



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS

004697

SEÑOR: MARITZA ESPINA OPITZ

DIRECCIÓN: TEATINOS 333 2 PISO

COMUNA: SANTIAGO

ROL: 51636-AA



JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE CERRILLOS

R:

X

FRANQUEO CONVENIO N
RES. EXTA. N° 169
FECHA 31.07.97
RESA DE CORREOS D
CHILE

831231130
8 CARTA CERTIFICADO 7
A (EMPRESAS)

9r \$0

MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS



1170071134306

NOTIFICACION

CERRILLOS, 01 de diciembre de 2016.

NOTIFICO A UD. QUE EN EL PROCESO

ROL: 51636-AA

SE HA DICTADO LA SIGUIENTE RESOLUCION

Cumplir

SE ADJUNTA RESOLUCIÓN



SECRETARIA(S)

C.A. de Santiago

Santiago, veintiséis de octubre de dos mil dieciséis.

A fojas 284, 285, 286 y 287, téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada.

Y teniendo, además, presente que del mérito de los antecedentes, aparece que el demandado no fue totalmente vencido; y de conformidad, además, a lo dispuesto en los artículos 144 y 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se **revoca**, en lo apelado, la sentencia de ocho de junio de dos mil dieciséis, escrita a fojas 244 y siguientes, sólo en cuanto por ella condena en costas a la demandada y, en su lugar, se decide que queda eximida del pago de las mismas.

Se confirma, en lo demás apelado, la referida sentencia.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1245-2016.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la **Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por la Ministra señora Pilar Aguayo Pino y por el Abogado Integrante señor Jaime Guerrero Pavez. Autoriza el (la) Ministro de fe de esta **Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago**.

Santiago, veintiséis de octubre de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Cerrillos, ocho de junio de dos mil dieciséis.
Rol 51.636/AA

VISTOS:

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por doña **MARÍA GABRIELA MILLAQUÉN URIBE**, abogada, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2°, de la comuna de Santiago, interpuso denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, entidad representada indistintamente por doña Jessica López Saffie (fojas 111) y por don Guillermo Larraín Ríos (fojas 127) ambos con domicilio en avenida Bernardo O'Higgins N° 1111, piso 4, de la comuna de Santiago.

Fundó su presentación sobre la base del ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el artículo 58 inciso 1°, letra g) de la Ley N° 19.496, señalando que de los hechos que seguidamente se relatan, tomó conocimiento a partir del reclamo que efectuó ante el Servicio la consumidora **NATHALY ELIZABETH DEL CARMEN CANDIA RIQUELME**, el que consignó en el Formulario Único de Atención de Público N° R2015167792 el día 23 de enero de 2015.

Que el día 17 de diciembre de 2014, encontrándose la señora Candia Riquelme en su lugar de trabajo, se percató del hurto de su cartera, dentro de la cual se encontraban, entre otros documentos, sus tarjetas de crédito MasterCard N° 5416781200610055 y Visa N° 4564771000376505. Que después de dos horas de ocurrido el ilícito, tomó conocimiento de que desconocidos habrían realizado una serie de movimientos en sus tarjetas, por lo que hizo la denuncia ante la Fiscalía Especial de Delitos Violentos y Económicos de la Región Metropolitana, bajo el RUC N° 1401231668-3.

Asimismo, la consumidora decidió ingresar el reclamo ante el Servicio, confiriéndose traslado del mismo a la contraria. Que en dicha oportunidad la denunciada no se atribuyó responsabilidad en los hechos, expresando lo siguiente: *"Sobre el particular, debemos señalar que en las tarjetas de crédito antes singularizadas se verifican dos avances en cajeros automáticos y cuatro*

