

Puerto Montt, veintiocho de febrero de dos mil veinticuatro.

VISTOS;

A fojas 1 y siguientes comparece **SONIA PORTALES-SCHMIDT**, estadounidense, viuda, traductora jubilada, cédula de identidad extranjeros N°3.897.346-7, domiciliada en calle San Javier, N°2012, Dpto. 319, de la comuna de Puerto Montt, quien interpone querella infraccional en contra del proveedor **BANCO ESTADO DE CHILE**, RUN 97.030.000-7, representado por don Nelsón Raúl González Nuñez, ignoro profesión u oficio, ambos con domicilio en Urmeneta N°444, comuna de Puerto Montt, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se reproducen íntegramente: "Debo partir señalando que hace muchos años que soy cliente del Banco Estado, donde mantengo contratados productos financieros como Cuenta Corriente, Chequera Electrónica y Depósitos a Plazo."

A principios del mes de febrero de este año, luego de efectuar compras en un supermercado, viví una situación algo extraña, puesto que, al terminar de guardar mis compras en el auto, se acercó un joven a decirme que al costado de mi auto estaba mi billetera, la cual se me había caído sin darme cuenta al cargar las bolsas en el auto. En el momento sólo le di las gracias a la persona y revisé de manera rápida si contaba con mis documentos, y al ver todas mis tarjetas en ella, no le di mayor importancia a lo sucedido.

Días después de lo narrado previamente, específicamente el día 13 de febrero de 2023, al revisar mi billetera, me percaté de que faltaba mi carnet de identidad, lo cual inmediatamente me puso en estado de alerta, al recordar el episodio vivido en el supermercado, por ello, al día siguiente solicité el bloqueo de mi cédula de identidad y con fecha 15 de febrero ingresé la correspondiente solicitud para obtener una nueva cédula.

Con el transcurso de los días creí que el suceso no había pasado a mayores, sin embargo, no había transcurrido ni una semana de ello, cuando al revisar mi cartola de la cuenta corriente que mantengo con el Banco Estado, me percaté de que el día 10 de febrero de 2023, se había efectuado un giro por caja por la suma de \$4.000.000, en la sucursal de la ciudad de Osorno. En virtud de ello, inmediatamente, el día 20 de febrero, interpose un reclamo de forma presencial en la sucursal del Banco Estado de Puerto Montt, indicándoles que desconocía el giro efectuado y que había sufrido la pérdida de mi cédula de identidad, y que precisamente hace unos días atrás había ingresado una solicitud para obtener una nueva. En ese momento, además de registrarse el reclamo se me otorgó una nueva clave para el servicio de Banca en Línea, sin embargo, no pude realizar el cambio de la misma.

Cabe destacar además que, el giro fraudulento por los \$4.000.000.-, fue efectuado por caja, es decir, de forma presencial, y en la ciudad de Osorno, ciudad en la cual yo no estuve en esa fecha y no he visitado hace más de 10 años, puesto que resido en la comuna de Puerto Montt, y soy una mujer bastante mayor, ya no me muevo con tanta facilidad, por lo cual evito salir de mi hogar, o lo hago sólo cuando es necesario para efectuar trámites puntuales.

Con fecha 01 de marzo de 2023, acudí al Banco para saber si existía alguna respuesta a mi reclamo. Ahí nuevamente se me entregó una clave para acceder a los servicios en línea, debido a que no había podido cambiar la anterior. En ese instante, el ejecutivo procede a revisar mi estado de cuenta, en el cual se registraban dos transferencias electrónicas efectuadas con fecha 22 de febrero de 2023 a dos personas que yo no conocía, situación que le hice saber inmediatamente. Las referidas transferencias ascendían a las sumas de \$200.000 y \$100.000 respectivamente, por lo cual, nuevamente solicité investigación al Banco, debido a que dichas transacciones en ningún caso podían haber sido efectuadas o autorizadas por mí, ya que aún no contaba con clave vigente para realizar movimientos financieros a través de internet.

