

## SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

### CURICÓ

ROL N° 5558-19 MR

Curicó, catorce de noviembre del año dos mil diecinueve.

#### VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, **MATEO LUCAS GALIANA**, cédula nacional de identidad Nro. 25.762.670-9, profesor, con domiciliado en **calle Las Heras Nro. 226, departamento 603, comuna y ciudad de Curicó**, interpone Denuncia Infraccional a la Ley N° 19.496, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, sin indicación de Rut, representada legalmente por don **JUAN CARLOS CARCAMO HERNANDEZ** (según consta a **fojas 20**, por don **RODRIGO JAVIER VILLARREAL HOLTSHAMP**, chileno, agente de la sucursal Curicó, cédula nacional de identidad N° 10.206.954-4), cuya profesión ignora, ambos domiciliados en calle Merced Nro. 285, comuna y ciudad de Curicó, por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus artículos 3°, letra d) y e), 12, 20 letra c), 21 y 23, todo ello en razón de las consideraciones de hecho y de derecho que expone.

Indica que con fecha 10 de julio de 2019, fue víctima de delito de fraude, proveniente de una compra realizada de un Play Station Network de \$113.504 pesos y una comisión por transacción internacional de \$2.157 pesos, con la tarjeta de débito visa, con número 4345591022381697 del Banco del Estado, correspondiente a una cuenta Rut. A raíz de ello, realizó la denuncia y desconocimiento desde el primer momento la compra ante la entidad bancaria, no teniendo respuesta alguna de dicha entidad, la cual sin perjuicio de sus reclamos autorizó sin su consentimiento e infundadamente el débito de las mencionadas, quitándole así toda posibilidad de ejercer su defensa ante tales hechos.

En cuanto al derecho, transcribe el artículo 3° de la Ley 19.496, letras d) y e), el artículo 12° y el artículo 23°, indicando que en la especie, la conducta del proveedor ha significado una infracción a los artículos recientemente señalados.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto, y disposiciones legales citadas de la Ley N° 19.496, solicita tener por interpuesta Denuncia



Infraccional, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, sin indicación de Rut, representada legalmente por don **JUAN CARLOS CARCAMO HERNANDEZ** (según consta a **fojas 20**, por don **RODRIGO JAVIER VILLARREAL HOLTSHAMP**, chileno, agente de la sucursal Curicó, cédula nacional de identidad N° **10.206.954-4**), cuya profesión ignora, ambos domiciliados en calle Merced Nro. 285, comuna y ciudad de Curicó, acogerla a tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de las sanciones legales establecidas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

En el Primer Otrosí de su presentación, viene en deducir Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, sin indicación de Rut, representada legalmente por don **JUAN CARLOS CARCAMO HERNANDEZ** (según consta a **fojas 20**, por don **RODRIGO JAVIER VILLARREAL HOLTSHAMP**, chileno, agente de la sucursal Curicó, cédula nacional de identidad N° 10.206.954-4), cuya profesión ignora, ambos domiciliados en calle Merced Nro. 285, comuna y ciudad de Curicó, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 50 de la Ley 19.496, fundada en los antecedentes de hecho y el derecho que expone.

Indica que en cuanto a los hechos fundantes de su demanda, da por expresa e íntegramente reproducidos los señalados en lo principal de su presentación, los cuales constituyen una infracción a la Ley 19.496 y además de causarle un considerable perjuicio, toda vez que, se le negó la posibilidad de contar con dicho dinero, el cual destina a servicios médicos de su madre MARIA DEL ROSARIO LUNA y para ayudar económicamente a su hermana MARIA LUCIA GALIANA GRASSO, ambas radicadas en Argentina, causándole así un grave perjuicio a su situación patrimonial y la de su familia.

De esta forma, atendido lo dispuesto en letra e) del artículo 3° de la citada Ley, lo asiste al derecho a exigir a la demanda la reparación de los perjuicios sufridos ya expresado, tanto materiales como morales, a través de la debida indemnización de los mismo, los cuales avalúa en \$115.661 pesos por concepto de daño patrimonial y \$1.000.000 de pesos, por concepto de daño moral.

En consecuencia el monto total de la indemnización de perjuicios que demanda, asciende a la cantidad de \$1.115.661 pesos.

