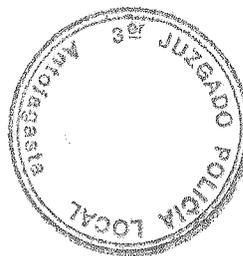


Antofagasta, dieciséis de octubre de dos mil dieciocho.



VISTOS:

REGISTRO DE SENTENCIAS

16 NOV. 2018

REGION DE ANTOFAGASTA

1.- Que, a fojas nueve y siguientes de la demanda de doña ROSSI MILENA LOPEZ OLMEDO, boliviana, casada, comerciante, cédula de identidad para extranjeros N° 25.061.225-7, domiciliada en Avenida Héroes de La Concepción N° 8648, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "SERVIESTADO" o "BANCOESTADO", representado para los efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496 por doña JULIA CORTES, cuya profesión u oficio desconoce, todos domiciliados en calle Prat N° 477, de esta ciudad, por infringir la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Expresa que con fecha 22 de marzo de 2018 fue víctima del robo de su cartera en el supermercado Líder, en la que tenía todos sus documentos incluyendo cédula de identidad y tarjeta CUENTA RUT del Bancoestado, y al darse cuenta de todo esto decidió hacer el bloqueo de todas sus tarjetas robadas, incluyendo su cédula de identidad, todo ello el mismo día 22 de marzo. Expresa que el 26 de marzo se dirigió al Serviestado para saber si podía retirar dinero con el comprobante de su cédula de identidad, recibiendo una respuesta negativa, señalándole que sólo podía hacerlo con el original, dándole como opción el otorgar un poder a otra persona para que hiciera el retiro del dinero desde su cuenta, por lo que el 5 de abril hizo el poder a una persona de confianza para sacar dinero ya que debía pagar el arriendo, y al dirigirse al Bancoestado con el poder otorgado le explicó a la funcionaria lo sucedido mostrándole el documento antes referido, y le pidió a aquella que le diera el saldo de su cuenta, y ella le solicitó el número de su RUT y le dijo que el saldo era de \$34.765.-, informándole en ese instante que, con fecha 23 de marzo de 2018, le hicieron dos giros por caja en el banco de calle Prat N° 477, el primero por \$300.000.- y el segundo por \$1.000.000.-. Expresa que esta situación la afectó profundamente, por lo que se dirigió a Serviestado ese mismo día para saber que había ocurrido pues no podía ser que una tercera persona cualquiera pudiera sacar dinero de su Cuenta RUT, y más aún por caja, por lo que piensa que no hay seguridad en el servicio que entrega el banco, y la persona que la atendió le dijo que si ella era la persona que había retirado el dinero en cuestión le iría peor, y que recién en diez días le darían una respuesta, lo que le molestó bastante pues no podía entender como podían entregar un tan mal servicio. Señala que ese mismo día se dirigió a carabineros para interponer una denuncia con el fin de dilucidar quien retiró el dinero de su Cuenta RUT, y posteriormente concurrió al SERNAC para interponer un reclamo formal en contra de este proveedor. Manifiesta que pasaron los diez días que debía esperar, y el 16 de abril se acercó a las dependencias de Serviestado para saber que había ocurrido con su situación, momento en que le informaron que le depositaron en su Cuenta RUT la suma de \$1.300.000.- más los \$600.- por los dos giros que hicieron en su cuenta, solución que no la dejó conforme ya que, independientemente de esa suma, debieron haberle entregado una indemnización por los perjuicios que todas estas molestias le causaron a su persona. La actora concluye señalando que los hechos descritos configuran infracciones a los artículos 3° letras d y e), 12 y 23 de la Ley N°

19.496, los que transcribe, por lo que solicita tener por interpuesta esta denuncia infraccional en contra del proveedor individualizado, acogerla a tramitación, y en definitiva condenarlo al máximo de las multas establecidas en la ley del ramo, con costas. En el primer otrosí de su presentación la compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "SERVIESTADO" o "BANCO ESTADO", representado en la forma señalada en lo principal, y en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expone, pide se le condene al pago de la suma de \$1.500.000.- por daño moral, correspondiente a las diversas molestias que este hecho le causó, la que pide se pague con más los reajustes e intereses que ella devengue, y costas de la causa.