compras en establecimientos de comercio, movimientos que no registran error en su ejecución, y fueron realizados con clave secreta, elementos que son personales e intransferibles, cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad del titular, ambos dispositivos, se encontraban activos al momento de realizadas las transacciones cuestionadas (...). Sostuvo la entidad denunciante, que de lo anterior es posible evidenciar que la respuesta dada por el Banco no resulta satisfactoria, toda vez que se limitó a delegar la responsabilidad en la consumidora, sobre la base de que la administración de la tarjeta y su respectiva clave secreta no corresponderían más que a ella. Por otra parte, indicó que en virtud del "carácter de profesionalidad del que están investidos los proveedores, estos tienen la obligación de ofrecer servicios seguros a sus clientes, más aún, cuando pagan un precio o tarifa por tales bienes o servicios, configurándose de esta forma un acto oneroso que genera derechos y obligaciones para ambas partes". Agregó la denunciante que con esto claramente la denunciada infringió su deber de seguridad, lo que conlleva a que se pierda certeza, en orden a que los productos serán utilizados sólo y únicamente por el titular de la cuenta y bajo su consentimiento. Hace presente además que la usuaria sufrió el hurto de su tarjeta CMR Falabella, cuyo proveedor al realizar la correspondiente investigación, procedió a anular las transacciones realizadas. Que en virtud de lo expuesto, estima que el Banco del Estado habría infringido lo dispuesto en los artículos 3° inciso 1° letras a) y d), y artículos 12 y 23 inciso 1°, todos de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que en lo principal de la presentación de fojas 106, NATHALY ELIZABETH DEL CARMEN CANDIA RIQUELME, educadora de párvulos, domiciliada en avenida Walker Martínez N° 2917, casa 17, condominio Luna Valle, de la ciudad de Santiago, se hizo parte en estos autos sobre la base de los hechos y antecedentes expuestos en la denuncia que presentó el SERNAC.

En el primer otrosí de fojas 106, la señora **Candia Riquelme** interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representado legalmente por don **GUILLERMO LARRAIN RIOS**, ambos domiciliados en avenida Libertador Bernardo

O'Higgins N° 1111, piso 4, comuna de Santiago, dando por reproducidos íntegramente los antecedentes de hecho expuestos en la denuncia que dio origen a la presente causa, agregando la demandante que con fecha 17 de diciembre de 2014, se encontraba en su lugar de trabajo en el Centro de Salud Familiar Doctora Mariela Salgado Zepeda, comuna de Lo Espejo, y mientras desarrollaba sus funciones le hurtaron su cartera con todos sus documentos. Que al darse cuenta de la situación sostuvo haber realizado el bloqueo de sus tarjetas y se dirigió a realizar la denuncia por hurto, la que fue individualizada con el N° RUC 1401231668-3. No obstante lo anterior, en el lapso en que ocurrió el ilícito y que se dio cuenta del mismo, sujetos desconocidos usaron sus tarjetas VISA y MASTERCARD, ambas de Banco Estado, así como también su tarjeta de la tienda comercial Falabella.

Señaló que llamó a su ejecutivo bancario don Marcos García el mismo día en que ocurrieron los hechos, quien le habría asegurado que no aparecían transacciones ese día, por lo que se quedó tranquila luego de haber bloqueado las tarjetas. Sin embargo, al recibir la boleta de facturación de Falabella el día 8 de enero del año 2015, se dio cuenta que su tarjeta había sido utilizada para realizar diversas compras, por la suma de \$1.320.842 pesos. Acto seguido se dirigió a Falabella para efectuar un reclamo formal a la jefa de atención al cliente, la señora Sara Catalán, quien le aportó el respaldo fotográfico del sujeto que habría cometido el delito el día 17 de diciembre de 2014.

Agrega que la situación con Falabella finalmente fue resuelta a su favor, pues con fecha 22 de enero de 2015, dicha tienda comercial le condonó la deuda por los antecedentes ya descritos. Que paralelamente a ello, se habría enterado del uso de sus tarjetas Banco Estado cuando solicitó el cierre de las mismas en sucursal de La Florida, donde le indicaron que el monto adeudado en cada tarjeta era de \$200.000 pesos. Que teniendo claridad de ello se dirigió a formalizar una segunda denuncia en la Fiscalía de Delitos Violentos y Económicos, Metropolitana Sur, donde indicó que la deuda era de \$200.000 pesos en cada tarjeta, tal como le habían señalado en la sucursal de Banco Estado. Sin embargo, el día 23 de enero al revisar su estado de cuenta virtual del Banco, el monto ascendió a \$714.536 pesos en la tarjeta MasterCard y \$761.362 pesos en la tarjeta Visa.