Sobre el último suceso descrito, es decir, respecto de las transferencias electrónicas efectuadas, obtuve respuesta favorable del Banco Estado, en virtud de lo establecido en la Ley N°21.234, que obliga a la entidad a restituir los fondos en este tipo de situaciones, por lo cual, pude recuperar ese dinero. Sin perjuicio de que el Banco en estas situaciones se reserva el derecho a investigar y eventualmente a demandar al cliente por el mal uso del beneficio otorgado por dicha ley.

Ahora bien, en cuanto al reclamo efectuado por el monto mayor (\$4.000.000) sustraído de mi cuenta corriente a través del giro efectuado por caja, con fecha 03 de marzo de 2023 recibí carta de parte del Banco Estado, que respondía a mi reclamo en los siguientes términos: “Junto con saludarle, y por medio de la presente respondemos a su requerimiento presentado el día 20 de febrero de 2023, en sucursal BancoEstado Puerto Montt, en donde hace referencia a un giro desconocido efectuado por caja desde su cuenta N°82300037590.

Al respecto, le indicamos que, conforme a la investigación practicada, se ha debido desestimar su solicitud, toda vez que el giro efectuado por caja el cual usted objeta, se realizó en conformidad con los protocolos establecidos, contando además con el comprobante de giro el cual va adjunto a esta carta(...)”.

La respuesta otorgada por el banco, resulta por decirlo menos inaudita, considerando que al revisar el respectivo comprobante que adjuntan, se vislumbra la diferencia entre la firma registrada en el momento del giro y mi firma, así como la diferencia en la letra con la mía en el número de rut que allí aparece manuscrito. Sin embargo, el banco me dejó en absoluta desprotección, y como la Ley N°21.234 no contempla las situaciones que pudieren ocurrir en los trámites efectuados de manera presencial, el banco no sintió que tuviese responsabilidad alguna al respecto.

Resulta preciso mencionar que, los eventos relatados no fueron los únicos sucesos extraños que me han ocurrido con los productos que mantengo con el Banco Estado, puesto que, con fecha 21 de febrero se efectuó la emisión de un depósito a plazo que mantenía con el banco, el cual se renovaba sucesivamente, es decir, no tenía fecha de retiro pactada, sin embargo, de pronto se emitió el mismo dejando disponible una gran cantidad de dinero en mi

cuenta corriente, ante lo cual, inmediatamente solicité que se revirtiera dicho depósito. Además de esto, he recibido correos electrónicos que notifican una supuesta deuda por una operación de compra a crédito, pese a que no he efectuado ninguna transacción de ese tipo.

Esta situación ha alterado bruscamente mi vida cotidiana y me ha mantenido en un estado constante de angustia, puesto que me he visto profundamente perjudicada económica y emocionalmente. Me siento absolutamente vulnerable, sentimiento que se acrecienta porque soy una mujer de avanzada edad que maneja los escasos ahorros de toda una vida en los productos financieros contratados con esta entidad, la cual me daba tranquilidad, y me dí cuenta que no existe ninguna seguridad respecto de ellos, es decir, en cualquier momento una persona puede sustraer mi dinero y el Banco no se hará responsable por ello.- Producto de esta situación emocional que ha perdurado hasta hoy, tuve que recurrir a un psiquiatra para poder dormir, atreverme a salir a la calle y tratar de recuperar mi vida y rutina cotidiana.” Razón por la que señalan que se habrían infringido los artículos 3 letra a), b), d), 12, 15, 23 de Ley 19.496, por tanto solicitan que se condene al máximo de las multas con expresa condenación en costas.