2.- Que, a fojas diecisiete, comparece doña ROSSI MILENA LOPEZ OLMEDO, ya individualizada, quien ratifica su denuncia y demanda de autos, reiterando los fundamentos de las mismas en su integridad.

3.- Que, a fojas cuarenta y ocho y cuarenta y nueve, rola comparendo de prueba decretado en autos con la comparecencia de la denunciante y demandante civil, doña Rossi Milena López Olmedo, y del apoderado del proveedor denunciado y demandado civil, abogado don Ignacio Ahumada Orio, ya individualizados en autos. La denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda deducidas en autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. El apoderado del denunciado y demandado civil evacua el traslado conferido mediante minuta escrita, la que pide se tenga como parte integrante de la audiencia, y solicita el rechazo de la denuncia y la demanda interpuestas por la contraria en todas sus partes, con costas. Llamadas las partes a una conciliación ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, la denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados a la denuncia y demanda, y que rolan de fojas 1 a 8, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal, y en el comparendo acompaña copia de la denuncia policial por el hurto de sus tarjetas sufrido en el supermercado Líder. El apoderado del proveedor denunciado y demandado ratifica, con citación, los documentos acompañados en el otrosí de la minuta de contestación de fojas 35, los que rolan de fojas 25 a 34 de autos, con citación de la contraria.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo infraccional:

Primero: Que, a fojas 9 y siguientes, doña ROSSI MILENA LOPEZ OLMEDO, ya individualizada, dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor "SERVIESTADO" o "BANCOESTADO", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina, doña JULIA CORTES, también individualizados, fundada en que el día 22 de marzo de 2018 fue víctima del hurto de su cartera en el supermercado "Líder", en la que mantenía todos sus documentos incluyendo la cédula de identidad y su tarjeta Cuenta RUT del Bancoestado, por lo que hizo el bloqueo de todas sus tarjetas robadas, incluido su cédula de identidad, ese mismo día, y al concurrir el 26 de marzo al banco denunciado para saber si podía retirar dinero con el

comprobante de su cédula de identidad, le respondieron negativamente, dándole como opción el que hiciera un poder a otra persona para que ella retirara dinero de su cuenta. Señala que el 5 de abril concurre al banco a realizar el procedimiento antes indicado, dirigiéndose al servicio de atención al cliente del banco, preguntándole a la señorita que la atendió si le podía dar el saldo de su cuenta, y al darle el número de RUT le informó que el saldo era de \$34.765.-, y que con fecha 23 de marzo le hicieron dos giros por caja, el primero por \$300.000.- y el segundo por \$1.000.000.-, lo que le causó un grave impacto por las razones que expresa, dirigiéndose ese mismo día a Serviestado para saber que había ocurrido ya que no podía ser que una tercera persona cualquiera pudiera sacar dinero de su cuenta RUT y más aún por caja, en circunstancias que su cédula de identidad se encontraba bloqueada, lo que la hace pensar que no hay seguridad en el servicio que entrega esta institución bancaria. Expresa, además, que la persona que la atendió la dijo que si era ella la persona que había retirado el dinero en cuestión le iría peor, y que recién en diez días le darían una respuesta, por lo que se dirigió a carabineros a denunciar estos hechos y luego al SERNAC a formular un reclamo, y pasados los diez días, el 16 de abril se acercó a las dependencias del banco para saber cuál era su situación, informándosele que le depositaron en su cuenta RUT la suma de \$1.300.000.- más \$600.- por los dos giros que le hicieron a su cuenta, lo que no la dejó conforme por las razones que expresa, por lo que considerando que estos hechos configuran una infracción a los artículos 3° letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, interpone la presente denuncia y solicita se condene al infractor en la forma señalada en su libelo.