Que visto lo anterior, hizo un reclamo en la sucursal de Lo Espejo para que le explicaran el motivo de su deuda, contactándose telefónicamente además con el agente de la sucursal República don Mario Rivera, quien le señaló que supuestamente esos montos se debían a deudas anteriores que mantenía con el Banco, pero luego al solicitar el detalle de las compras realizadas, el Banco se desdijo de lo informado, ya que todas las compras se realizaron efectivamente el día del ilícito.

Que en virtud de lo expuesto, la demandante solicitó la siguiente indemnización de perjuicios: **a)** por concepto de daño emergente la cantidad de \$1.500.000 pesos, que corresponde a lo que el Banco Estado le exige pagar por las deudas que persisten en sus tarjetas de crédito, considerando además los cobros de intereses; **b)** por concepto de lucro cesante la cantidad de \$400.000 pesos, correspondiente a la suma de dinero que dejó de ganar en virtud de los hechos acontecidos, los que desglosó de la siguiente manera: 5 días administrativos que debió solicitar y 3 días de licencia médica; **c)** por concepto de daño moral la suma de \$400.000 pesos por el perjuicio manifestado en el plano afectivo, emocional y psicológico; y, **d)** el reajuste, los intereses y las costas de la causa. A fojas 127 consta haberse notificado la demanda a la entidad bancaria.

TERCERO: Que a fojas 144, y 210 a la 223 se celebró la audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de las partes, oportunidad en que la denunciada y demandada Banco Estado contestó ambas acciones, mediante un escrito que su apoderado en el juicio acompañó a fojas 129, solicitando su total rechazo, con costas.

En efecto, en el primer y segundo otrosí de fojas 129, don **José Andrés Foster Calderón**, abogado, en representación del **Banco Estado**, con domicilio en calle **Roger de Flor N° 2736, piso 7**, comuna de **Las Condes**, contestó que desde el momento en que su representado tomó conocimiento de la existencia de los hechos acontecidos procedió, como es habitual en este tipo de situaciones, a enviar los antecedentes al Departamento de Análisis Técnico del Banco, a fin de que éste informara sobre los mismos. Que el referido análisis fue concluyente al señalar que según los registros del Banco, todas las operaciones que se realizaron en la cuenta de ahorro de la señora Candia se

efectuaron de forma correcta y previo a haberse introducido la tarjeta y la clave secreta correspondiente, de modo que el procedimiento bancario que se debía observar para este tipo de operación se cumplió a cabalidad. Sostuvo que en mérito a esa información y no constándole a su defendida siquiera la existencia de indicios que pudieran hacer plausible suponer la ocurrencia de una situación irregular, Banco Estado niega absolutamente la efectividad y su participación en los hechos de autos, recayendo en el Servicio denunciante la carga de acreditar la veracidad de los mismos. Añadió que mientras lo anterior no suceda, la denuncia carece de todo fundamento plausible para ser acogida, ya que el simple hecho de sostener que no se realizó una determinada transacción (el giro de los dineros) sin ningún respaldo instrumental, no es argumento suficiente para dar lugar a la denuncia infraccional deducida por el Sernac.

Que no obstante lo anterior, indicó que en el evento que la usuaria efectivamente hubiese sido víctima de un delito, es ella y no Banco Estado quien debe soportar las consecuencias que esa situación conlleve, toda vez que el resguardo de las tarjetas y claves de seguridad de los cajeros automáticos, son de exclusiva responsabilidad del usuario.