Que, la querellante de autos por la misma presentación, deduce demanda civil en contra de la querellada, todos previamente individualizados, en atención a los mismos fundamentos de hecho y derecho en que basa su querella, los que en virtud del principio de economía procesal se tienen íntegramente por reproducidos, señalando respecto de los daños indemnizatorios lo siguiente: “Daño Emergente: La suma de \$4.000.000 (cuatro millones de pesos), más reajustes e intereses.- Daño Moral: La suma de \$10.000.000 (diez millones de pesos) o la suma que SS., estime conforme a derecho, más reajustes e intereses.” Por cuanto solicitan que se condene al pago de la suma precedentemente indicada, más reajustes e intereses todo con expresa condenación en costas.

A fojas 6 rola comprobante de presentación de reclamo n°2617100-14175178.

A fojas 7 rola documento de activación de clave.

A fojas 8 rola formulario que da cuenta de toma de conocimiento de reclamante y aceptante.

A fojas 9 rola saldos y movimientos- cuenta corriente a nombre de doña Sonia Portales-Schmidt.

A fojas 10 rola carta emitida por Banco Estado de Chile a nombre de Sonia Portales-Schmidt.

A fojas 11 y siguientes rola copia correo electrónico entre las partes.

A fojas 13 rola estado de movimientos cuenta corriente unipersonal a nombre de Sonia Portales-Schmidt.

A fojas 14 rola comprobante de bloqueo de documento.

A fojas 15 rola fotocopia de cedula de identidad correspondiente a doña Sonia Portales-Schmidt.

A fojas 16 rola fotocopia comprobante solicitud de cedula de identidad extranjeros.

A fojas 23 y siguientes rola delegación de mandato y mandato judicial de Bando del Estado de Chile a Víctor Andrés Acevedo Léniz.

A fojas 29 comparece VÍCTOR ANDRÉS ACEVEDO LÉNIZ, abogado en representación del Banco del Estado de Chile, quien se hace parte y confiere patrocinio y poder al abogado Tomás Francisco de Brito Cruz.

A fojas 30 rola delega poder de Tomás Francisco de Brito Cruz al abogado Martín Ignacio Reyes Herrera y Pablo Rodrigo Martínez Águila.

A fojas 31 rola comprobante de presentación de reclamo n°2617100-14175178.

A fojas 32 rola carta emitida por Banco Estado de Chile a nombre de Sonia Portales-Schmidt.

A fojas 32 vuelta y siguientes rola copia correo electrónico entre las partes.

A fojas 33 vuelta rola comprobante de bloqueo de documento.

A fojas 34 rola comprobante solicitud de cedula de identidad extranjeros.

A fojas 34 vuelta rola comprobante de giro.

A fojas 35 vuelta rola informe médico.

A fojas 39 y siguiente rola carta respuesta emitida por Banco Estado de Chile a Sonia Portales-Schmidt.

A fojas 41 rola ficha reclamo correspondiente a doña Sonia Portales-Schmidt.

A fojas 42 rola Cartola instantánea chequera electrónica correspondiente a doña Sonia Portales-Schmidt.

A fojas 43 rola comprobante de giro.

A fojas 44 y siguientes comparece TOMÁS DE BRITO CRUZ, Abogado, por la parte querellada y demandada civil Banco del Estado de Chile, quien contesta querella infraccional en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se reproducen íntegramente: “Dicho lo anterior debe descartarse de plano la existencia de alguna infracción a la ley del consumidor. De todas formas, debe hacerse presente a SS. que la materia ventilada en el presente procedimiento, al tratarse de una infracción, se rige por normas y principios de derecho penal, independiente de lo que las normas procesales refieran. Esto significa que la infracción que habría cometido el Banco del Estado de Chile a juicio del querellante, debe acreditarse bajo el estándar probatorio penal, identificándose con claridad cada uno de los elementos propios del delito, que luego deben llevar a la convicción del sentenciador, el cual al absolver o

condenar, no puede contradecir los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados.