En cuanto al derecho, señala que las normas infringidas que fundamentan su demanda, fueron debidamente citadas en la denuncia infraccional contenida en lo principal de su presentación, las que da por expresamente reproducidas.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas, solicita tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, sin indicación de Rut, representada legalmente por don **JUAN CARLOS CARCAMO HERNANDEZ** (según consta a **fojas 20**, por don **RODRIGO JAVIER VILLARREAL HOLTSHAMP**, chileno, agente de la sucursal Curicó, cédula nacional de identidad **N° 10.206.954-4**), ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la demandada al pago de la suma total \$1.115.661 pesos, por concepto de indemnización o bien la suma que se estime conforme a justicia y equidad, con expresa condenación en costas.

En el Segundo Otrosí de su presentación la parte acompañó en parte de prueba y bajo apercibimiento legal, los documentos correspondientes a:

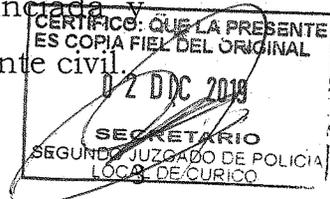
- 1.- Fotografía de banca internet, y
- 2.- Cartas del Banco Estado, los cuales rolan a **fojas 5 a 8**;

**A fojas 9 y siguientes**, constan el proveído de la Denuncia Infraccional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, fijando comparendo de conciliación, contestación y prueba para el día martes 22 de octubre de 2019, a las 10:30 horas. Así mismo constan las notificaciones enviadas a las partes y el correspondiente oficio N°1505, dirigido al Jefe de la División Jurídica del Servicio Nacional del Consumidor, a fin de que informe sobre condenas anteriores de la entidad denunciada y su representante legal.

**A fojas 14 y siguientes**, rola notificación por cédula del denunciante y demandante civil, don MATEO LUCAS GALIANA, realizada con fecha 26 de septiembre de 2019, a las 12:18 hrs.

**A fojas 17 y siguientes**, rola notificación por cédula al representante de la entidad BANCO DEL ESTADO DE CHILE, realizada con fecha 30 de septiembre de 2019, a las 11:35 hrs.

**A fojas 27**, con fecha 22 de octubre de 2019, se dio inicio al comparendo de estilo, el cual contó con la comparecencia de la parte denunciada y demandada civil y en rebeldía de la parte denunciante y demandante civil.



En primera instancia y como actuaciones previas, se resolvieron, primero, la presentación de patrocinio y poder, realizada por don **RODRIGO JAVIER VILLAREAL HOLTSHAMP**, representante legal de la entidad bancaria denunciada y demandada civil, al abogado, don **VLADIMIR LOZANO DONAIRE**, cédula nacional de identidad N° 10.606.802-K, domiciliado en calle 4 norte N° 620, segundo piso, comuna y ciudad de Talca, según rola a **fojas 20**. Asimismo, el abogado ya señalado, realizó presentación de delega poder a la abogada, doña **SOLANGE CIFUENTES PADILLA**, rolante a **fojas 21**, escritos que se resolvieron en acta de audiencia.

Continuando con el comparendo de rigor, la denunciada y demandada civil, a través de su abogada, acompañó minuta de contestación, rolante a **fojas 22 y siguientes**, la que solicitó se tuviera como parte integrante de la audiencia. En su presentación, contesta la Denuncia Infraccional y Demanda de Indemnización de Perjuicios interpuesta en autos por don **MATEO LUCAS GALIANA**, ya individualizado en autos, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, en las que se le imputa a la empresa la circunstancia de haber infringido los artículos 3, letras d) y e), el artículo 12 y 23, todos de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, solicitando el íntegro y completo rechazo de las mismas, con costas, sobre la base de las siguientes consideraciones de hecho y de derecho que expone:

En primer lugar señala que, no existe acto de consumo que deba ser regido por la ley 19.496, pues de conformidad a lo prevenido en el artículo 1 N°1 de la ley 19.496, debe existir un acto oneroso para que estemos en presencia de un acto de consumo que pueda ser conocido por este tribunal. Pero no existe cobro alguno que el banco haya hecho al denunciante, relativo a estos hechos.

Como segundo punto, señala que no existe tampoco infracción negligente a las normas de la ley del consumidor, ya que, la ley N°19.496, sanciona al proveedor que no respeta los términos, condiciones y modalidad conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio.