Asimismo sostuvo respecto de la denuncia, que tratándose la acción interpuesta en estos autos de una acción de interés individual intentada por el SERNAC, correspondía a la propia afectada dar inicio al procedimiento sancionatorio establecido en la ley N° 19.496. En este sentido, sostuvo que habiendo sido presentada la denuncia por el SERNAC en vez de la persona afectada por el ilícito, se ha producido en ese acto la preclusión de la acción que le asistía a la consumidora, al no ser ella misma quien dio inicio al procedimiento, mediante la presentación de la respectiva denuncia o querrela infraccional. Que además, no existiendo en el cuerpo normativo antes aludido la facultad que permita a la víctima adherirse a las denuncias ya iniciadas por el Sernac, y siendo la preclusión una sanción procesal por no haberse ejercido las acciones pertinentes en el momento oportuno, es que debe declararse la preclusión de la acción intentada por la consumidora.

Que en cuanto a la demanda civil, el Banco Estado sostuvo que no habiéndose cumplido por la actora los requisitos que exige el legislador para

este tipo de acciones, procede también su rechazo, en subsidio de las defensas señaladas en lo principal.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

CUARTO: Que las partes intervinientes en estos autos desde el punto de vista infraccional son tres: a) el Servicio Nacional del Consumidor, el que actúa en virtud de lo dispuesto en el artículo 58, letra g), de la ley N° 19.496, esto es, en el ejercicio del interés general de los consumidores; b) la consumidora afectada, quien demandó al proveedor Banco Estado, dando por reproducidos los hechos infraccionales que forman parte integrante de la denuncia del SERNAC, y relatando nuevamente esos mismos hechos que conformaron la denuncia de fojas 1 y siguientes; y, c) el proveedor denunciado.

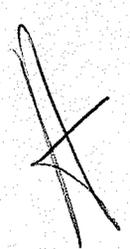
QUINTO: Que en cuanto al interés general con que actúa el Sernac, este sentenciador estima que esta facultad de accionar no sólo se configura cuando existe un conjunto determinado o determinable de consumidores afectados, sino que también cuando existe una infracción que afecte en forma concreta y particular a una sola persona, pues dicha afectación puede ser también susceptible de vulnerar el interés de la generalidad de los consumidores, si no se persigue la responsabilidad del proveedor por la vía judicial. Que esta última situación es justamente lo que ocurre en el caso sub lite, pues tras el reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor presentado por la usuaria Nathaly Candia, dicha entidad pública decide denunciar el hecho ante este Tribunal en defensa de los intereses generales de los consumidores.

SEXTO: Que en cuanto a la facultad que detenta la consumidora de adherirse a la denuncia del Sernac, efectivamente no existe en la ley 19.496 norma que autorice o prohíba esa actuación. Que en este orden de razonamiento, el legislador autoriza a los consumidores en defensa de sus derechos individuales a demandar, denunciar "o" presentar querrela ante los juzgados de policía local cuando los proveedores infringen lo dispuesto en la ley N° 19.496. Que la utilización de la conjunción disyuntiva "o" utilizada por el legislador, autoriza al consumidor a iniciar un juicio ante este tribunal accionando a través de alguna de las modalidades recién mencionadas,

demanda, denuncia o querrela, tal como lo hizo la usuaria de autos, pues la determinación de la procedencia de la acción civil, va a depender - al momento de dictarse la sentencia -, de la acreditación de la relación causal entre la infracción y los daños que se hubieren generado. Por lo anterior, no se advierte inconveniente en la modalidad como las partes interponen sus acciones.

SÉPTIMO: Que aclarado lo anterior, corresponde determinar la existencia o no de responsabilidad infraccional por parte del Banco proveedor. En efecto, es posible advertir que las partes han controvertido sustancialmente sus dichos, al señalar tanto el SERNAC como también doña NATHALY CANDIA RIQUELME, que el proveedor habría infringido lo dispuesto en la Ley del Consumidor, tras haber sufrido la usuaria el hurto de sus tarjetas, las que luego fueron utilizadas sin su autorización, incumpliendo el Banco su deber de profesionalidad y la obligación que le asiste de ofrecer un servicio seguro, desconociendo absolutamente la entidad bancaria tales imputaciones, como también su participación en los hechos.

