

62-53510-LR/2017.-

Fojas 168/Ciento sesenta y ocho.

ESTACIÓN CENTRAL, Julio 26 de 2018.-

Proveyendo a fojas 166 de autos: Certifique el Señor Secretario del

Tribunal, si la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada. -

Proveyendo a fojas 167 de autos: Se proveerá en su oportunidad. -

Certifíquese.

RODOLFO CEPEDA MARÍN
SECRETARIO TITULAR

KAREM CHAHUÁN MANZUR
JUEZA TITULAR

Se envía carta certificada a:

G. Soto/D. Ardiles/O. Manquelipe.

ESTACIÓN CENTRAL,

31 JUL 2018

Señor juez por la sentencia de primera
de autos de fojas 154 a 165, se
encuentra ejecutoriada. - Esl.

Señal a 07 de agosto de 2018.



PROCESO N° 63.510/2.017-LRR

ESTACIÓN CENTRAL, a quince de mayo dos mil dieciocho.

VISTOS:

- Que a fs. 31 y siguientes, **ERICK ORELLANA JORQUERA**, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, interpone denuncia infraccional en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, nombre de fantasía **BANCO ESTADO**, representada legalmente por Jéssica López Saffie, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, piso 4, comuna de Santiago, basándola en que el día 10 de febrero de 2.017, la consumidora Orfelina Manqueliipe Antío, en momento que se disponía a abordar un bus en el Terminal de Buses Santiago, con destino a la ciudad de Lanco, sufrió el hurto de su billetera que contenía documentación personal y diversas tarjetas de crédito y débito, entre ellas su Tarjeta de Crédito Visa emitida por Banco Estado. Posteriormente, se dirigió el día 11 de febrero de 2.017, a la ciudad de Valdivia a bloquear su Tarjeta, Parte N° 518. Además efectuó la denuncia en la 1° Comisaría de Valdivia, el mismo día y bloqueó su cédula de identidad el día 13 de febrero de 2.017. Sin embargo el día 13 de marzo de 2.017, la Sra. Manqueliipe, al revisar su estado de cuenta, se pudo percatar que terceros desconocidos el día 11 de febrero de 2.017, habían procedido a realizar dos avances en efectivos por medio de cajeros automáticos, ambos con cargo a su Tarjeta Visa, sumando ambos la cantidad de \$200.000.-. Debido a lo anterior la consumidora ingresó un reclamo en SERNAC, la cual dio traslado al proveedor, quien con fecha 24 de marzo de 2.017 respondió que los avances realizado en el cajero automático, no registran error en su ejecución y fueron realizados con clave secreta más tarjeta, elementos que son intransferibles, cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad del cliente y los avances impugnados fueron realizados en forma normal no existiendo alertas por mal uso, así como tampoco error de navegación de cuenta inválida ni clave errónea. Agrega que la respuesta otorgada por el Banco, no resulta satisfactoria, debido a que se limita a delegar completamente la responsabilidad en la consumidora, sobre la base de que la administración de la tarjeta y su respectiva clave secreta, son de su exclusivo cargo. La denunciada al

tenor de lo expuesto comete por tanto infracción a los artículos 3 inc.1 letra d), 12 y 23° inc.1 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

- Que a fs. 47 y siguientes, comparece **ORFELINA MANQUELIPE ANTÍO**, cédula nacional de identidad N° 7.236.755-3, labores de hogar, domiciliada en Pasaje El Surco N° 10622, Villa Los Eucaliptus, comuna de La Pintana, quien declara reiterando los conceptos vertidos en la denuncia de SERNAC, agregando que ya estando sentada en el bus se dio cuenta que no tenía la cartera y que ésta había sido robada, para lo cual dio aviso al auxiliar del bus. Llegando a la ciudad de Lanco, intentó interponer la denuncia en Carabineros, siendo derivada a las ciudades de Valdivia o San José, concretándola en la primera de ellas. También en Lanco se comunicó telefónicamente con el Banco Estado para bloquear las cuenta RUT y VISA y la persona que le atendió no le informó sobre los giros, como tampoco se lo dijeron posteriormente, tomando conocimiento de ello en Sernac. Señala que dado que no tenía seguro de fraude tuvo que empezar a pagar las cuotas, lo que está haciendo actualmente;