Ahora, como ya se enunció, el delito tiene ciertos elementos que le son propios, los que constituyen un estatuto de garantías para esta parte querellada, en el sentido de que no puede dictarse una sentencia condenatoria a menos que se compruebe la concurrencia de todos los elementos pertinentes que aseguren la legitimidad del ejercicio de la potestad penal para el caso concreto. En síntesis, la doctrina reconoce que son cuatro los elementos que integran el concepto de delito: i) conducta, ii) tipicidad, iii) antijuridicidad y, iv) culpabilidad. La conducta, es el elemento substancial, el cual se expresa en hipótesis delictivas a través de un verbo el que puede denotar una acción o una omisión. La tipicidad se entiende como la circunstancia de que una conducta concreta se encuadre exactamente en alguna de las descripciones de hipótesis abstractas que contempla la ley.

Estas últimas se denominan tipo, por lo que habrá tipicidad si existe total concordancia entre lo descrito por el legislador y lo acontecido en la realidad. Cada tipo además tiene no solo la descripción de la conducta, sino que además contiene un conjunto de exigencias ajenas de índole subjetiva y objetiva que deben concurrir. La antijuridicidad se traduce en que la conducta típica sea contraria a derecho. Por último, la culpabilidad alude a las circunstancias subjetivas en que ha actuado el autor de una conducta típica y jurídica. En base a dichos elementos se puede definir el delito como una conducta típica, antijurídica y culpablemente ejecutada.

Lo dicho hasta ahora debe ser rigurosamente considerado por SS. toda vez que de acuerdo a la historia de la ley 6.827 - que más tarde fue sistematizada y refundida por la ley 15.231- y más específicamente de acuerdo su moción, al dotar de organización y atribuciones a los juzgados de policía local se quiso uniformar el tratamiento procesal conjunto sobre las faltas del Código Penal, identificándose con claridad la naturaleza de las normas de Policía Local con las normas penales, pudiendo afirmarse que el Juez de Policía Local es un juez esencialmente punitivo, el cual mediante sentencia, declara la existencia de contravenciones e infracciones típicas, antijurídicas y culpables, a cuyo autor se le aplican las sanciones que establezca la ley que ha sido vulnerada, siendo prudente recurrir a la dogmática penal si corresponde (Benavides, P., "La especialidad del procedimiento de la ley 18.287 (Juzgados de Policía Local) en relación al artículo 3° del Código de Procedimiento Civil", en Gaceta Jurídica N° 292, octubre, 2004, pp. 25-26,31.).

Siendo así las cosas y dada la naturaleza jurídica de la materia ventilada ante los Juzgados de Policía Local, es forzoso concluir que el estándar probatorio y sancionatorio corresponde al penal, debiendo el querellante probar, más allá de toda duda razonable, la existencia de una infracción a la ley del consumidor.

Teniendo aquello presente, es necesario que al interponerse una querrela en contra de esta entidad financiera o de cualquier potencial infractor, deba necesariamente el querellante

identificar con claridad y exactitud cuál es la conducta que considera constitutiva de infracción, debiendo precisar cada uno de los elementos del delito en la conducta concreta y subsumirlos a la hipótesis normativa contenida en la norma que se estima infringida. Su importancia también radica en que, para cumplir con el deber de congruencia procesal, vuestro tribunal deberá atender a sólo aquellos hechos que a juicio del querellante constituyen infracción.

Sobre esto último debe indicarse que, la jurisprudencia y la doctrina chilena han sostenido mayoritariamente que el objeto del proceso se define por el hecho punible imputado al acusado (Rio Ferreti. Carlos. "DEBER DE CONGRUENCIA (RECTIUS,CORRELACIÓN) DE LA SENTENCIA PENAL Y OBJETO DEL PROCESO: UN PROBLEMA NO RESUELTO EN LA LEY E INSOLUBLE PARA LA JURISPRUDENCIA CHILENA", en Iuset Praxis 2008, Volumen 14 N°2, pp. 87- 125).

En el asunto de marras, el objeto del presente proceso estará determinado por la infracción concreta que se atribuya al Banco del Estado de Chile. Es decir, necesariamente debe establecerse por el querellante cuál es el hecho imputable, porque aquél constituye el núcleo fáctico que debe la sentencia mantener inmutable para satisfacer el deber de correlación, excluyendo así la posibilidad de que se juzguen otros hechos distintos a los contenidos en la querella infraccional.

Teniendo esto presente, es evidente que el Banco del Estado de Chile no ha cometido ninguna infracción a la ley 19.496, no siendo efectivo que exista infracción al artículo 3 letras A, B y C, toda vez que respecto de los reclamos interpuestos por la querellante estos fueron respondidos satisfactoriamente respecto de los antecedentes recabados, además se restituyeron los fondos objetados por la reclamante. En este punto se hace especial énfasis que Banco del Estado de Chile respecto de los fondos girados por caja con fecha 10 de febrero de 2023 desde su Cuenta Corriente fueron efectuados conforme a los protocolos establecidos, validando tanto la

En cuanto a la supuesta infracción al artículo 12 debe exponerse que el Banco del Estado ha cumplido con respetar todos los términos y condiciones de los productos de la cliente, sin cambiar las modalidades de acuerdo a lo convenido por ambas partes, además al respecto se han cumplido los estándares de seguridad del propio Banco.

Se debe afirmar que no ha existido infracción al artículo 15, el Banco cumplió con todos y cada uno de los sistemas de vigilancia y seguridad que le son obligatorios cumplir a todos los Bancos e Instituciones financieras, esto es, validación de identidad, firma y huella al momento de girar por caja desde la Cuenta Corriente, y la correspondiente devolución de fondos desde la Cuenta Chequera Electrónica de la querellante.

Finalmente, se debe sostener por esta parte que no existe infracción al artículo 23, toda vez que el Banco del Estado en ningún momento ha actuado con negligencia que haya causado

menoscabo a la querellante, esto ya que se observaron todos y cada uno de los protocolos para efectuar el cobro por caja desde Cuenta Corriente.

V. Sobre la multa solicitada

Por otro lado, en relación a las multas que solicita la querellante, es menester enunciar que no existe ninguna acción u omisión constitutiva de infracción que haga aplicables multas a esta parte. Pero de todas formas debe hacerse presente a SS. que, en el improbable caso que considere que hubo infracción a la ley 19.496, la aplicación de multas como consecuencia a la determinación de la existencia de infracciones a la Ley del Consumidor, han de seguir una serie de parámetros que establece el propio legislador en la Ley 19.496. En este sentido, el 24 inciso primero establece: “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente”.

En su inciso sexto expresa: “El Servicio o tribunal, según corresponda, deberá ponderar racionalmente cada una de las atenuantes y agravantes a fin de que sea aplique al caso concreto una multa proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor.” A su vez el inciso séptimo prescribe: “Efectuada dicha ponderación y para establecer el monto de la multa, se considerarán prudencialmente los siguientes criterios: la gravedad de la conducta, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso de que lo hubiere, la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor.” El inciso final del citado artículo expresa: “La resolución o sentencia, según corresponda, señalará los fundamentos que sirvan de base para la determinación de la multa.”

En este sentido, el tribunal de primera instancia debe “ponderar argumentos de hecho y de derecho, subsumirlos en el espectro normativo con que cuenta y obtener como resultado la sanción que en derecho determine procedente aplicar.” (Sentencia Rol N° 4795-18 del Tribunal Constitucional de fecha 2 de agosto de 2019). Ello porque “El artículo 24, inciso final, por su parte, establece criterios o parámetros objetivos que resultan mandatorios para el juez, al momento de calibrar la cuantía específica de la sanción concreta a imponer. El J. tiene la obligación legal de considerar aquellos parámetros, buscándose con ello que la entidad concreta de la multa que se aplicará al infractor resulta debida y proporcional. Misma consideración que tuvo en vista este tribunal Constitucional al rechazar un similar requerimiento.” (Sentencia Rol N° 5018).

