

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL.

Temuco, veintidós de octubre del año dos mil dieciocho

VISTOS: La querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs 1 y siguientes por don JORGE LUIS BRAÑAS VIDAL, c.n.i 14.084.553-1, en representación de la empresa **JORGE BRAÑAS V. E.I.R.L.**, rut 76.682.819-1, ambos con domicilio en calle Manuel Montt 1027, oficina 202, Temuco, en contra del **BANCO ESTADO DE CHILE**, RUT 97.030.000-7, representado por don Enrique Ignacio Marshall Rivera, c.n.i. 15.818.543-4, o quién haga las veces de tal, domiciliado en calle Libertador Bernardo O'Higgins 1111, Santiago y en calle Claro Solar N° 931, Temuco; la notificación de fs 43; el comparendo realizado a fs 46 y siguientes, audiencia realizada en rebeldía de la querellada y demandada; la resolución que decreto autos para fallo, así como los demás antecedentes allegados a los autos.

Y TENIENDO PRESENTE.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

1.- Que, se ha incoado causa rol N° 149.013 -0 a partir de la querrela por infracción a la ley 19496 interpuesta por don JORGE LUIS BRAÑAS VIDAL, c.n.i 14.084.553-1, en representación de la empresa **JORGE BRAÑAS V. E.I.R.L.**, rut 76.682.819-1, ambos con domicilio en calle Manuel Montt 1027, oficina 202, Temuco en contra del proveedor **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, RUT 97.030.000-7, representado legalmente por el presidente de su directorio don Enrique Ignacio Marshall Rivera, c.n.i. 15.818.543-4, o quién haga las veces de tal, domiciliado en calle Libertador Bernardo O'Higgins 1111, Santiago y en calle Claro Solar N° 931, Temuco;

2.- Que, el querellante señala que la empresa Jorge Brañas V, E.I.R.L., que representa, posee la chequera electrónica N° 629-7-195127-9, Banco Estado de Chile. Manifiesta que con fecha 10 de julio 2017, mientras pagaba imposiciones en la página electrónica Previred se desplegó una pantalla anexa con el logotipo del Banco querellado que indicaba " Ud, está en otro computador, se le solicita para su seguridad ingresa nuevamente el código pin pass", , ingreso el código y automáticamente volvió a aparecer un mensaje que señalaba " En estos momentos nuestro ejecutivos está ocupado, no lo podemos atender", para luego reiniciarse el computador. Luego verifica la operación en otro computador donde se pudo constatar que el saldo existente en la cuenta era de \$ 9.000, saldo inferior al que existía en la cuenta corriente de la empresa al momento de la transferencia, por lo que se revisaron las cartolas de transferencia donde pudo percatarse que se habían efectuados dos giros, el primero por la suma de \$ 1.900.000 y el otro por la suma de \$ 800.000, lo que hace un total de \$ 2.700.000. Se dirige al Banco donde deja constancia del hecho, luego efectuó la correspondiente denuncia y el reclamo respectivo a fin de que le reversaran los montos transferidos. Expresa que la ejecutiva le indicó que había existido una actividad sospechosa en la cuenta detectada por el área fraude y que por eso se había caído la página. Señala, más adelante, que el Banco le confirmó a las 15,47 hrs del mismo día mediante un correo electrónico con la advertencia de haberse detectado actividad sospechosa al momento de realizar operaciones desde su cuenta y procedió a bloquearla. Expresa que en la investigación llevada en Fiscalía se logró establecer que los fondos fueron girados a una cuenta Rut de administración del propio Banco querellada a nombre de doña Andrea Martínez Mosquera y que mediante orden judicial se pudo obtener la retención de los dineros transferidos ilegalmente. Agrega que con fecha 2 de agosto 2017 el Banco rechazó la solicitud de reintegro de los fondos, aludiendo que las transferencias había sido efectuada correctamente y la respuesta del Banco ha sido negativa en cuanto a reconocer la ausencia de seguridad en el consumo del producto contratado. Cita las disposiciones de la ley 19496 infringidas por la arte querellada: art 3 letra c) y letra d) y el art 23 de la ley ya mencionada. Solicita se apliquen al querellado el máximo de las multas contempladas en la ley 19496, con costas. La querrela es notificada a fs fs 43.

3.- Que, a fs. 46 consta realización del comparendo de estilo, el cual se lleva a efecto en rebeldía de parte querellada. El abogado de la parte querellante ratifica la querella infraccional en todas sus partes, con costas.

4.- Que, atendida la rebeldía de la parte querellada no existe ninguna alegación, de esta parte, que deba ser analizada por el Tribunal.

5.- Que, en apoyo a sus alegaciones la parte querellante rinde documental, ratificando documentos acompañados en su querella, que rolan desde fojas 10 a la fs 34. Acompaña en la audiencia carpeta judicial correspondiente a la causa Rit 600/2017, RUC 1700638523-0, y que rolan desde la fs 51 adelante. Acto seguido la parte querellante rinde testimonial, compareciendo fs 46 don Luis Antonio Ramirez Torres, c.n.i. 9.842.948-K, a fs 49 doña Virginia Ester Rivera Opazo, c.n.i 13.317.213-0. Ambos testigos fueron examinados legalmente, dan razón de sus dichos y tienen conocimiento de los problemas que el actor refiere en su querella, por lo que el Tribunal le asignara valor plena prueba, conforme al art 384 N° 2 del C.P.C.

6.-Que la parte querellante rinde testimonial, compareciendo fs 46 don Luis Antonio Ramirez Torres, c.n.i. 9.842.948-K, a fs 49 doña Virginia Ester Rivera Opazo, c.n.i 13.317.213-0. Ambos testigos fueron examinados legalmente, dan razón de sus dichos y tienen conocimiento de los problemas que el actor refiere en su querella, por lo que el Tribunal le asignara valor plena prueba, conforme al art 384 N° 2 del C.P.C.