OCTAVO: Que el SERNAC con el fin de acreditar los hechos fundantes que se contienen en su libelo, reiteró la prueba documental que acompañó a partir de fojas 25 a la 70, consiste en: (1) formulario único de atención al público N° R2015167792 de fecha 23 de enero de 2015 y su correspondiente traslado, los que rolan a fojas 25 a 26; (2) documento denominado "solicitud de servicio", el que rola a fojas 27, emitido por el proveedor, y un segundo documento de "solicitud de servicio", el que rola a fojas 28; (3) carta respuesta de Banco Estado de Chile a la consumidora de fecha 6 de febrero de 2014, la que rola a fojas 29; (4) respuesta del Banco al reclamo fechada el 27 de febrero de 2015, la que rola a fojas 31 y 32; (5) comprobante de recepción de la denuncia interpuesta por la afectada ante la Fiscalía de Delitos Violentos, Económicos y Funcionarios, la que rola a fojas 33 y siguientes; (6) estados de cuenta nacional de tarjetas de crédito Visa y Mastercard de propiedad de doña Nathaly E. Candia, las que rolan a fojas 41 y siguientes; (7) imágenes tomadas por las cámaras de seguridad de la tienda Falabella de Mall Plaza Sur, comuna de San Bernardo, las que rolan a fojas 68 y 69; (8) un certificado emitido por CMR Falabella y el estado de cuenta de la denunciante, el que rola a fojas 67.



Que asimismo, acompañó jurisprudencia de distintos tribunales relacionada con la materia que se discute en estos autos, la que rola a partir de fojas 179 a la 196.

NOVENO: Que la usuaria doña NATHALY CANDIA RIQUELME a fin de acreditar sus dichos acompañó los siguientes documentos: (1) dos decretos alcaldicios de la Municipalidad de Lo Espejo, que contratan a la señora Candia como Educadora de Párvulos, los que rolan a fojas 174 y 175, respectivamente; (2) detalles de movimientos obtenidos desde la página web del Banco Estado, durante el mes enero a octubre de un año que no es posible determinar, rolante a fojas 172. Que asimismo, reiteró los documentos que acompañó a partir de fojas 73 a la 105, que corresponden a los mismos ya individualizados en el considerando octavo N°s 1, 2, 3, 5, 6 y 7, más los siguientes documentos: (a) carta de reclamo presentada por la consumidora ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, y la respuesta dada por esta institución y por el Banco Estado, las que rolan a fojas 76 a la 80; (b) estado de cuenta de la tarjeta Falabella que rola a fojas 83; (c) solicitud efectuada ante el Servicio al Cliente de CMR Falabella el 9 de enero de 2015, donde la consumidora Nathaly Candia señala lo siguiente: *"Perdí mi tarjeta el día 17 de diciembre de 2014, el mismo día realicé bloqueo de esta, pero aparecieron trx que no he realizado, solicito verificación a la brevedad, ya que las compras y avances no fueron solicitados por mí"*. Este documento rola a fojas 84.

DÉCIMO: Que a fojas 213 a 221 el SERNAC –conforme a la lista de testigos que acompañó a fojas 71- con el fin de acreditar su versión rindió prueba testimonial consistente en la declaración del testigo don **Jorge Patricio Aravena Barría**, cédula nacional de identidad N° 7.134.159-3, médico, domiciliado en calle Valenzuela Castillo N° 1513, comuna de Providencia, y de la testigo doña **Dennise Karina González Fuentes**, cédula nacional de identidad N° 16.876.047-7, enfermera, domiciliada en calle Los Tecnólogos N° 872, comuna de San Bernardo, y de la testigo doña **Daniela Alejandra Silva Candia**, cédula nacional de identidad N° 16.661.608-5, nutricionista, domiciliada en Pasaje 10 Norte N° 3853, comuna de Pedro Aguirre Cerda, quienes, legalmente examinados y no tachados, coinciden con los dichos de la

parte que los presentó declarar, en el sentido de que la consumidora sufrió el robo de su cartera desde el recinto en el cual trabajaba, percatándose de ello horas después, momento en que habría llamado a las entidades correspondientes para bloquear sus tarjetas.

