

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA



En Talca, a veintiocho de Mayo de dos mil dieciocho.

VISTOS:

En este PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL de Talca, se instruyó Causa Rol N° 8.830-2016 originada por denuncia infraccional de fojas 10 y ss., interpuesta por **Patrocinio Agurto Monsalve**, Cédula Nacional de Identidad N° 6.473.240-4, jubilado, domiciliado en San Miguel, camino a Puertas Negras, parcela N° 3 de la ciudad de Talca, en contra de **BANCO ESTADO DE CHILE** representado legalmente por Isabel Romero Ale, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en 1 Sur N° 971, Talca. Funda su acción en que es titular de la cuenta Rut N° 6473240 en la que al día 21.04.2016 tenía un saldo de \$48.549, posterior a lo cual le transfirieron \$200.000 más \$50.000 y realizó una compra por \$40.000 quedando su cuenta con un saldo de \$258.549, pero al revisar su cartola encontró giros que desconoce y niega rotundamente haber realizado con fecha 25.04.2016 por montos de \$150.000, \$50.000, \$50.000 y \$200.000, además de un cargo de \$300 por cada giro, excediendo así el monto que tenía en su cuenta vista, sin embargo lo cual el Banco generó una "regularización de saldo" por \$192.651 convirtiendo sin su autorización su cuenta vista en una línea de crédito, dejándola con saldo negativo. Agrega que además el día 13.05.2016 al recibir su devolución de impuestos en dicha cuenta, Banco Estado hizo uso de ese dinero (\$66.425) reteniéndolo para pagarse parte del saldo negativo, posterior a lo cual su cuenta siguió con un saldo negativo de \$126.226. Que al darse cuenta de la irregularidad denunciada Banco Estado no le permitió dejar reclamo en ninguna sucursal, dispensándole un trato denigrante. En el derecho señala que la denunciada infringió lo dispuesto en los artículos 3 letras b, d y e, artículo 12 y artículo 23 todos de la Ley N° 19.496 en virtud de los cuales solicita tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **Banco Estado de Chile** representada legalmente por Isabel Romero Ale, todos ya individualizados, y en definitiva condenarlo al máximo de multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas. En el primer otrosí de su escrito de fojas 10 y ss. deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Banco Estado de Chile** representada legalmente por Isabel Romero Ale, ya individualizados. La funda en los hechos expuestos precedentemente los que alega le han causado considerable perjuicio toda vez que es un adulto mayor con patologías crónicas, jubilado con una pensión muy precaria, a quien la demandada no veló por proteger su dinero que mantenía en su cuenta, sino que además le generó una deuda que le es imposible de pagar y le sigue robando su dinero (devolución de impuestos), lo que la ha significado gastos y pérdidas de tiempo por todas las veces que debió acudir a las sucursales de la demandada, además de intranquilidad y problemas de salud por el estrés generado al saber que tiene pendiente una deuda hasta el día de hoy (se refiere al día 21.12.2016 fecha de presentación de su escrito), avaluando el daño patrimonial sufrido en la suma de \$451.200, y el daño moral en la suma de \$1.000.000 el que funda en las molestias ocasionadas, especialmente tener que concurrir a servicios públicos y al Tribunal a presentar reclamos y otros, por lo que el total demandado asciende a la suma de \$1.451.200, con costas. En el segundo otrosí de su presentación acompaña documentos de fojas 1 a 9 de autos.

A fojas 26 y ss. de autos. el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, legalmente representado por su Director Regional del Maule, Esteban Perez Burgos se hace parte en la presente causa atendido lo dispuesto en el artículo 58 g)

de la Ley 19.496. En el primer otrosí acompaña documentos que rolan de fojas 17 a 25 del proceso.

A fojas 33 de autos rola constancia estampada por el receptor ad-hoc de la notificación de la denuncia y demanda de autos practicada a la denunciada y demandada **Banco Estado de Chile**.

A fojas 46 de autos rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba decretado por el Tribunal, celebrado con la comparecencia del denunciante y demandante **Agurto Monsalve**, de la apoderada de **SERNAC** y del abogado de la denunciada y demandada **Banco Estado de Chile**, quien por medio de minuta escrita que rola a fojas 44 y ss. deduce excepción de falta de legitimidad, oponiéndose a la comparecencia de **SERNAC**, la que fue rechazada por sentencia de fecha 05 de Junio de 2017 que rola a fojas 53 y 53 vta. de autos. Sentencia firma y ejecutoriada.

A fojas 126 y ss. de autos rola acta de audiencia de continuación de comparendo celebrada con la asistencia del denunciante y demandante **Agurto Monsalve** quien ratifica las acciones deducidas, de la apoderada de **SERNAC** quien solicita se acoja la denuncia de autos aplicando el máximo de multas establecidas en la Ley, y del abogado de la denunciada y demandada **Banco Estado de Chile** quien contestó las acciones deducidas en contra de su representada por medio de minuta escrita que rola a fojas 58 y ss. En lo principal de su escrito contesta la denuncia infraccional solicitando su rechazo con costas. En el primer otrosí de su presentación contesta la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de su representada solicitando el rechazo de la misma atendidos los razonamientos expuestos en lo principal de su presentación, con costas. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. El denunciante y demandante **Agurto Monsalve** ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí de su presentación de fecha 21 de Diciembre de 2016 que rolan de fojas 1 a 9 de autos. A su vez el abogado de la denunciada y demandada **Banco Estado de Chile** acompaña con citación documentos que rolan de fojas 65 a 80 y solicita se cite a absolver posiciones al denunciante y demandante **Agurto Monsalve**, cuya acta de absolución rola a fojas 156 de autos. Por su parte la apoderada de **SERNAC** ratifica los documentos acompañados en el primer otrosí de su presentación de fecha 17 de Diciembre de 2016 que rolan de fojas 17 a 25, acompaña en el acto con citación documentos que rolan de fojas 81 a 125 del proceso y solicita se cite a absolver posiciones a doña Isabel Romero Ale como representante legal de **Banco Estado de Chile**, cuya acta rola a fojas 154 y 155 de autos, ocasión en que la abogada de **SERNAC** solicitó se le tuviera por confesa de la respuestas contestadas de forma evasiva según lo dispuesto en el artículo 394 del Código de Procedimiento Civil.