7.- Que, con los documentos rolantes a fs 18, 19 y 20 se acredita que la Constructora Jorge Brañas E.I.R.l es titular de la cuenta electrónica o chequera electrónica N° 629-7-195127-9 y que desde esa cuenta se transfirieron con fecha 10 de julio 2017 \$ 1.900.000 y \$ 800.000 a la cuenta 337-7-024669-1 , rut 24.729.289-6 a nombre de Andrea Viviana Martínez Mosquera . El documento rolante a fs 28 permite establecer que con fecha 10 de julio 2017 el Banco querellado , mediante correo electrónico dirigido al actor le comunica que se detectó actividad sospechosa en la operación que este realizaba por lo que implementó un bloqueo temporal

8.- Que, el Tribunal está llamado a determinar si en el actuar de la querellada ha existido alguna infracción a las normas contempladas en la Ley 19496.

9.- Que, al revisar la legislación vigente en materia de Protección de los Derechos de los Consumidores, el artículo 3 de la Ley 19.496 prescribe que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: 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; 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, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea". Además, conforme al artículo 23 de la Ley 19.496, "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".

10.- Que, analizando los antecedentes allegados a los autos conforme a las reglas de la sana crítica, ello en virtud del artículo 14 de la Ley 18.287, esta sentenciadora ha adquirido la convicción de que la querellada no respeto los prescrito en el art 3 letra d) de la ley 19496, y actuó con falta de cuidado o negligencia en la administración de las cuentas que el actor tiene a su nivel, infringiendo así el art 23 de la Ley 19.496, por lo que la querella será acogida y se aplicarán las sanciones correspondientes.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

11.- Que, a fs 5 y siguientes el actor en lo infraccional deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor que individualiza en lo principal de su presentación de fs 1 . Funda su accionar en los hechos expuestos en la querella infraccional, los que da por reproducidos, agrega los hechos descritos en la querella le

han causado una serie de perjuicios materiales y morales y que la responsabilidad civil del infractor se funda en la ausencia de mecanismo preventivos por parte del Banco. Acciona demandando por concepto de daño emergente la cantidad de \$ 2.700.000 y que corresponden al monto defraudado. Demanda por concepto de daño moral la suma de \$ 3.000.000, daño que está representado por el detrimento, angustia, dolor, sufrimiento o menoscabo psicológico que cualquier persona normalmente, sensible y afectiva pueda padecer por el daño de que fue objeto, y que este se traduce en la más absoluta carencia de información por parte de la demandada y ausencia en la seguridad de consumo, unida a la constante y reiteradas molestias de la empresa de cobranza. Demanda asimismo intereses, reajustes y costas. La demanda es notificada a fs 43.

12.- Que, habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de la demandada, el Tribunal acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en estos y fijara el monto a indemnizar por concepto de daño emergente en la suma de \$ 2.700.000

13.- Que, en relación al daño moral demandado el Tribunal tiene presente que la jurisprudencia ha definido el daño moral, como el sufrimiento, el pesar, el dolor o la aflicción que un hecho externo afecte a la integridad física o moral del individuo y, por lo tanto su regulación pecuniaria se halla por entero entregada a la apreciación del Tribunal, no existiendo duda alguna de que los hechos vividos por el actor le ocasionaron un daño moral que debe ser resarcido.

14.- Que, así las cosas el Tribunal fijara prudencialmente el monto a indemnizar por concepto de daño moral en la suma de \$ 1.000.000

Y VISTOS: Además lo dispuesto en los artículos 1 n° 1, 3, 23, 24 y 50 y siguientes de la Ley 19.496, artículos 1, 13 y demás pertinentes de la Ley 15.231, además de lo dispuesto en los artículos 1°, 3°, 7°, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 y demás disposiciones legales pertinentes, **SE DECLARA:** 1.- Que **HA LUGAR** con costas, a la querrela infraccional interpuesta a fs 1 y siguientes en contra del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE, rut 97.030.000-7**, condenándosele a pagar una multa de 25 UTM de beneficio fiscal, por las infracciones cometidas a los artículos 3 y 23 de la Ley 19.496, conforme a lo señalado en los considerandos noveno y décimo de esta sentencia. 2.- Si la sancionada retardare el pago de la multa impuesta, aplíquesele, respecto de su representante legal, lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 18.287. 3.- Que, **HA LUGAR**, sin costas por no haber sido vencida totalmente a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, a quién se le condena a pagar a la actora la suma total de \$ 3.700.000 por concepto de daño emergente y moral, conforme a lo señalado en el considerando décimo segundo, tercero y cuarto de esta sentencia. 4.- Que, las sumas ordenadas a pagar deberán reajustarse en la misma proporción en que varíe el índice de precios al consumidor desde la fecha de infracción hasta el último día del mes anterior al que se efectúe el pago y devengara los intereses corrientes bancarios.

En virtud de lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496, remítase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE, EN SU OPORTUNIDAD:
ROL N° 149.013-O**

**PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR
AUTORIZA MICHELE RENNE CAMINONDO EYSSATIER, SECRETARIA SUPLENTE**

TEMUCO A 29 DE Octubre DE 20 18
SIENDO LAS 2:55 HORAS NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN SECRETARIA A DON Rogelio Santos
RESOLUCION QUE ANTECEDE Y FIRMA

Foja 81 - ochenta y uno

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva dictada en estos autos **Rol N° 149.013-O**, se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, veintiséis de noviembre de dos mil dieciocho.


MICHELE RENEE CAMINONDO EYSSAUTIER

Secretaria Abogado