Siendo la responsabilidad de la custodia de los productos, como de las claves respectivas es del propio denunciante, no del Banco. Este debe cuidar de ella y está obligado a dar aviso al Banco en caso que sufra su robo.

Agrega que, en cuanto a la responsabilidad de la custodia de las tarjetas y su número es de su titular y que la denuncia no aporta mucho para conocer los hechos y tampoco para fundar el reclamo que hace la parte actora. Siendo probable que el denunciante haya sido víctima de alguna estafa telefónica o de un mal uso de alguien que conocía los números de su tarjeta de crédito.

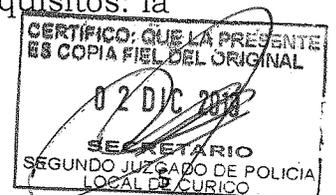
Por último, hace mención al hecho de que el Banco del Estado ha informado a través de todos los canales de comunicación con sus clientes, también por publicidad y también lo ha hecho la Superintendencia respectiva, que no hay que entregar las claves personales, ni los números de las tarjetas a ningún tercero.

Que, el sistema de seguridad del Banco no ha sido vulnerado. Así las cosas, lo reclamado, no es parte del servicio comprometido por el BANCO DEL ESTADO DE CHILE.

En cuanto lo anterior, la jurisprudencia reciente de la E. Corte Suprema ha acogido este planteamiento en sentencias dictadas en causas roles 26.627 y 37.718 ambas del año 2018, transcribiendo un extracto de la sentencia, de la ya señalada causa rol N° 32-718-2018, solicitando, en mérito de lo expresado y normas legales citadas tener por presentados los descargos o por contestada la Denuncia Infraccional de autos y en su mérito, acogiendo una o más de las excepciones planteadas, rechazarla con costas.

En el primer otrosí de la presentación ya señalada, la denunciada y demandada civil, contesta la demanda civil interpuesta en contra de su representado, solicitando su rechazo en la forma en que ha sido deducida, por no existir responsabilidad y en cuanto a su cuantía por carecer de fundamentos, tanto en los hechos como en el derecho, dando por reproducidos los fundamentos contenidos en lo principal de su contestación, agregando, respecto de los elementos de la responsabilidad, que la responsabilidad que reclama el actor es de carácter extracontractual, y el hecho de que la Ley 18.290 permita demandar indemnización, no le quita tal carácter, ya que, en derecho las cosas son lo que son.

En ese entendido, el Código Civil, en los artículos 2.314 y siguientes, regula la denominada responsabilidad extracontractual subjetiva, nombre que se le atribuye en razón de la concurrencia de uno de sus requisitos: la existencia de la culpa o dolo en el agente causante del perjuicio.



Así las cosas, y en el entendido que el actor pretenda atribuir a su parte la responsabilidad en mención, es menester que acredite la concurrencia copulativa de cada uno de sus elementos, a saber:

1.- Acción u omisión, vale decir un actuar, un hecho que produzca un cambio en el mundo exterior, o un no hacer aquello a lo que se encuentra obligado.

2.- Antijuridicidad, que consiste en la contradicción entre una determinada conducta y el ordenamiento normativo considerado en su integridad. En otras palabras, implica que la conducta de la cual se sigue la responsabilidad como sanción civil consistente en reparar los daños causados, sea contraria a derecho. En la legislación chilena, en materia civil, este requisito no tiene regulación expresa, constituyendo más bien un principio general.

3.- Imputabilidad, que como elemento del ilícito civil, parte de la base de que es necesario referir y atribuir a una persona determinada la autoría del mismo a fin de hacerla asumir sus consecuencias. La imputabilidad, se funda en la culpabilidad, factor psíquico, con sus dos variantes: el dolo y la culpa. En términos generales, se actúa con dolo toda vez que se actúa con la intención de dañar, vale decir, con la previsibilidad racional del resultado dañoso y la aceptación del mismo. La culpa, por su parte, consiste en faltar al deber de cuidado y diligencia que toda persona, sea por disposición de la ley o en razón de los estándares generales y comunes admitidos por la sociedad, debe emplear para evitar causar un daño que no se habría producido en caso de haberse respetado dicho deber de cuidado o diligencia.

