

La Florida a ocho de Marzo de dos mil dieciséis

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

1.- Que a fojas 27 y siguientes don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, Piso 2, Santiago , interpuso denuncia por haber infringido la ley N°19.946 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de BANCO ESTADO, RUT N° 97.003.000-7, representado legalmente por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, ambos domiciliados para estos efectos en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, Piso 4, Santiago, según los antecedentes que señala a continuación.

El servicio toma conocimiento de los hechos que motivan esta presentación, por reclamo efectuado por doña MARCELA ANDREA ANDRADE VARAS, quien mantiene con el BANCO ESTADO una tarjeta asociada a cuenta RUT, el día 08 de Marzo de 2014 se encontraba en un restaurant almorzando cuando le sustrajeron sus documentos, dando aviso a las 17:05 ese mismo día al banco con el fin de bloquear sus cuentas; ese mismo día revisando vía internet se percató que habían girado la suma de \$500.000 , en una caja ServiEstado.

Ante tal situación se dirigió el lunes 10 de Marzo a la sucursal para ratificar la denuncia realizada, efectuando además un denuncia de siniestro por un seguro contratado, el cual fue rechazado en dos ocasiones por la empresa argumentando que el seguro no cubría retiro ilegítimo de sumas de dinero mediante giro por caja.

2.- Que a fojas 41 comparece doña MARCELA ANDREA ANDRADE VARAS, profesora, cedula nacional de identidad N° 12.870.906-1, domiciliada en calle Sendero de la Guarda N° 6767, Faldeos de la Viña, Puente Alto, quien expone que efectivamente el día sábado 8 de Marzo de 2014, siendo aproximadamente las 17:00 se encontraba en un restaurant, momento en que se percata que le habían robado su billetera con todos sus documentos.

Agrega que a esa misma hora efectuó el bloqueo de todas las tarjetas, al llegar a su domicilio revisa su cuenta en internet y observa que le habían retirado \$500.000 de su sueldo. Posteriormente el lunes 10 de marzo concurre al banco a efectuar la denuncia para efectos del seguro, informándole posteriormente el

banco que no estaba cubierta por el seguro, efectuando la denuncia ante el sernac.

3.- Que a fojas 79 y siguientes, doña MARCELA ANDREA ANDRADE VARAS, ya individualizada, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BANCO ESTADO DE CHILE S.A., RUT 97.030.000-7, representada legalmente por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, ambos domiciliados en Av. Libertador Bernardo O'higgins N° 1111, Santiago, por infracciones a la ley 19.946 de protección a los derechos del consumidores, por los hechos ya expresados en la denuncia. Mediante dicha acción solicito que el demandado fuera condenado a pagarle la suma total de \$3.000.300 (Tres millones trescientos mil pesos), correspondientes a: 1) \$500.300 correspondiente a lo girado por otra persona y la comisión del giro, y no pagado por el seguro, 2) \$2.500.000 concepto de daño moral, todo más reajustes intereses y costas.

4.- Que a fojas 90 y siguientes don JOSE MIGUEL SALAZAR CLARO, abogado, en representación de BANCO ESTADO DE CHILE, contesta por escrito la denuncia efectuada en su contra en los siguientes términos:

Expone que la parte SERNAC funda su denuncia en el hecho que Sra. ANDRADE VARAS, sufrió un hurto de su billetera y producto de lo cual fueron girados \$500.000 desde su cuenta pese a que había bloqueado telefónicamente sus tarjetas, cumpliendo de esa manera con las obligaciones del contrato de seguros, seguro que el Banco Estado niega su aplicación en virtud que el giro fue aprobado sin que la cedula de identidad hubiere sido bloqueada.

Señala que el seguro fue contratado por BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES S.A. y fue esta quien rechazo el pago del siniestro, no siendo responsabilidad del banco, que por otro lado el giro reclamado fue correctamente efectuado a las 15:43 pm, y en ese momento tanto la cuenta como la cedula no se encontraban bloqueadas, además la firma estampada en el comprobante de giro no era visiblemente disconforme con la registrada en Banco Estado, por lo que la verificación de identidad fue realizada de forma apropiada.

5.- Que a fojas 122 se llevó a efecto el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de ambas partes.

La parte de ANDRADE VARAS viene a ratificar su demanda civil y rinde prueba testimonial consistente en la declaración de ELSA ALVAREZ MUÑOZ, domiciliada en calle Ginko Amarillo N° 8794, La Florida quien fue tachada; y documental consistente en contrato de apertura de cuenta rut, cartola de movimientos del banco, copia comprobante de denuncia ante carabineros, formulario de denuncia efectuado en el banco, informe de liquidación de

siniestro, copia reclamo presentado ante el banco por no cobertura del seguro, copia de resumen de reclamos.