Ahora, se debe exponer que la Potestad Sancionatoria con que cuenta vuestro tribunal es un poder de carácter permanente expresamente atribuido por la ley 19.496 en virtud del cual SS. debe sancionar a quien por acción u omisión ha incurrido en infracciones a la ley 19.496.

Al ser una manifestación del Ius Puniendi estatal, está supeditado a una serie de principios que rigen el ejercicio de esta potestad sancionatoria, entre los cuales destacan el principio de tipicidad y el principio de proporcionalidad. El primero de ellos requiere la especificación de la conducta sancionada y que la acción u omisión realizada por el supuesto infractor se enmarque en el contexto especificado por la norma, es decir, que haya un adecuado grado de desarrollo y precisión de la conducta que se estima ilícita y que sea efectivamente aquella conducta la desplegada por el infractor lo que lo hace merecedor de la multa establecida en la ley. Esto garantiza la seguridad jurídica, la igualdad y la libertad, entre otros derechos.

El segundo implica que la sanción debe ser proporcional, esto es, la sanción debe ser adecuada a la entidad o cuantía de la infracción. Para establecer de forma prudencial la multa que corresponde a aquella acción u omisión que el tribunal considera constitutiva de infracción, debe el sentenciador necesariamente ceñirse a aquellas normas que regulan con especial dedicación los criterios objetivos establecidos por el legislador en la ley 19.496.

Sobre este asunto debe exponerse que, el Banco del Estado de Chile conoce que no ha cometido infracción alguna a la ley 19.496 por lo no procede condena a multa. Empero, de todas formas es menester enunciar aquellos criterios que deben ser considerados por vuestro tribunal ante el improbable caso en que SS. considere que existió una infracción a la ley del consumidor.

El primer criterio establecido corresponde a un análisis de la gravedad de la conducta, aspecto que si bien no es desarrollado de forma íntegra por el legislador, si ha sido interpretado por nuestros tribunales en el sentido de ponderar la cantidad de consumidores afectados (Sentencia Rol N°85317-2020 de nuestra Excm. Corte Suprema, de fecha 21 de febrero de 2022). De todas forma se afirma que en estricto sentido existen diversas causas de la situación actual, entre ellas la no satisfacción de la respuesta emanada desde el Banco a los reclamos interpuestos por la querellante.

En cuanto al segundo criterio, esto es “los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor”, debe indicarse que el Banco del Estado de Chile entiende que por ser una institución financiera, establece rigurosos protocolos que regulan toda la actividad desplegada para la prestación de servicios financieros que entrega, y que en virtud de aquello, todas las actuaciones han sido realizadas con estricto apego a estos protocolos internos y a toda la normativa legal y reglamentaria establecida en el ordenamiento jurídico y que regulan la prestación de servicios financieros. Por lo mismo, se verificó que tanto la identidad, como la huella y firma al momento del correspondiente giro por caja correspondiesen a la de la cliente.

Sobre el tercer criterio, el cual enuncia “grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima”, debe indicarse que en todo momento se ha puesto en conocimiento de la querellante la información relativa a los reclamos, y a los correspondientes

sistemas de seguridad al momento de efectuar los giros por caja y vía aplicación electrónica o web.

En relación al cuarto criterio, el cual dice relación con la “duración de la conducta”, debe exponerse que el Banco en todo momento ha dado respuesta a los reclamos de la querellante restituyendo a su satisfacción los fondos relativos al giro de fondos desde la

Chequera Electrónica y respondiendo al reclamo respecto del cobro por caja de los fondos habidos en Cuenta Corriente e indicando que el giro fue efectuado cumpliendo con los sistemas de seguridad que le son obligatorios a los bancos e instituciones financieras.

Finalmente, el último criterio enunciado exige analizar la “capacidad económica del infractor”, debiendo exponerse sobre esto que El Banco del Estado de Chile forma parte de la Administración del Estado siendo su objeto el prestar servicios bancarios y financieros con el fin de favorecer el desarrollo de las actividades económicas nacionales. Por tanto, con mayor razón el Banco cumplió con la debida diligencia en cuanto a que las operaciones se efectuaran cumpliendo con los sistemas de seguridad y de verificación de identidad.

Así las cosas, debe afirmarse que los hechos descritos por la querellante no son constitutivos de infracción a la ley 19.496 debiendo rechazarse la querella infraccional de forma íntegra, debiendo hacerse presente a SS. que es el derecho penal y sus principios son los que regulan la presente querella infraccional interpuesta. De este modo, deben acreditarse todos los elementos del delito para efectos de considerar que los hechos descritos son constitutivos de infracción, debiendo aportarse prueba que supere el estándar probatorio propio de esta rama del derecho.

Asimismo, para efectos de permitir el ejercicio del derecho de defensa consagrado constitucionalmente, es conforme a derecho que el pronunciamiento de la sentencia que se dicte en la presente causa, se circunscriba al contenido de la querella infraccional interpuesta.

Dicho esto, debe reiterarse que no existió infracción alguna, por lo que no procede la condena a multa por los hechos afirmados. Sin embargo, ante el improbable caso de que aquello acontezca, ella debe ser esta proporcional a la infracción supuestamente cometida, por lo que se solicita esta, en caso de aplicarse, sea la mínima que establece la ley, o en su defecto aquella que determina SS. pero de todas formas inferior al monto solicitado por la querellante.” Razón por la que solicitan que se tenga por contestada querella infraccional y en definitiva se rechace en todas sus partes con expresa condenación en costas.

Que, por la misma presentación, la demandada contesta la demanda civil interpuesta en su contra, en atención a los mismos fundamentos de hecho y derecho que basa la contestación de su querella, los que en virtud del principio de economía procesal se tienen íntegramente por reproducidos, señalando respecto de los daños indemnizatorios lo siguiente: “Como primer antecedente para fundar la presente contestación, se solicita a SS. tener por

reproducidos todos y cada uno de los argumentos expuestos en lo principal de esta presentación, solicitud que se formula por razones de economía procesal. Sumado a esto, y reiterando las defensas se indica que el actuar del Banco no puede ser considerado constitutivo de infracción ni fuente daños, toda vez que no existe infracción ni tampoco se cumplen los elementos o requisitos propios de la responsabilidad civil extracontractual.

El primer elemento, es la capacidad, hay autores que dicen que más que un requisito, la capacidad constituye un presupuesto, es decir, para que pueda comenzar a hacerse el juicio de reproche, es necesario estar ante un autor capaz.

En segundo lugar, debe existir una acción u omisión imputable a título de dolo o culpa, En relación con este requisito, hay autores que hacen una separación, señalando que debe existir un acto humano y que este acto humano debe ser imputable al sujeto a título de dolo o culpa. En algunas obras a este requisito se le trata como “imputabilidad” o “reprochabilidad”. En autos, no existe una acción culpable toda vez que no se ha cometido infracción, no existiendo ni una acción ni una omisión imputable a título de culpa.

Un tercer elemento es el daño. El daño es el elemento central de la responsabilidad civil, no hay responsabilidad civil sin daño. Solo interesa para efectos indemnizatorios aquel daño que constituye una consecuencia del hecho o de la omisión que obligue a reparar. Sobre esto debe indicarse que, no todo daño es indemnizable, pues debe reunir ciertos requisitos, a saber: i. Debe ser cierto; ii. Debe ser personal; iii. Debe ser Directo; iv. Debe ser Causado. v. No debe estar reparado. Sobre este elemento o requisito es menester exponer que la querellante y demandante civil, no enuncia ni acompaña antecedentes que permitan establecer el origen de los daños que alega. No asocia antecedentes al perjuicio supuestamente sufrido, ni fundamenta cómo se han establecido los montos allí indicados. Es decir, el daño no es cierto, no es directo, no está vinculado causalmente a acciones u omisiones del Banco, por lo que debe ser rechazada su demanda civil.