A fojas 133 y ss. de autos el abogado de la denunciada y demandada **Banco Estado de Chile** objeta los documentos acompañados por el denunciante y demandante **Agurto Monsalve** que fueron ratificados en audiencia de continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba, y que rolan a fojas 1, 6, 7 y 8 de autos por falta de integridad y falta de autenticidad.

A fojas 135 y ss. la aboga de la denunciante **SERNAC** evacua el traslado conferido a la objeción de documentos deducida por la contraria.

A fojas 167 y ss. de autos rola escrito presentado por la abogada de **SERNAC** en que solicita se tengan presenten consideraciones que indica.

Autos para tallo

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

I.- EN CUANTO A LA OBJECION DE DOCUMENTOS:

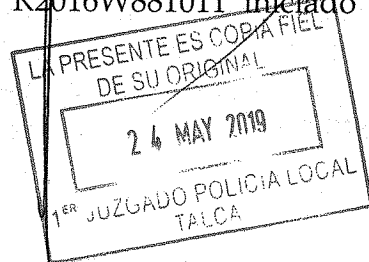


PRIMERO: Que a fojas 133 y ss. de autos el abogado de la denunciada y demandada **Banco Estado de Chile** objetó los documentos acompañados por la contraria en el comparendo de contestación, conciliación y prueba, los que fueron materialmente agregados al proceso a fojas 1, 6, 7 y 8 de autos, consistentes en: 1.- Carta de **SERNAC** en que informa que el reclamo administrativo deducido ante dicho servicio no fue acogido por **Banco Estado de Chile** (fjs. 1), 2.- Copia de Reclamo N° R2013W881011 deducido por el actor **Agurto Monsalve** en contra de la denunciada y demandada **Banco Estado de Chile** (fjs. 6), 3.- Carta de respuesta emitida por **Banco Estado de Chile** al reclamo administrativo recién singularizado, en que señala no acoger la solicitud de reintegro (fjs. 7 y 8). Funda la objeción deducida en que los documentos singularizados carecen de integridad y autenticidad, por consistir en copias simples de documentos privados sin que cumplan con los requisitos del artículo 346 del Código de Procedimiento Civil para ser reconocidos como instrumento privado en juicio, sin que le conste a su parte su autenticidad e integridad.

SEGUNDO: Que a fojas 135 y ss. la abogada de **SERNAC** evacuó el traslado conferido a la objeción de documentos deducida solicitando su rechazo con costas, por cuanto los documentos objetados por la denunciada constituyen parte del reclamo administrativo presentado a **SERNAC** por el denunciante **Patrocinio Agurto Monsalve** con fecha 19 de Mayo de 2016 e ingresado bajo el número R2016W881011, a mayor abundamiento y dado que la contraria señaló que los documentos objetados no habían sido reconocidos en juicio no constando su autenticidad, señala que se puede encontrar la misma información objetada a través de la página web www.sernac.cl, en el Registro e Información Proveedores, ya que la denunciada tiene convenio suscrito con **SERNAC**, teniendo así acceso a toda la información. Señala además que los documentos objetados por la incidentista correspondientes a los documentos de fojas 7 y 8 de autos corresponden a la respuesta que la misma denunciada emitió sobre el reclamo presentado ante **SERNAC** el que además cuenta con firma electrónica avanzada, sin embargo lo cual de acuerdo lo dispone el artículo 50 letra b de la Ley 19.496 y el artículo 14 de la Ley 18.287 el Tribunal debe apreciar la prueba y demás antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica.

TERCERO: Que en cuanto a la objeción deducida por la parte denunciada y demandada **Banco Estado de Chile**, en los términos expuestos en el considerando primero del presente fallo, es necesario señalar que ésta deberá ser rechazada, toda vez que sólo son causales legales de impugnación de instrumentos privados las señaladas en el Art. 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, esto es, la falta de autenticidad e integridad, las cuales deben ser alegadas y probadas por las partes. Que la falta de autenticidad, está referida exclusivamente a las circunstancias de no haber sido el instrumento privado, suscrito por las personas que figuran asumiendo ese rol o de no haber emitido éstas las declaraciones que contiene su texto, mientras que la falsedad o ausencia de veracidad, hace referencia, de los asertos expresados en el documento, vale decir, su falta de correspondencia con la realidad, lo cual importa incursionar en el ámbito procesal atinente a la apreciación y análisis del mérito probatorio, que se puede extraer de los documentos mismos en cuanto a su naturaleza, forma, calidad, parte de quien emana u otros elementos acompañados al proceso, lo cual la ley ha entregado en forma privativa a la prudencia del Tribunal en su función de apreciación de la prueba, de acuerdo a las reglas de la sana crítica según lo dispone el artículo 14 de la Ley 18.287 y haciendo uso de esta facultad, es que esta Sentenciadora estima que los documentos objetados deben ser admitidos como medio de prueba al haber sido reconocidos por la abogada de **SERNAC** como parte del reclamo administrativo N° R2016W881011 iniciado por el denunciante **Agurto Monsalve** ante **SERNAC**.

II.- EN LO CONTRAVENCIONAL:



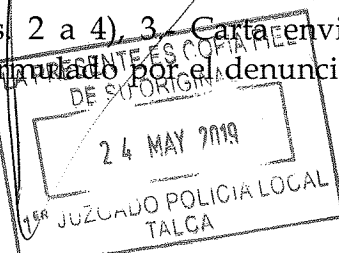
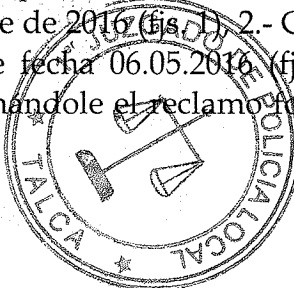
CUARTO: Que estos autos se ha iniciado por denuncia infraccional deducida por **Patrocinio Agurto Monsalve** en contra de **Banco Estado de Chile**, representado por Isabel Romero Ale, todos ya individualizados por infracción a la Ley N° 19.496, en la forma y circunstancias descritas en el escrito de fojas 10 y ss. y expuestos en la parte expositiva del presente fallo.