- Que a fs. 67 y siguientes, **ORFELINA MANQUELIPE ANTÍO**, ya individualizada en autos, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representada legalmente por Jessica López Saffie, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, piso 4, comuna de Santiago solicitando sea condenada a pagar la suma de \$293.000.- por concepto de daño emergente y \$1.500.000.- por concepto de daño moral, lo que totaliza la cantidad de \$1.793.000.-, más reajustes, intereses y costas. La demanda indemnizatoria se encuentra debidamente notificada a fojas 81;

- Que a fs. 117 y siguientes, con fecha 7 de noviembre de 2017, se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos. Al contestar la denuncia infraccional, el representante del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, señala que el movimiento impugnado fue válidamente realizado, utilizando la respectiva

clave secreta y tarjeta plástica, elementos que son de exclusiva responsabilidad de la consumidora y los avances impugnados fueron realizados en forma normal no existiendo alertas por mal uso, así como tampoco error de navegación de cuenta invalida ni clave errónea, siendo bloqueada la tarjeta involucrada el día 11 de febrero de 2.017 a las 10:22 horas, posterior a los movimientos reclamados. Agrega que el uso de la tarjeta requiere la utilización de clave secreta, es de exclusiva responsabilidad del consumidor;

- Que a fs. 131 y siguiente, con fecha 6 de diciembre de 2.017, rola audiencia de exhibición de videos;

- Que a fs. 156, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

1.- Que del mérito de los antecedentes que obran en autos, puede tenerse por establecido lo siguiente: a) Que con fecha 10 de febrero de 2.017, a las 23:00 horas aproximadamente, la consumidora Orfelina Manquelize Antío, en momento que abordaba un bus en el Terminal de Buses Alameda, con destino a la ciudad de Lanco, se percató de la sustracción de su cartera que contenía documentación personal y diversas tarjetas de crédito y débito, entre ellas su Tarjeta de Crédito Visa emitida por Banco Estado, una tarjeta Cuenta RUT del mismo banco, su cédula de identidad, tarjeta Ripley, tarjeta BIP y dinero efectivo; b) Que con cargo a la Tarjeta de Crédito Visa emitida por Banco Estado, se procedió a realizar dos avances en efectivos por medio de cajeros automáticos, el día 11 de febrero de 2.017 a las 01:24 y 01:38 horas, por las respectivas sumas de \$50.000.- y 150.000.-, totalizando la cantidad de \$200.000. c) Que dicha tarjeta de crédito fue bloqueada el día 11 de febrero de 2.017 a las 10:22 horas, posterior a los movimientos reclamados; d) Que el día 13 de marzo de 2.017, la denunciante interpuso reclamo en SERNAC; e) Que la reclamada Banco Estado, con fecha 24 de marzo de 2017, respondió el reclamo no acogiéndolo, pues éste fue cursado con tarjeta y clave, elementos que son personales e intransferibles, mientras la tarjeta se

encontraba plenamente activa, siendo responsabilidad de la cliente custodiar y mantener la confidencialidad y clave de su Tarjeta.

2.- Se discute en cambio, la efectividad que los hechos hayan ocurrido en la forma planteada en la denuncia y si así hubiere ocurrido, la responsabilidad que afectaría a BANCO DEL ESTADO DE CHILE, al no adoptar las medidas necesarias para el debido resguardo de los bienes de sus clientes y en especial para determinar si la denunciada habría actuado con negligencia como proveedor de un servicio, causando perjuicios a la denunciante.