Segundo: Que, a fojas treinta y cinco y siguientes, el apoderado del denunciado contesta la denuncia infraccional deducida en contra de su mandante "Bancoestado Centro de Servicios S.A.", solicitando el rechazo de la denuncia en atención a que el banco no ha infringido las disposiciones de la Ley N° 19.496 señaladas por la actora en su denuncia, y no existe actuación negligente del proveedor que signifique una contravención que implique necesariamente el resarcimiento de perjuicios presuntamente sufridos por la actora, y en consecuencia, solicita que ésta sea rechazada en todas sus partes, con costas.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos, documentos acompañados a fojas 5, 6, 8, 25 a 34, y 44 a 47, no objetados, y de conformidad a lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 340 del Código Procesal Penal, que establece que nadie podrá ser condenado por delito sino cuando el tribunal que lo juzgare adquiriere, más allá de toda duda razonable, la convicción de que realmente se hubiere cometido el hecho punible objeto de la acusación y que en él hubiere correspondido al acusado una participación culpable y penada por la ley, el tribunal absolverá de toda responsabilidad en los hechos materia de esta causa al proveedor "BANCOESTADO CENTRO DE SERVICIOS S.A.", representado para estos efectos por doña JULIA CORTES, por no haberse acreditado por la actora que los hechos denunciados fueran constitutivos de las infracciones a la Ley N° 19.496 indicadas en su libelo, ya que con las pruebas rendidas se ha probado que con fecha 22 de marzo de 2018 se realizaron en la cuenta RUT de la actora dos giros por la suma de \$1.000.000.- el primero, y \$300.000.- el segundo, utilizando la cédula de identidad de la actora, y que el día 5 de abril de 2018 la denunciante reclamó en el banco por

estas operaciones alegando que ella no las había realizado, por lo que posteriormente el banco, con fecha 12 de abril, abonó los montos impugnados en la cuenta RUT N° 25061225 de la denunciante, más la comisión de \$300.- por cada uno de los giros, que se reflejaron en dicha cuenta bajo la glosa “corrección de cheque mal digitado”, acogiendo el reclamo interpuesto por la consumidora, la que a pesar de ello dedujo la denuncia de autos con fecha 6 de septiembre de 2018.

Cuarto: Que, siendo la responsabilidad civil una consecuencia inmediata y directa de la responsabilidad contravencional, entre las cuales debe existir una relación de causa a efecto, el tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 9 y siguientes, por doña ROSSI MILENA LOPEZ OLEDO, ya individualizada, en contra del proveedor “BANCOESTADO CENTRO DE SERVICIOS S.A.”, representado para estos efectos por doña JULIA CORTES, también individualizados, por carecer de causa.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B) N° 2, y 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 11, 14, 17, 18, 22, 23 y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1°, 3° letras d) y e), 12, 23, 24, 50, 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, inciso 1° del artículo 340 del Código Procesal Penal, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se RECHAZA la denuncia infraccional deducida a fojas 9 y siguientes, por doña ROSSI MILENA LOPEZ OLMEDO, ya individualizada, en contra del proveedor “BANCOESTADO CENTRO DE SERVICIOS S.A.”, representado para estos efectos por doña JULIA CORTES, también individualizados, y se le absuelve de responsabilidad en los hechos materia de la denuncia de autos, por no haberse acreditado que éstos sean constitutivos de las infracciones a las disposiciones de la Ley N° 19.496 denunciadas en autos.
- 2.- Que, se RECHAZA la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 9 y siguientes, por doña ROSSI MILENA LOPEZ OLMEDO, ya individualizada, en contra del proveedor “BANCOESTADO CENTRO DE SERVICIOS S.A.”, representado para estos efectos por doña JULIA CORTES, también individualizados, por carecer de causa.
- 3.- Que, no se condena en costas a la parte perdidosa por haber tenido motivos plausibles para litigar.
- 4.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 17.165/2018.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autoriza doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Abogada Subrogante.