QUINTO: Que la cuestión controvertida es si se configuró infracción a los artículos 3 letras b), d) y e), 12 y 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, por cuanto el denunciante **Agurto Monsalve** alega:

- Que la denunciada **Banco Estado de Chile** habría autorizado con cargo a la cuenta Rut de la que es titular el actor, mantenida con la denunciada, cuatro giros en cajeros automáticos por una suma total de \$450.000, con su correspondiente cargo asociado de \$300 por cada uno, por un tercero ajeno al denunciante, transacciones que figuran en la cartola informativa con fecha 25 de Abril de 2016.
- Que al haberse autorizado los giros por la suma de \$450.000 señalada en el punto anterior, se excedió el saldo disponible en la cuenta Rut que el actor **Agurto Monsalve** mantenía con la denunciada, por lo cual esta última abonó en dicha cuenta la suma de \$192.651 bajo el concepto "regularización de saldo", convirtiendo así dicha cuenta Rut en una línea de crédito.
- Que posterior a los hechos descritos en los puntos precedentes, con fecha 13 de Mayo de 2016 al recibir el actor la suma de \$66.425 por concepto de devolución de impuestos en su cuenta Rut, la denunciada **Banco Estado de Chile** hizo uso de ese dinero con la finalidad de pagar parte del saldo negativo, quedando su cuenta con un saldo negativo de \$126.226 posterior al pago.
- Que la denunciada **Banco Estado de Chile** no habría permitido al denunciante **Agurto Monsalve** efectuar reclamo alguno en ninguna de sus sucursales otorgándole un trato denigrante, señalándole como única respuesta que acudiera a la PDI o a SERNAC.

SEXTO: Que el abogado de la denunciada **Banco Estado de Chile** contestó la denuncia infraccional deducida en contra de su representada señalando que niega todos y cada uno de los hechos en que el denunciante funda su acción, y agrega que tras revisar los movimientos en la cuenta Rut del actor **Agurto Monsalve**, N° 6473240 entre los días 22 y 25 de Abril de 2016 se puede concluir que él realizó cuatro giros efectuados con su tarjeta y clave secreta, cuya tenencia y resguardo son de exclusiva responsabilidad del titular, los cuales se encontraban activos a la fecha de los giros sin haber existido alertas por mal uso, por lo que luego de los giros desconocidos por el actor y de la compra por \$40.000 reconocida por éste, su cuenta quedó con un saldo negativo de -\$192.651 incluidos los cobros por comisión por giro efectuado ante lo cual el su representada **Banco Estado de Chile** realizó un abono extraordinario a la cuenta Rut del denunciante por la suma de \$192.651 bajo la glosa "Regularización de saldo" a fin de que las transacciones fueran exitosas. Agrega que posteriormente con fecha 17 de Mayo de 2016 su representada efectuó un cargo en la cuenta Rut del denunciante por la suma de \$66.425 bajo la glosa "Regularización giro cajero automático" faltando aun regularizar a la fecha de contestación la suma de \$126.226.

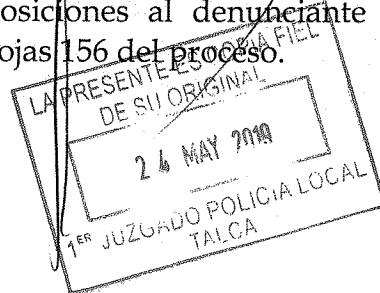
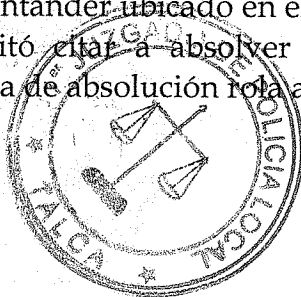
SEPTIMO: Que a objeto de acreditar lo expuesto en su denuncia, el actor **Agurto Monsalve** acompañó al proceso documentos que rolan de fojas 1 a 9 de autos, consistentes en: 1.- Carta de respuesta a su reclamo administrativo, emitida por SERNAC de fecha 02 de Diciembre de 2016 (fjs. 1), 2.- Cartola Cuenta Rut N° 6473240 de que es titular el denunciante, de fecha 06.05.2016 (fjs. 2 a 4), 3.- Carta enviada por SERNAC a la denunciada informándole el reclamo formulado por el denunciante (fjs.



5), 4.- Copia del reclamo administrativo N° R2016W881011 formulado por el denunciante **Agurto Monsalve** (fjs. 6), 5.- Copia carta de respuesta de fecha 01.06.2016, emitida por la denunciada **Banco Estado de Chile** al reclamo efectuado por el actor (fjs. 7 y 8), y 6.- Carta de SERNAC informando el cierre del caso iniciado por reclamo administrativo.

OCTAVO: Que a su vez y con el mismo fin de acreditar su versión de los hechos la parte de **SERNAC** acompañó al proceso en audiencia de continuación de comparendo cuya acta rola a fojas 126 y ss. los siguientes documentos: 1.- Copia de reclamo administrativo N° R2016W881011 presentado por Patrocinio Agurto Monsalve ante SERNAC en contra de Banco Estado de Chile (fjs. 81 a 91) y 2.- Set de sentencias en que se acoge tanto la denuncia infraccional interpuesta por SERNAC y la demanda civil presentada por el consumidor en procesos roles 1197/2015 de la I. Corte de Apelaciones de San Miguel, proceso Rol N° 134/2012 de la I. Corte de Apelaciones de Antofagasta, proceso Rol N° 168/2014 de la I. Corte de Apelaciones de la Serena, proceso Rol N° 1565/2014 del Primer Juzgado de Policía Local de Talca y proceso Rol N° 6799/2016 del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca (fjs. 92 a 125). En la misma oportunidad solicitó también se citara a absolver posiciones a doña Isabel Romero Ale en calidad de representante de la denunciada y demandada **Banco Estado de Chile**, cuya acta de absolución rola a fojas 154 y 155 de autos, oportunidad en que la abogada de **SERNAC** solicitó se tuviera a la absolvente Romero Alé por confesa del pliego de posiciones de fojas 150 y 151 por haber respondido evasivamente según el artículo 394 del Código de Procedimiento Civil, solicitud que a juicio de esta Sentenciadora no corresponde por cuanto la absolvente contestó al tenor de su conocimiento como representante de la denunciada, por cuanto ni siquiera el propio actor señaló haberse entrevistado con ella en ocasión alguna a fin de poder dar por acreditado que estaría en conocimiento pormenorizado del caso materia de autos, por lo que no se hará lugar a lo solicitado por **SERNAC**.