4.- El daño o perjuicio causado, que consiste en el menoscabo, lesión, pérdida, perturbación o molestia que sufre una persona y que afecta sus derechos subjetivos patrimoniales o extrapatrimoniales. A su vez, para que el daño sea objeto de indemnización, debe cumplir una serie de requisitos, a saber:

a.- Que el daño sea cierto y no meramente eventual. Entendemos que es cierto el daño que, conforme a las leyes de la causalidad, sobrevendrá razonablemente en condiciones normales, a partir de su antecedente causal. El daño que dice haber sufrido el actor no puede de ninguna manera ser imputable al actuar del demandado, menos en la entidad que se pretende. A partir de ese momento deberán eliminarse los acontecimientos

imprevisibles, aquellos que no deberían racionalmente ocurrir y que eliminan el daño que se visualiza hacia el futuro.

b.- Que se lesione, perturbe o menoscabe un derecho subjetivo.

c.- Que el daño sea directo, y para que el daño sea resarcible es necesario que la pérdida, menoscabo, perturbación o molestia deba ser consecuencia inmediata y necesaria del hecho que lo provoca. El daño debe ser consecuencia inmediata del hecho, sin necesidad de que interfiera otro hecho para su concurrencia.

d.- Que el daño sea causado por obra de un tercero, distinto de la víctima.

e.- Que el daño no se encuentre reparado.

Finaliza, estableciendo que el nexo causal entre el hecho doloso o culposo y el daño, vale decir, el vínculo que encadena un hecho (acción u omisión) con un resultado que se presenta como consecuencia directa, necesaria y lógica de aquel, no existiendo nexo causal alguno entre el supuesto hecho culposo y el daño.

Por ultimo respecto de los supuestos perjuicios, la parte denunciada y demandada, argumenta que en cuanto al daño patrimonial, el actor demandó la suma de \$115.001[sic], suma a la que no pueden estar obligados desde que el eventual fraude se produce por no haber custodiado el cliente sus productos.

Que, en cuanto al daño moral, la fundamentación es la molestia sufrida, pero no existe responsabilidad de su representado, lo que hace improcedente también el daño moral.-

No obstante lo dicho, esta petición es también excesiva, y deberá como todo daño, ser probada.

No debiendo olvidar que una indemnización jamás puede ser fuente de lucro para quien la recibe, las indemnizaciones son compensatorias, por definición no implican utilidad, como lo pretende la contraria.

Por tanto, solicita tener por contestada Denuncia infraccional y Demanda de Indemnización de Perjuicios de autos, disponiendo en definitiva su más absoluto rechazo por carecer de fundamentos de hecho y de derecho, con expresa condenación en costas.



**A fojas 28**, Oída que fue la parte, el Tribunal llamó a conciliación, la que no se produjo, en virtud de la rebeldía de la parte denunciante y demandante civil, por lo que se procedió a recibir la causa a prueba, no rindiéndose prueba por la parte compareciente, lo que consta en el acta de la audiencia.

**A fojas 30**, el Secretario letrado titular del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes.

**CONSIDERANDO:**

Que apreciado los antecedentes en la forma contemplada en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, no resulta posible al Tribunal tener por establecida la existencia de los hechos denunciados, como tampoco que estos sean constitutivos de alguna infracción a la Ley 19.496.

**SE DECLARA:**

Por la anteriores consideraciones y conforme a la norma ya citada, que **SE RECHAZA** la Denuncia Infraccional de **fojas 1 y siguientes**, y la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios del Primer Otrosí de la presentación ya señalada, ambas sin costas, interpuesta en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE, Rut N° 97.030.000-7**, representada legalmente por don **RODRIGO JAVIER VILLARREAL HOLTSHAMP**, chileno, agente de la sucursal Curicó, cédula nacional de identidad N° **10.206.954-4**, ambos domiciliados en **CALLE MERCED NRO. 285, COMUNA Y CIUDAD DE CURICÓ**.

Anótese, Notifíquese, Remítase copia a Servicio Nacional del Consumidor y Archívese oportunamente.



**DICTADA POR DOÑA ENCARNACIÓN AVALOS CUENCA, JUEZ  
LETRADA TITULAR.**

**AUTORIZA DON JULIO A. BRAVO CORTÉS-MONROY, SECRETARIO  
LETRADO TITULAR.**