DECIMO PRIMERO: Que de la prueba rendida por la denunciante a fojas 33 a 40, que da cuenta de la recepción de la denuncia de hurto de sus tarjetas ante la Fiscalía Especial de Delitos Violentos, Económicos y Funcionarios de la Región Metropolitana Sur, complementada con las declaraciones de los tres testigos individualizados en el considerando anterior, quienes expresaron que la señora Candia Riquelme había salido a terreno y que cuando volvió se percató que su cartera ya no estaba en su oficina donde la había dejado, este sentenciador logra obtener la necesaria convicción para dar por acreditado que la denunciante sufrió el hurto de su cartera el día 17 de diciembre de 2014, mientras se encontraba en una visita a terreno fuera del recinto en el que trabaja, lugar en que ocurrió la sustracción – a fojas 174 y 175 rolan los decretos alcaldicios que ordenan sus contrataciones por la Municipalidad de Lo Espejo-. Que en efecto, tras volver a su oficina se percató de que su cartera ya no estaba, procediendo luego a bloquear sus tarjetas de crédito, para después denunciar el hecho ante la Fiscalía. Que inmediatamente de ocurrido el ilícito, se efectuaron giros desde su tarjeta del Banco Estado, pese a que el bloqueo de las mismas se produjo a pocas horas después de ocurrida la sustracción.

Que estos hechos el sentenciador los da por establecidos, vale decir, el hurto de la cartera de la usuaria donde se encontraban sus tarjetas, así como los posteriores giros efectuados en ellas, puesto que no fueron desvirtuados por la entidad bancaria, quien se limitó a señalar que todas las operaciones que se realizaron en la cuenta de ahorro de la señora Candia, se efectuaron de forma correcta y previo a haberse introducido la tarjeta y clave secreta correspondiente, *“de modo que el procedimiento bancario que se debía observar para este tipo de operación se cumplió a cabalidad.”*

Es más, este sentenciador estima que existiendo antecedentes para cuestionar el sistema de seguridad de la institución denunciada, ésta nada aportó a la causa para demostrar la eficiencia y efectividad de las medidas

preventivas de seguridad implementadas para otorgar una prestación de servicios de por sí riesgosa –transacciones financieras en cajeros automáticos y compras en establecimientos de comercio- limitándose el Banco a afirmar que cumplió a cabalidad su obligación y que en las huinchas de auditoría no se observaron errores que hayan afectado la dispensación del dinero, basándose en el documento que acompañó a fojas 204 a 209, pero ningún elemento de convicción allegó a la causa referente a la materia.

En cuanto a la tesis de la consumidora, se observa coherencia en sus dichos, pues lo esencial de su reproche se mantiene inalterable y su conducta el día 17 de diciembre de 2014, al bloquear rápidamente sus tarjetas, documentos acompañados por ella, refleja la verosimilitud de su relato.

DECIMO SEGUNDO: Que la documentación acompañada por la denunciante – el SERNAC- de fojas 25 a 70 según se detalló en el considerando octavo, constituyen antecedentes suficientes de la falta de medidas o mecanismos de seguridad que hicieron posible que un tercero interviniera de alguna forma las tarjetas de la usuaria, logrando girar dos avances en cajeros automáticos y cuatro compras en establecimientos de comercio, todos el mismo día del ilícito –hechos que reconoce la misma denunciada en su documento que acompañó a fojas 201- dinero que la consumidora mantenía en su cuenta, sin lograr solución alguna en orden a la restitución del mismo, limitándose el Banco del Estado a responder que los giros fueron efectuados con las tarjetas y claves secretas, elementos personales e intransferibles, cuya tenencia y resguardo era de la exclusiva responsabilidad de su titular.