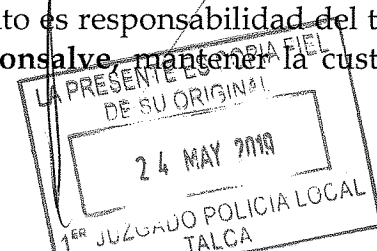
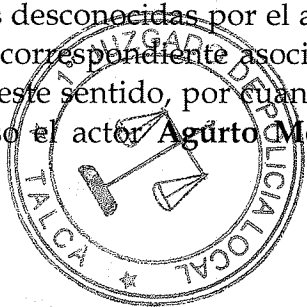
NOVENO: Que por su parte el abogado de la denunciada y demandada **Banco Estado de Chile** en audiencia de continuación de comparendo cuya acta rola a fojas 126 y ss. de autos, acompañó con la finalidad de acreditar los hechos expuestos en su defensa los siguientes documentos: 1.-Informe efectuado por Banco Estado respecto de los movimientos objetados por el denunciante de autos (fjs. 65), 2.- Cartola histórica de la chequera electrónica asociada a la cuenta vista N° 438-7-001112-2 perteneciente al denunciante **Agurto Monsalve** correspondiente al período 29.02.2016 al 25.04.2016 (fjs. 66), 3.- Constancia de fecha 01.06.2016 en que se informa al SERNAC que con esa misma fecha se le dio respuesta al denunciante a su dirección electrónica (fjas. 67), 4.- Consulta de datos básicos de persona natural correspondiente al denunciante **Agurto Monsalve** extraído del sistema interno de información del Banco Estado de Chile (fjs. 68 a 70), 6.- Consulta de seguros extraído del sistema interno de información del Banco Estado de Chile que da cuenta de que el denunciante de autos no tiene seguros registrados (fjs. 71), 7.- Historial de tarjetas emitidas del cliente cuenta Rut N° 6.473.240-4 (fjs. 72), 8.- Consulta de fecha 20.10.2016 respecto de los puntos de compromiso y puntos de extracción (fjs. 73), 9.- Consulta por N° de tarjeta en Red Compra que da cuenta de la compra efectuada con fecha 22.04.2016 en el Comercio "cajas C. Talca" (fjs. 74), 10.- Consulta por N° de tarjeta ATM Nacional del período 20.04.2016 al 26.04.2016 que señala da cuenta del uso de la tarjeta del cliente denunciante en cajeros automáticos de los días señalados en los ATM singularizados y por los montos indicados (fjs. 75 y 76) y 11.- Informe Journal del Banco que da cuenta de los LOG de transacción del terminal ATM 6417 correspondiente al Banco Santander ubicado en el Casino de Juegos de Talca. Que en la misma oportunidad solicitó citar a absolver posiciones al denunciante **Patrocinio Agurto Monsalve** cuya acta de absolución rola a fojas 156 del proceso.

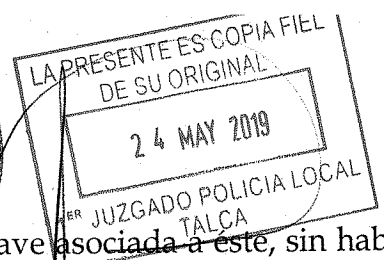


DECIMO: Que en cuanto al primer hecho denunciado según se señaló en el Considerando Quinto del presente fallo, relativo a haber autorizado la denunciada cuatro giros con cargo a la cuenta Rut del denunciante, por un total de \$450.000 con su correspondiente cargo asociado por un total de \$1.200, es necesario decir que el documento acompañado por la parte denunciada a fojas 66 de autos, no objetado, consistente en Cartola Histórica de la cuenta vista N° 438-7.001112-2 que tiene asociada como subproducto la cuenta Rut N° 6473240-4 de que es titular el denunciante **Agurto Monsalve** efectivamente da cuenta de que con fecha contable de 25 de Abril de 2016 se realizaron cuatro giros por las sumas de \$150.000, \$50.000, \$50.000 y \$200.000 correspondientes a las operaciones desconocidas por el denunciante, las que de acuerdo al documento no objetado de fojas 65 acompañado por la denunciada se habrían realizado el día 22 de Abril de 2016 el giro por \$200.000 a las 17:17 horas, con fecha 24 de Abril de 2016 los giros por \$50.000 a las 21:36 horas y \$150.000 a las 21:37 horas y con fecha 25 de Abril de 2016 el otro giro por \$50.000 a las 00:01 horas, operaciones todas que se habrían efectuado en el cajero automático (ATM) N° 6417 del Banco Santander ubicado en Gran Casino Circunvalación Oriente N° 1055 Talca; transacciones que el denunciante **Patrocinio Agurto Monsalve** desconoce y que finalmente motivaron la presente causa.

DECIMO PRIMERO: Que resulta necesario determinar si al momento de efectuarse los giros reclamados por el denunciante **Agurto Monsalve** y que dan origen a estos autos, la denunciada **Banco Estado de Chile** actuó con la debida diligencia, respetando su deber de otorgar seguridad en la prestación del servicio bancario asociado al producto "Cuenta Rut". Que en este sentido el propio denunciante **Agurto Monsalve** en su escrito de denuncia de fojas 10 y ss. reconoció que con fecha posterior al día 21 de Abril de 2016 había realizado una compra por \$40.000, la que en el documento no objetado de fojas 66 singularizado en el considerando precedente correspondiente a la Cartola de la cuenta Rut del denunciante se informa con fecha contable el día 25 de Abril de 2016 y que en el documento de fojas 65, no objetado, y singularizado en el considerando precedente se habría realizado el día 22 de Abril de 2016 a las 18:51 horas, es decir sólo casi dos horas después del primer giro por \$200.000 que desconoce, por lo que el Tribunal tiene por acreditado que al menos al momento de efectuarse el giro por \$200.000 desconocido por el actor, éste contaba con la Tarjeta asociada a su Cuenta Rut de Banco Estado, por cuanto posterior a este giro realizó una compra por \$40.000, sin que exista en autos antecedente alguno que permita a esta Sentenciadora determinar si al momento de efectuarse las demás transacciones desconocidas por el denunciante **Agurto Monsalve** éste mantenía o no en su poder su tarjeta asociada a su cuenta Rut con Banco Estado, razón que crea en el Tribunal una duda razonable respecto a quien habría en definitiva efectuado las transacciones desconocidas por el actor.