La parte SERNAC viene a ratificar la denuncia y rinde prueba documental consistente copia de formulario de denuncia en el sernac, carta al banco estado, copia de cedula de identidad, copia de la denuncia policial, copia respuesta del banco a la denunciante, informe de liquidación del seguro, copia denuncia siniestro y copias de cartolas bancarias.

La parte BANCO ESTADO rinde prueba documental consistente en dos copias de cartas enviadas a la demandante con respuesta a su solicitud.

6.- Que a fojas 169 ingresaron los autos para fallo

7.- Que en cuanto al fondo de la acción deducida atendido el merito de autos y los antecedentes aportados al proceso y en especial, los documentos agregados como lo declarado por las partes, este Sentenciador en merito de la sana critica ha concluido que la empresa demanda BANCO ESTADO con su conducta ha infringido lo señalado en los artículos 12 y 23 de la ley 19.946 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, toda vez que ha incumplido claramente los términos del contrato celebrado, ha entregado un servicio de manera negligente, afectando con esto los intereses del demandante, mas aun dicha conducta y actuar desidioso se ve también reflejado durante la secuela de este juicio, ya que pese a múltiples oficios enviados nunca acredito efectivamente la hora de la operación, como tampoco acompañó ningún antecedente que permitiera confirmar quien efectuó la transacción objetada por la denunciante.-

8.- Que ha quedado acreditado que independientemente de que la compañía de seguros no cubriera según contrato la perdida de la denunciante, el prestador del servicio en este caso BANCO ESTADO, debió ser más diligente respecto a las operaciones que efectúa en sus oficinas y no debió pagar un giro efectuado por una persona distinta a la contratante de la cuenta, ya que ha quedado suficientemente acreditado que ella efectuó todos los procedimientos que la ley establece para bloquear sus tarjetas y documentos después del robo sufrido, y el demandado no acredito fehacientemente que dijo giro fuera efectuado con anterioridad a dicho bloqueo efectuado por la denunciante, por lo que en concordancia con lo dispuesto en el artículo 4 de la ley 20.009 sobre limitación de la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas hurtadas, extraviadas o robadas, se desprende que es responsabilidad para el ente emisor una vez dado el aviso exigido por la ley, tomar los resguardos necesarios en operaciones de este tipo.

9.- Que por el actuar negligente de la denunciada se han afectado los derechos de la parte ANDRADE VARAS, quien sufrió una situación de

incertidumbre respecto de sus bienes, que consideraba a buen resguardo y sin embargo estos fueron vulnerados.

10.- Que existiendo entre la infracción cometida por BANCO ESTADO, RUT N° 97.003.000-7, representado legalmente por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, ambos domiciliados para estos efectos en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, Piso 4, Santiago y los perjuicios cuya indemnización reclama doña MARCELA ANDREA ANDRADE VARAS, a fojas 79 y siguientes la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción declarando que los perjuicios ascienden a la suma \$800.000.- (Ochocientos mil pesos), correspondiendo \$ 500.000.- por daño directo y \$300.000.- por daño moral, cantidad que deberá ser solucionada debidamente reajustada como lo señala el artículo 27 de la ley 19.946, mas intereses corrientes que se contabilicen en la forma que se señalará en la parte resolutive de este fallo, y

**TENIENDO PRESENTE:**

Lo dispuesto en el artículo 12, 23, 24, 26, 27, 28 y 33 de la Ley 19.496, 14 y 17 de la ley 18.287 y 2317 y siguientes del Código Civil

**RESUELVO:**

1.- Acójase la denuncia Interpuesta a fojas 27 por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR y se condena por BANCO ESTADO, representado legalmente por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, ambos domiciliados para estos efectos en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, Piso 4, Santiago, al pago de una multa de 10 UTM por haber cometido la infracción aludida en las normas legales citadas en el considerando séptimo y octavo de este fallo

La multa impuesta deberá ser enterada en arcas municipales dentro de quinto día, bajo apercibiendo reclusión del representante legal.-

2.- Acógese la demanda civil interpuesta a fojas 79 y siguientes en cuanto se condena a la BANCO ESTADO, representado legalmente por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, ambos domiciliados para estos efectos en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, Piso 4, Santiago, a pagar a doña MARCELA ANDREA ANDRADE VARAS, la suma de \$800.000.- (Ochocientos mil pesos), correspondiendo \$ 500.000.- por daño directo y \$300.000.- por el daño moral según se indicó en el considerando decimo, suma que deberá ser solucionada

debidamente reajustada de conformidad a lo dispuesto por el artículo 27 de la Ley 19.946 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, esto es el mes de Agosto de 2014 y el mes precedente de aquel en que se verifique el pago, más intereses corrientes devengados a partir de la fecha en que se el fallo quede ejecutoriado.-

La parte que ha sido condenada deberá pagar las costas de la causa.

Envíese en su oportunidad copia de este fallo al servicio nacional del consumidor

Notifíquese personalmente o por cedula

Regístrese y archivase en su oportunidad.

Rol N° 116.397-3

**DICTADO POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR**