes, y apreciándolos de acuerdo a las reglas de la sana crítica, **Concluye que:** BANCO ESTADO, en la prestación de un servicio actuó en estricto apego a las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496; por cuanto, el dinero que la querellante mantenía en su Cuenta Rut N° 15816779, fue retenido por el banco, en cumplimiento a una orden de fecha 21 de octubre de 2015, emanada del Juzgado de Garantía de Curacautín, por motivo de una investigación seguida en contra de la actora, por el delito de Estafa. En consecuencia, se deberá rechazar la Querella Infraccional como más adelante se indica; en conformidad a la Ley.

NOVENO: Que, en atención a lo señalado en el considerando anterior, no se deberá dar lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 3, 4, 5, 6, 7 y 25 de autos, por DAISY ANDREA MUÑOZ ESCOBAR, en contra de BANCO ESTADO.-

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 12, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley 19.496 y artículos 1, 14 y 17 de la Ley 18.287;

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018

JUZGADO DE POLICIA LOCAL - QUILLOTA -

Cincuenta y ocho 58

SE DECLARA:

1.- Que, se rechaza la Querella Infraccional interpuesta en lo principal del escrito de fojas 3, 4, 5, 6, 7 y 25 de autos, por **DAISY ANDREA MUÑOZ ESCOBAR**, en contra de **BANCO ESTADO**, representada para estos efectos por **ALVARO HERRERA NUÑEZ**, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 90, Quillota; por no haber infringido disposición alguna de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; sin costas, por haber tenido motivo plausible para litigar.-

2.- Que, no se hace lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 3, 4, 5, 6, 7 y 25 de autos por **DAISY ANDREA MUÑOZ ESCOBAR**, en contra de **BANCO ESTADO**, representado para estos efectos por **ALVARO HERRERA NUÑEZ**, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 90, Quillota, por improcedente; sin costas, por haber tenido motivo plausible para demandar.-

Notifíquese, anótese y archívese en su oportunidad.-

Causa rol N° 2786/16

Proveyó doña **MARIA EUGENIA PEREZ ALMARZA**, Juez de Policía Local. Autoriza doña **JAIME CORTES VALDERRAMA**, Secretario (S)

JUZGADO DE POLICIA LOCAL - QUILLOTA -

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018

Hta 03/05/2017
Notificada Daisy Andrea Muñoz Escobar
por Medio de Cecilia Escobar Navarro, dejándole entrega
de la Sentencia de autos y se excusa de firmar:

Jaime Cortés Valdenegro
Funcionario Municipal
16:32

QUILLOTA ocho de mayo
de dos mil diecisiete.

A SUS ANTECEDENTES

CERTIFICO: QUE LA SENTENCIA DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTARIADA CON FECHA 10 de Mayo de 2017

QUILLOTA, 22 de Enero de 2018

JUZGADO DE POLICIA LOCAL - QUILLOTA -

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018