DECIMO SEGUNDO: Que la denunciada señaló en su defensa que las transacciones desconocidas por el actor y que dieron origen a esta causa fueron efectuados con tarjeta y clave secreta, cuya tenencia y resguardo son de exclusiva responsabilidad del titular, situación que no fue controvertida por los denunciantes **Agurto Monsalve** ni **SERNAC**, por lo que encontrándose acreditado de la forma expuesta en el considerando precedente que el tarjetahabiente **Agurto Monsalve** realizó una compra de \$40.000, reconocida por él, casi dos horas después de efectuarse el primer giro desconocido por éste, el Tribunal da por acreditado que el menos al momento de efectuarse dicho giro por \$200.000 la tarjeta asociada a la Cuenta Rut del denunciante estaba en su poder. Que atendido este antecedente y no existiendo en autos medio probatorio alguno que de cuenta de que las transacciones desconocidas por el actor no fueron efectuadas por éste, con la tarjeta asociada y clave correspondiente asociada a su Cuenta Rut, es que no se hará lugar a lo denunciado en este sentido, por cuanto es responsabilidad del titular de la tarjeta bancaria, en este caso el actor **Agurto Monsalve**, mantener la custodia del





plástico junto con la seguridad y confidencialidad de la clave asociada a este, sin haber acreditado el denunciante **Agurto Monsalve** el hecho de haber sido diligente en el cumplimiento de estas obligaciones a fin de establecer una la existencia de una falta de seguridad en el servicio bancario otorgado por la denunciada **Banco Estado**.

DECIMO TERCERO: Que en lo relativo al segundo hecho denunciado en autos, el actor **Agurto Monsalve** señaló en su escrito de denuncia de fojas 10 y ss., que al día 21 de Abril de 2016 tenía en su cuenta la suma de \$258.549, agregando que sólo habría efectuado una compra por \$40.000, pero que sin su consentimiento se habrían efectuado cuatro giros por un total de \$450.000 más sus correspondientes comisiones por un total de \$1.200 desde la Cuenta Rut que mantiene con la denunciada **Banco Estado**, excediendo el saldo mantenido en su cuenta, motivo por el cual la denunciada habría abonado en su cuenta la suma de \$192.651 bajo el concepto "Regularización de Saldo" convirtiendo así y sin su consentimiento, su cuenta vista en una línea de crédito. Que la denunciada en su escrito de contestación de fojas 58 y ss. reconoció lo aseverado por el denunciante, señalando que dicho abono se realizó con el objeto de que las transacciones fueren exitosas. Al respecto es necesario señalar que el documento acompañado por la propia parte denunciada **Banco Estado de Chile** a fojas 70 y ss. denominado "Resumen de Productos", no objetado, da cuenta de que el denunciante **Patrocinio Agurto Monsalve** al día 18 de Octubre de 2016 era titular de Cuenta Rut con dicha entidad bancaria, la cual señala el propio documento **no registra línea de crédito**; que en el mismo orden de ideas al absolver posiciones doña Isabel Margarita Romero Ale, en calidad de representante de la denunciada, cuya acta de absolución rola a fojas 154 y 155 de autos, manifestó al contestar la pregunta N° 7 del pliego de posiciones expresamente que **Las cuentas Rut no tienen línea de crédito**. Que habiendo acreditado la propia denunciada que la Cuenta Rut mantenida por el denunciante en su institución bancaria no poseía línea de crédito, **Banco Estado de Chile** debió abstenerse de otorgar de mutuo propio un crédito bajo el concepto de "Regularización de Saldo" por la suma de \$192.651 al denunciante **Agurto Monsalve** operación transgredió los términos en que el producto Cuenta Rut fue contratado, por cuanto el denunciante no aceptó dicho abono. Por cuanto si bien el actor no acreditó que los giros por él desconocidos hubieren sido efectuados maliciosamente, eso resulta irrelevante al momento de determinar que quien haya efectuado dichos giros logró obtener de la cuenta Rut del actor una suma de dinero mayor a la que efectivamente se mantenía como saldo, generando así un saldo negativo para el actor que constituye en el hecho parte de la denuncia deducida en autos, por lo que se hará lugar a lo denunciado en este sentido.

DECIMO CUARTO: Que en cuanto al tercer hecho denunciado en autos, respecto al cual el denunciante señaló en su escrito de denuncia de fojas 10 y ss. que con fecha 13 de Mayo de 2016 al recibir su devolución de impuestos en su cuenta Rut por la suma de \$66.425, la denunciada **Banco Estado de Chile** retuvo dicha suma para realizar el pago de parte del saldo negativo originado en su cuenta, la parte denunciada en su escrito de contestación de fojas 58 y ss. señaló que: *"con fecha 17 de Mayo de 2016 el Banco Estado de Chile efectuó un cargo en la cuenta Rut tantas veces indicada por la suma de \$66.425, bajo la glosa "Regulariza giro en cajero automático" faltando aún por regularizar y recuperar la suma de \$126.226 hecho que ocurrirá una vez que la mentada cuenta Rut cuente con fondos para ello."* Que con lo expuesto en su contestación, la denunciada reconoce el hecho de haberse apropiado de la suma de \$66.425 que fue depositada en la cuenta Rut del actor por concepto de Devolución de Impuestos, con la finalidad de pagarse del préstamo efectuado por la denunciada al denunciante por la suma de \$192.651 bajo el concepto "Regularización de Saldo", préstamo que como se señaló en los considerandos precedentes no fue solicitado por el actor **Agurto Monsalve**, por lo que mal podría la denunciada **Banco Estado de Chile** cobrarlo por medio de retención de dineros abonados en su cuenta Rut, sobre todo porque no consta en autos que ésta estuviere facultada para efectuar dicha retención, ya que no acreditó haber recibido autorización

por parte de su cliente **Patrocinio Agurto Monsalve** que le permitiera retener el saldo disponible en su cuenta Rut para proceder al pago de deudas contraídas con el Banco denunciado con ocasión del uso de dicho producto bancario (Cuenta Rut), por lo que se hará lugar a lo denunciado en este sentido.