DECIMO TERCERO: Que por su parte, la denunciada rindió documental, de fojas 197 a 209, haciendo presente en una de las cartas respuestas al reclamo de la usuaria a fojas 202, que *“los movimientos impugnados fueron realizados 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 las operaciones”*, aseveraciones que no probó, y que a juicio del tribunal en ningún caso la eximen de responsabilidad.

DECIMO CUARTO: Que es así como se ha visto afectado el derecho a la seguridad en el consumo, infracción prevista en el artículo 3° inciso 1° letra d) de la Ley N° 19.496, desde que las entidades bancarias tienen o deben

contar con las herramientas tecnológicas para evitar ilícitos, en el caso sub lite, a partir del robo de dos tarjetas de crédito, a fin de impedir que se produzcan transacciones erróneas.

DECIMO QUINTO: Que también se denuncia infracción al artículo 12 de la ley en mención, consistente en la obligación del proveedor a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofrecen los bienes o servicios pactados con el consumidor, configurándose, según expresa el Servicio denunciante, en la medida que los dineros consignados en productos financieros no sean utilizados por su titular, situación que ocurre en el caso. Efectivamente, se incurre en la conducta que la norma protege, desde que la consumidora depositaba dineros en su cuenta bancaria, con la tranquilidad que permanecían seguros bajo su custodia, obligación principal que le asiste al proveedor. En consecuencia Banco Estado resulta responsable en su calidad de proveedor de los servicios ofrecidos en su calidad de custodio de los dineros depositados en el mismo.

DECIMO SEXTO: Que además se invoca por la denunciante, infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, de los Derechos de los Consumidores, disposición que exige negligencia en el actuar del proveedor que causa menoscabo al consumidor, por defectos del bien o servicio que constituye la transacción. En este acápite se alude a la existencia de un deber de profesionalidad derivada de la habitualidad del giro comercial del Banco, que debió cumplir, lo que no hizo. Que dicha norma se concreta frente a la denuncia del SERNAC en cuanto que vio afectado el patrimonio de la usuaria, por conducta de un tercero que intervino su cuenta y logró girar los dineros que en ella existían.

DECIMO SEPTIMO: Que la denunciada entidad bancaria, en consideración a las normas de seguridad y operación de los cajeros automáticos, en este caso, hubo dos giros bajo esta modalidad, tiene un deber de profesionalidad y una especialización con la no cuentan los consumidores y por ello se hace imprescindible que adopte las medidas de resguardo necesarias para evitar errores, fallas, falsificaciones, suplantaciones o análogos en el sistema de ejecución y funcionamiento, cuya adopción en el caso sub lite, fueron inidóneos o insuficientes.

DECIMO OCTAVO: Que los hechos asentados en el motivo anterior, importan una infracción a lo establecido en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en cuanto a que el Banco del Estado, actuando con negligencia, causó menoscabo al consumidor por fallas de seguridad del servicio prestado.

DECIMO NOVENO: Que habiendo incurrido el Banco en las infracciones acusadas por el Servicio Nacional del Consumidor a fojas 1 y siguientes, corresponde sancionarlo con multa, haciendo aplicación del artículo 24 de la ley citada, estimándose en este caso imponerla en 20 unidades tributarias mensuales.

B) EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:

VIGESIMO: Que en lo concerniente al menoscabo que se reclama por la demandante señora Candia Riquelme, corresponde acoger la indemnización por **daño emergente** fijándose éste en el valor de los dineros que la institución bancaria se negó a restituir a la actora, esto es, la suma de \$1.115.452 pesos que corresponde al valor total de los 6 movimientos efectuados por desconocidos en ambas tarjetas (Visa y Mastercard). Estas transacciones aparecen mencionadas en la denuncia del Sernac a fojas 2 y 3, en los documentos bancarios que rolan a fojas 50, 54, 59 y 63, y cartas del Banco Estado que rolan a fojas 78, 79, 197, 198 y 199, no objetados; por lo que se debe concluir que se acreditó el daño emergente demandado, que se regula en **\$1.115.452** pesos que corresponden al monto total de los avances de dinero y compras efectuadas por desconocidos haciendo uso indebido de las tarjetas de la actora. Que esta cantidad deberá pagarse reajustada conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, conforme se establece en el artículo 27 de la Ley del Consumidor, más intereses corrientes para operaciones reajustables desde que esta sentencia quede ejecutoriada, más las costas del juicio.