3.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la denunciante rindió en el comparendo de conciliación, contestación y prueba la siguiente prueba documental: a) Formulario único de Atención de Público Caso R2017M1372931, con su respectivo traslado; b) Carta respuesta de Banco Estado; c) Copia comprobante de solicitud clave de autenticación; d) Copia solicitud cédula de identidad; e) Copia Estado de Situación con constancia de bloqueo de tarjeta de crédito sustraída; f) Estado de cuenta nacional Tarjeta de Crédito Banco Estado de fecha 27.02.17; g) Copia de Parte Denuncia N°518/2017 de Carabinero de Chile de Valdivia; h) Copia simple de cédula de identidad de Orfelina Manqueliipe; i) Copia de bloqueo cédula de identidad de Orfelina Manqueliipe; j) Declaración Jurada efectuada por Orfelina Manqueliipe Antio; k) Copia simple de pasaje bus N° 92576. La parte demandante rindió la siguiente prueba documental: a) Nueve comprobantes de pago de Tarjeta Visa; b) Declaración Jurada Notarial; c) Comprobantes de pago Tarjeta Visa.

4.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la parte denunciada y demandada, rindió la siguiente prueba documental: a) Copia carta respuesta enviada a Orfelina Manqueliipe; b) Copia simple de declaración prestado por Orfelina Manqueliipe en SERNAC; c) Copia de bloqueo cédula de identidad de Orfelina Manqueliipe; d) Copia simple de huincha de cajero automático N° 6817; e) Copia simple de huincha de cajero automático N° 8723; f) Estado de estado de situación Tarjeta de Crédito Banco Estado; g) Estado de cuenta nacional Tarjeta de Crédito Banco

Estado; h) Copia simple que señala que doña Orfelina Manquelize no registra seguros contratados. Por la parte de SERNAC, depuso en autos las testigos Amalia Viviana Cid Cotrozo y Cecilia del Carmen Ojeda Ojeda, no tachadas y dando de razón de sus dichos, contestes con la parte que las presento en juicio.

5.- Que en lo específico se aplica al caso en estudio, lo señalado en los artículos 3 letras d) y e) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: artículo 3 letra d) "La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; artículo 3 letra e) "El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor". Asimismo la normativa legal señala en el artículo 12 señala "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" y el artículo 23 inc.1, 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."

6.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley N° 18.287, el Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, y que al apreciarla conforme a lo señalado en el inc.2 del mismo cuerpo legal, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.

7.- Que en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representada legalmente por Jessica López Saffie, actuó con negligencia, causando un menoscabo a la demandante **ORFELINA MANQUELIPE ANTÍO**, por la deficiencia en la calidad del servicio, al no resguardar y adoptar las medidas necesarias para la debida protección de los intereses de ésta, situación que vio reflejada en no custodiar debida y oportunamente los dineros y/o fondos mantenidos en la cuenta de la afectada y no mantener la confidencialidad de sus datos personales, permitiendo su permeabilidad, cuya falta de seguridad, permitió que terceros se apropiaran de dineros de su propiedad, negligencia que solo puede atribuirse a la denunciada y demandada, quien no dio cumplimiento a su obligación legal y reglamentaria, la cual configura una infracción sujeta a sancionar conforme lo dispone en lo específico, el artículo 23 inc.1 de la Ley del Consumidor N°19.496, conducta sancionada en el artículo 24 de la misma Ley, motivo por el cual este sentenciador se referirá a lo infraccional, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

8.- Que el Artículo 50 inc.1 y 2 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, prescribe que "Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda".

9.- Que habiéndose determinado la responsabilidad infraccional de la parte demandada, le corresponde a ésta responder civilmente por daños

provocados a la demandante, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 19.496 y al tenor de lo expuesto en la demanda civil de indemnización de perjuicios, de fs. 67 y siguientes, este Tribunal procederá a acoger la demanda civil interpuesta y a regular prudencialmente el monto de la indemnización.