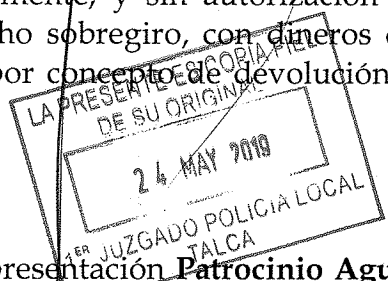
DECIMO QUINTO: Que en lo que respecta al cuarto hecho denunciado por **Patrocinio Agurto Monsalve**, referido a que la denunciada **Banco Estado de Chile** no le habría permitido efectuar reclamo alguno por los hechos materia de autos, en ninguna de sus sucursales, otorgándole un trato denigrante y señalándole como única respuesta que acudiera a SERNAC o a PDI. Esta alegación no fue acreditada por medio de prueba alguno en la oportunidad legal correspondiente (comparendo), por cuanto no existe constancia del trato denigrante que el actor señala haber sufrido, razón por la que no se hará lugar a lo denunciado en este sentido.

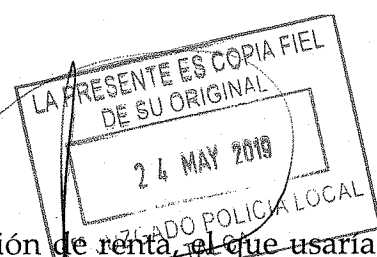
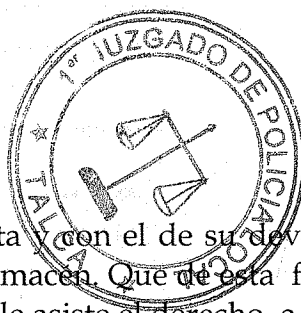
DECIMO SEXTO: Que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes de convicción reseñados en los considerandos precedentes, en forma objetiva y conforme a la sana crítica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, permiten al Tribunal tener por acreditado que el denunciante **Agurto Monsalve** mantenía contratada con la denunciada una Cuenta Rut, de la cual entre los días 22 y 24 de Abril de 2016 se realizaron cuatro giros por un total de \$450.000, monto que excedía el saldo disponible en la cuenta Rut del actor, motivo por el cual la denunciada **Banco Estado de Chile** procedió de oficio a abonar en dicha cuenta la suma de \$192.651 bajo el concepto "Regularización de Saldo", en circunstancias que el producto **Cuenta Rut no tiene asociada línea de crédito**. Se encuentra acreditado además que posteriormente con fecha 17 de Mayo de 2016 la denunciada, sin previa autorización del reclamante, efectuó un cargo por la suma de \$66.425 en la cuenta Rut del actor, apropiándose de dinero depositado en dicha cuenta, los que según el denunciante correspondía a su devolución de impuestos, y manteniendo vigente una deuda por la suma de \$126.226, correspondiente al monto que señala aun le falta recuperar al Banco.

DECIMO SEPTIMO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, El Tribunal PROCEDE A ACOGER LA DENUNCIA infraccional deducida en lo principal del escrito de fojas 10 y ss., por **Patrocinio Agurto Monsalve**, de la que también a fojas 26 y ss. de autos, se hizo parte el **Servicio Nacional del Consumidor** representado por Esteban Perez Burgos, acción dirigida en contra del infractor **Banco del Estado de Chile**, representado legalmente por Isabel Romero Ale, todos ya individualizados, sólo por haber autorizado giros por un monto superior al saldo disponible en la Cuenta Rut del actor en circunstancias que dicho producto no posee línea de crédito, y posteriormente, y sin autorización del denunciante, haberse pagado el Banco, de parte de dicho sobregiro, con dineros que fueron depositados en la Cuenta Rut del denunciante por concepto de devolución de impuestos.

III.- EN LO CIVIL.

DECIMO OCTAVO: Que, en el Primer Oficio de su presentación **Patrocinio Agurto Monsalve** deduce Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de la denunciada **Banco del Estado de Chile** representada por Isabel Romero Alé, todos ya individualizados, por los hechos denunciados y expuestos en los considerandos precedentes del presente fallo, aduciendo que los hechos denunciados le han causado considerable perjuicios ya que es un adulto mayor con patologías crónicas a quien se le generó una deuda que le es imposible pagar y además le robaron su dinero de la devolución de renta, situación que le ha generado gastos y grandes pérdidas de tiempo por todas las veces que debió acudir a las sucursales de la denunciada y a SERNAC, generándole además intranquilidad y problemas de salud por el estrés que le generó y sigue generando el saber que tiene una deuda vigente, privándosele de poder trabajar





con el dinero que tenía en su cuenta y con el de su devolución de renta, el que usaría para comprar mercadería para su almacén. Que de esta forma y atendido lo dispuesto en el Art. 3 letra e) de la citada Ley le asiste el derecho a reparación de los perjuicios ya expresados los que avalúa en las siguientes cantidades: A) Daño Patrimonial: \$451.200, y B) daño Moral: \$1.000.000, que justifica por las molestias ocasionadas, especialmente tener que concurrir a Servicios Públicos y al Tribunal, a presentar reclamos, denuncias y demandas que no debió soportar, daños que no habría sufrido de no haberse producido la infracción, o la suma que el Tribunal determine, con costas.