VIGESIMO PRIMERO: Que en cuanto al **daño moral** demandado, la actora no incorporó prueba suficiente que lo acredite, teniendo la carga de probarlo, no pudiendo sostenerse que la sola infracción probada en autos genere un menoscabo en ese rubro. El informe médico que se acompañó a

fojas 90 refiere trastorno ansioso y crisis de pánico de la demandante, pero nada se dice en dicho documento si estos padecimientos se originaron a partir de los hechos investigados, y si tuvieron una relación causal con los mismos. En efecto, es necesario que la afectada pruebe cómo el suceso que experimentó alteró su fuero interno; perturbación que depende del nivel de resignación de las personas ante los acontecimientos de la vida, y que se deben soportar por el solo hecho de vivir en sociedad, como también de sus caracteres o atributos individuales; por lo que son las probanzas que deben rendirse en la etapa procesal pertinente lo que permite al sentenciador determinar la existencia misma del menoscabo moral que se dice haber sufrido, como la entidad de su monto. Por estas razones, se rechazará la demanda en este rubro, por insuficiencia de la prueba rendida.

VIGESIMO SEGUNDO: Igualmente, y por la misma razón consignada en el motivo anterior, se rechazará lo pedido en autos por **lucro cesante**, al no haberse rendido prueba idónea que permita darlo por establecido, resultando imposible verificar su existencia y magnitud, por lo cual no corresponde dar lugar a dicha pretensión.

Que teniendo presente lo expuesto, y lo dispuesto en los artículos 8, 9, 14, 18 y 23 de la ley N° 18.287; artículo 13 de la ley N° 15.231; 1698 del Código Civil; 3° inciso primero, letra d); 12, 23, 24, 27, 50 A, 50 B, 50 C y 58 bis de la ley N° 19.496, se declara:

1. *Que se acoge la denuncia deducida en contra del **Banco del Estado de Chile**, representado indistintamente por don Guillermo Larrain Ríos y por doña Jessica López Saffie, ingeniero comercial, ya individualizados, y en consecuencia se condena a la entidad bancaria al pago de una multa equivalente a 20 unidades tributarias mensuales, que deberá pagar dentro de quinto día de ejecutoriada esta sentencia, y si no lo hiciere, se despachará orden de reclusión por 15 noches, por vía de sustitución y apremio, conforme al artículo 23 de la ley N° 18.287.*

2. *Que se acoge la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de fojas 106, y en consecuencia se condena al mismo Banco del Estado de Chile, ya individualizado, a pagar la suma de \$1.115.452 pesos a título de daño*

emergente a la demandante señora Nathaly Elizabeth Candia Riquelme, más los intereses y el reajuste fijados en el motivo vigésimo, con costas.

3. *Que se rechaza la demanda en lo que concierne a los otros rubros, esto es, lucro cesante y daño moral, por insuficiencia de la prueba al efecto según se señaló en los considerandos 21° y 22° de esta sentencia.*

ANOTESE, DEJESE COPIA, NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA, Y REMITASE COPIA AUTORIZADA DEL PRESENTE FALLO AL SERNAC, EN CUMPLIMIENTO AL ART. 58 BIS DE LA LEY 19.496/

Rol 51.636/AA

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON JUAN JOSE CORREA GONZALEZ.

AUTORIZA LA SECRETARIA (S) DOÑA CAROLINA VALDEBENITO NEGRI.