10.- Que en lo relativo al daño moral, interesa dejar establecido que no es pacífico en la doctrina la elaboración del concepto de daño moral y teniendo presente que la jurisprudencia no ha sido del todo precisa, conviene a este respecto utilizar el concepto amplio dado por Carmen Domínguez Hidalgo en su libro *"El daño moral"* cuando expresa que está "constituido por el menoscabo de un bien no patrimonial que irroga una lesión a un interés moral por una que se encontraba obligada a respetarlo" (Editorial Jurídica de Chile Tomo I noviembre 2000, págs. 84.).

11.- Que el artículo 19 N° 1 de la Constitución Política de la República, asegura a todas las personas el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica, lo que significa que está elevado a categoría constitucional, el derecho de la persona a mantener su integridad psíquica y, por lo tanto, para el ordenamiento jurídico representa un interés que debe ser protegido, de manera que cualesquier acción desplegada por persona o agente alguno que provoque o atente esta integridad, constituye un perjuicio y por ende, un daño que el derecho debe restablecer, sea efectiva o alternativamente.

12.- Que el daño moral entendido como un menoscabo de un bien no patrimonial, en cuanto afecta la integridad psíquica del individuo y que se traduce en el agobio que genera el haber sufrido un daño, no requiere de prueba, porque la deficiencia en el servicio está acreditado y es más, no discutido por las partes, por lo tanto las consecuencias que nacen de su propia naturaleza son obvias. Ahora bien, su evaluación, si se quiere apartar de lo normal o regular, en tal caso deberá acompañarse un antecedente probatorio que así lo demuestre, debiendo por tanto tenerse presente las consecuencias naturales que padece un ser humano en estas condiciones. Ahora bien, la aflicción psíquica que inequívocamente soportó la actora, obtenida indudablemente y sin lugar a dudas en mérito

de la prueba rendida, al establecerse la infracción y del razonamiento lógico básico que surge de la representación de haber participado en el hecho establecido, debe fijarse en definitiva como indemnización por concepto de daño moral, la suma de **\$ 240.000.- (doscientos cuarenta mil pesos).**-, y la suma de **\$ 200.000.- (doscientos mil pesos).**- por concepto de daño emergente, cantidades que deberá pagar la parte demandada, debidamente reajustadas de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, desde el mes de agosto de dos mil diecisiete, y el mes anterior a aquel en que se pague entera y efectivamente lo adeudado, sin intereses, con costas.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14, 17 y 23 de la Ley N° 18.287; artículos 3 letras d) y e), 23 y 24 de la Ley N° 19.496; 1.698 y 2.329 del Código Civil y lo señalado en la Ley N° 15.231.

SE DECLARA

EN MATERIA INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que se condena a **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, nombre de fantasía **BANCO ESTADO**, representada legalmente por Jessica López Saffie, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, piso 4, comuna de Santiago, al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letras d) y e) y 23 de la Ley N° 19.496.

EN MATERIA CIVIL:

SEGUNDO: Que se acoge la demanda de indemnización de 67 y siguientes, por conceptos de daño emergente, incluido daño moral y se condena a **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, nombre de fantasía **BANCO ESTADO**, representada legalmente por Jessica López Saffie, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, piso 4, comuna de Santiago, a pagar a **ORFELINA MANQUELIPE ANTÍO**, la suma total de **\$ 440.000.- (cuatrocientos cuarenta mil pesos)**, desglosado en **\$ 240.000.- (doscientos cuarenta mil pesos).**- por concepto de daño moral, y la suma de **\$ 200.000.- (doscientos mil**

pesos).- por concepto de daño emergente, las que deberán pagarse de acuerdo a lo consignado en el Considerando N° 12 de esta sentencia.

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE JÉSSICA LÓPEZ SAFFIE, EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE BANCO DEL ESTADO DE CHILE, SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.

CERTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DICTADO POR DONA KAREM CHAHÚAN MANZUR, JUEZ TITULAR



AUTORIZA DON RODOLFO CEPEDA MARÍN, SECRETARIO TITULAR

A large, stylized signature in black ink, likely belonging to Don Rodolfo Cepeda Marín, the titular secretary.