DECIMO NOVENO: Que, según se ha razonado en los considerandos relativos en lo contravencional, se sancionará por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor a la denunciada y demandada **Banco del Estado de Chile**, de tal forma que allí nace la responsabilidad de reparar el daño causado, ya que con su actuar ha causado un perjuicio al denunciante y demandante **Agurto Monsalve** permitiendo que se le creara una deuda, al permitir que se girara desde su Cuenta Rut un monto superior al saldo disponible según ya se razonó en el Considerando Décimo Tercero del presente fallo, lo que derivó en la que la denunciada y demandada se apropiara de la suma de \$66.425 que fue depositada en la cuenta Rut del actor, para amortizar la deuda existente, sin su permiso, según ya se razonó en el Considerando Décimo Cuarto del presente fallo.

VIGESIMO: Que quien ha inferido daño a otro por la comisión de un ilícito, es obligado a su reparación y todo proveedor deberá resarcir los perjuicios económicos y morales que sufra el consumidor en caso de infracción de los derechos de éste por parte de aquel, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, de manera que será responsable de los perjuicios que de ello provenga, mediando relación de causalidad entre la infracción cometida y los daños ocasionados, como lo disponen los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496 y artículo 2314 del Código Civil.

VIGESIMO PRIMERO: Que en cuanto al daño patrimonial demandado, por la suma de \$451.2000, dicha suma corresponde al total de los cuatro giros desconocidos por el actor, más el cargo cobrado por éstos, pero según se razonó al resolver la parte infraccional del presente fallo subsiste en esta Sentenciadora duda razonable, en cuanto a que efectivamente dichos giros hubiesen sido efectuados vulnerando el deber de seguridad que está obligado a prestar la denunciada proveedora **Banco del Estado de Chile**. Que si bien se encuentra acreditado que al actor se le originó un saldo negativo por la suma de \$ 192.651, correspondiente al monto girado en exceso al saldo disponible por el actor en su Cuenta Rut, y que fuere depositada de mutuo propio por la demandada en dicha cuenta bajo el concepto de "Regularización de Saldo", operación de la que da cuenta el documento no objetado, acompañado por la demandada a fojas 66 de autos, consistente en Cartola Histórica, no se encuentra probado que el denunciante y demandante **Agurto Monsalve** hubiese efectivamente pagado la suma equivalente al sobregiro no autorizado por él y realizado de mutuo propio por el Banco, razón por la que no existe daño patrimonial por la suma pedida en la demanda. Con todo, de la suma de \$192.651 depositada por el Banco por "Regularización de Saldo, éste se pagó la suma de \$66.425 con cargo al depósito efectuado en la Cuenta Rut del actor por concepto de devolución de impuestos; acción del cual el Banco demandado debió abstenerse de realizar, por cuanto no estaba autorizado por el consumidor, no habiendo acreditado por medio legal alguno el estar autorizado para ello, por lo cual a juicio de esta Sentenciadora esa es la suma por concepto de Daño Patrimonial que debe resarcir el Banco demandado **Banco del Estado de Chile**, por lo que el Tribunal justiprecia el Daño Patrimonial en la suma de \$66.425, monto que deberá ser debidamente reajustado de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 19.496.

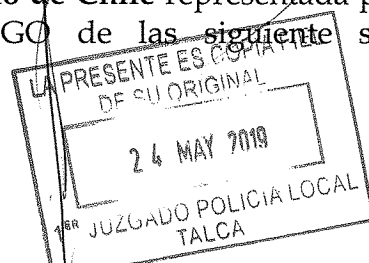
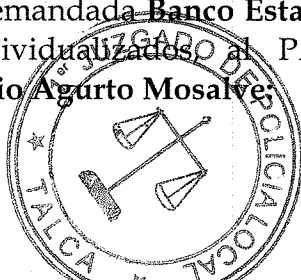
VIGESIMO SEGUNDO: Que, en lo que dice relación con el daño moral, es indudable que el hecho de tener que soportar una deuda que no fue contraída por la persona

titular de la cuenta, en este caso el demandante **Patrocinio Agurto Monsalve**, sino que fue generada casi artificialmente por la demandada **Banco Estado de Chile**, por cuanto fue dicha institución bancaria la que autorizó se girara una suma mayor al saldo disponible en la cuenta Rut del actor, en circunstancias que dicho producto bancario no poseía línea de crédito trae aparejado innumerables inconvenientes para quien figura como deudor de la institución bancaria, pues es bien sabido que deja de ser sujeto de crédito tanto en instituciones bancarias, como en casas comerciales, situación a la que se vio expuesto el demandante **Agurto Monsalve**, además de haberse visto privado de la posibilidad de hacer uso de la suma de \$66.425 que fueron depositados en su Cuenta Rut por concepto de Devolución de Impuestos, por haberse apropiado la demandada de dicha suma de dinero para pagarse parte de la deuda creada por ella.

VIGESIMO TERCERO: Que, por las consideraciones que se viene de relacionar y los preceptos legales citados, procede **ACOGER LA DEMANDA CIVIL** de indemnización de perjuicios, deducida en el PRIMER OTROSI del escrito de fojas 10 y ss., por **Patrocinio Agurto Monsalve** en contra de la denunciada **Banco del Estado de Chile** representada por Isabel Romero Ale, todos ya individualizados, por concepto de daño moral. Que analizados de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, los antecedentes del proceso y justipreciados en forma prudencial los elementos o antecedentes de convicción permiten formar convicción que el DAÑO MORAL causado asciende a la suma de \$600.000 (seiscientos mil pesos).

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 de la Ley 18.287, y 3,12 y 23 de la Ley 19.496. **SE DECLARA:**

- A. Que No ha lugar a la objeción de documentos deducida por el abogado de la denunciada y demandada **Banco Estado de Chile** a fojas 133 y ss. de autos según se razonó en el considerando Tercero del presente fallo.
- B. Que ha lugar a la denuncia infraccional deducida a fojas 10 y ss. de autos por **Patrocinio Agurto Monsalve** y de la que se hizo parte el **Servicio Nacional del Consumidor** representado por Esteban Pérez Burgos, en contra de la denunciada **Banco Estado de Chile** representada por Isabel Romero Ale, todos ya individualizados en la parte expositiva del presente fallo, en los términos ya expuestos en el Considerando Décimo Séptimo del presente fallo.
- C. Que se condena a **Banco Estado de Chile** representada por Isabel Romero Ale, ya individualizados en la parte expositiva de este fallo, como autor de la infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496 en los términos ya expuestos en el presente fallo, al pago de una MULTA ascendente a TREINTA (30) Unidades Tributarias Mensuales a beneficio Municipal, debiendo la denunciada pagar la multa dentro de quinto día de ejecutoriada la sentencia.
- D. Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 10 y ss. por **Patrocinio Agurto Monsalve** en contra de la denunciada y demandada **Banco Estado de Chile** representada por Isabel Romero Alé, ya individualizados en la parte expositiva del presente fallo.
- E. Que se condena a la demandada **Banco Estado de Chile** representada por Isabel Romero Alé, ya individualizados, al PAGO de las siguientes sumas al demandante **Patrocinio Agurto Monsalve**:



2178

- a) \$ 66.425 (sesenta y seis mil cuatrocientos veinticinco pesos) por concepto de Indemnización de Daño Patrimonial, según se razonó en el Considerando Vigésimo Primero del presente fallo, suma que deberá ser debidamente reajustada de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 19.496.
- b) \$600.000 (seiscientos mil pesos) por concepto de Indemnización de Daño Moral, según se razonó en el Considerando Vigésimo Tercero del presente fallo.

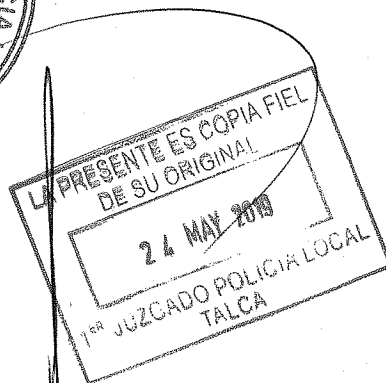
F. Que se condena a la denunciada y demandada **Banco Estado de Chile** representada por Isabel Romero Alé al pago de las costas de la causa.

De no pagarse la Multa impuesta dentro de plazo, cúmplase con lo ordenado en el artículo 23 de la Ley 18.287, despachándose al efecto Orden de Arresto contra el infractor.

REGISTRESE. NOTIFIQUESE. ARCHIVESE.

Causa Rol N° 8.830-2016

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó la Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca



Talca, veintiocho de diciembre de dos mil dieciocho.

VISTO:

Se reproduce el fallo en alzada, con las enmiendas siguientes:

En el fundamento décimo primero se elimina la frase que comienza con las palabras "... sin que exista en autos...", y termina con las expresiones "...desconocidas por el actor".

En el raciocinio décimo segundo se sustrae el párrafo que se lee desde "Que atendido este antecedente..." hasta "... por la denunciada Banco del Estado".

En el motivo décimo tercero se cambian las palabras "acreditado" por "reconocido", y "mutuo propio" por "motu proprio". Esta última corrección también se introduce en el acápite vigésimo primero.

Y CONSIDERANDO:

1º) Que los hechos establecidos en los numerales décimo sexto y décimo séptimo de primer grado, configuran las infracciones previstas en los artículos 12 y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que la entidad bancaria denunciada no respetó los términos convenidos sobre la prestación del servicio de que se trata y posibilitó de modo negligente -pues no había razón alguna que lo justificare- que se hicieran giros por montos excesivos a lo pactado, causando con ello perjuicio a su contraparte.

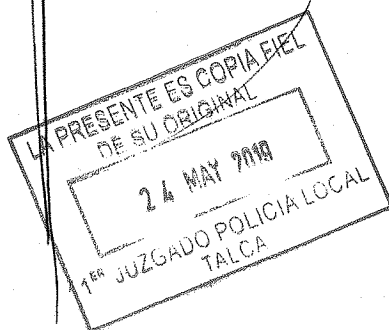
2º) Que, en atención a lo expuesto, las circunstancias pueden subsumirse para los efectos de la sanción a imponer, de forma tal que se procederá dentro del rango contemplado en el artículo 24 de la misma ley.

Y de acuerdo, además, a lo dispuesto en los artículos 1 y 2 de la Ley 19.496, 32 y 36 de la Ley 18.287 y 145 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA**, en su parte apelada, la sentencia de veintiocho de mayo de dos mil dieciocho, escrita de fs. 173 a 178, con declaración que la multa aplicada a Banco Estado de Chile se rebaja a diez unidades tributarias mensuales, sin costas del recurso, por haber obtenido la apelante, una parte de lo pretendido al recurrir.

Redacción del Ministro don Hernán González García.

Regístrese y devuélvase

Rol N° 145-2018 Policía Local.



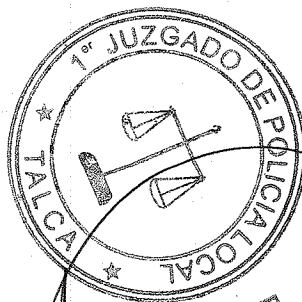
100

Pronunci
G. y Abo

Rodrigo Francisco Javier Biel Melgarejo
Ministro
Fecha: 28/12/2018 13:08:42

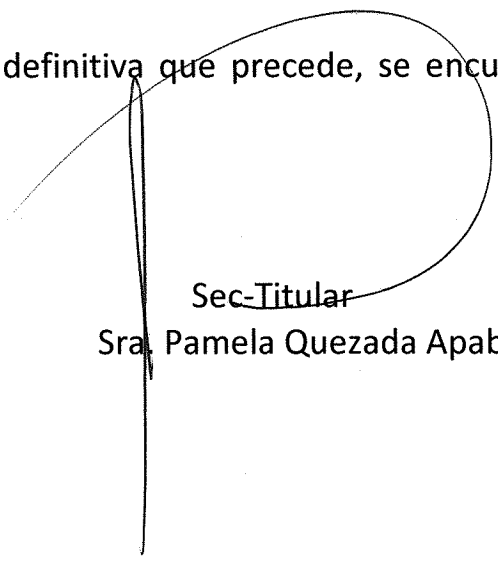
Hernan Fernando Gonzalez Garcia
Ministro
Fecha: 28/12/2018 12:45:00

Diego Ivan Palomo Velez
Abogado
Fecha: 28/12/2018 13:08:42



Talca, veinticuatro de mayo del dos mil diecinueve.-

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva que precede, se encuentra firme y ejecutoriada.-



Sec-Titular

Sra. Pamela Quezada Apablaza