El cuarto requisito es la relación de causalidad, este es una cuestión compleja, pues frente a la ocurrencia de un hecho, en la práctica, siempre concurre una pluralidad de causas materiales, sobre todo en sede civil, ya que normalmente un resultado dañoso es consecuencia de una multiplicidad de causas materiales; el problema es determinar cuál de esas causas materiales se elevará a la condición de causa jurídica; y sólo en la medida que se establezca cual es la cusa jurídica, se encontrará al culpable. En este punto, no existiendo infracción, los daños reclamados por la querellante no tienen relación de causalidad con acciones u omisiones de mi representada. De todas formas, en base a lo señalado es perfectamente atribuible el daño que la querellante alega haber sufrido a su propio actuar, toda vez que de haber entregado el documento que se le solicitó, la inscripción ya se habría realizado.

Además, debe agregarse que, no existiendo infracción, carece de causa el daño moral. Con todo, aún si se considerase que existió infracción debe enunciarse que el daño moral se “(...) configurará solo cuando exista un sufrimiento por parte del afectado que involucre,

además, la sensación de incapacidad para llevar una vida plena en conformidad a sus capacidades y opciones de vida, abarcando no sólo las lesiones espirituales y corporales, sino también las lesiones inherentes al desarrollo humano como las de carácter social". (Departamento de estudios jurídicos Punto Lex, Jurisprudencia Derecho del Consumidor, Editorial Punto Lex S.A., Santiago, 2008, p.111.) Igualmente se ha entendido que "Para que se constituya el derecho a indemnización, el daño moral debe cumplir con ciertos requisitos mínimos, tales como, la certeza del daño, es decir, que su existencia sea constatable, además el daño debe subsistir al momento de dictarse la sentencia, es decir, no procede la reparación si ha precedido un perjuicio resarcido por el proveedor, y por último, el daño debe ser significativo, es decir, que no se constituya como un mecanismo de lucro para el demandante." (Imbrogno, A., Derecho del consumidor: la obligación de un trato equitativo y digno, Universidad Nacional del Centro, p. 6, disponible en formato PDF en <http://www.cartapacio.edu.ar/ojs/index.php/ctp/article/viewFile/600>).

Este menoscabo moral no abarca, según la jurisprudencia: "...las simples molestias, enojo, malestar, rabia y otras reacciones similares, aún cuando estas se produzcan, esencialmente, por el impedimento de la ejecución de actividades lúdicas, lo que provocaría desnaturalizar la institución del daño moral" - Por lo tanto sólo procederá - "Cuando exista un sufrimiento por parte del afectado que consista en una afrenta a la dignidad de las personas que provoque un estado deficitario que resienta la capacidad física y/o síquica de manera tal que sus condiciones de vida, luego de un hecho reprochable por parte de un tercero, configuren para el afectado un cambio tal que se evidencian carencias, antes inexistentes". (Departamento de estudios jurídicos Punto Lex, Jurisprudencia Derecho del Consumidor, Editorial Punto Lex S.A., Santiago, 2008, p. 111.)

Teniendo esto presente y ante el improbable caso en que SS. estime que el Banco del Estado tiene responsabilidad por los hechos afirmados por la querellante y demandante civil, se debe exponer que la evaluación de la demandante es excesiva y que no consta en su actual demanda medios de prueba que permitan tener por acreditados los daños que alega haber sufrido. Sólo se limita a enunciar un tipo de daño y cuantificarlo. Es decir, si bien se relatan hechos en su presentación, omite señalar cómo se entienden cumplidos en ellos los requisitos o elementos de la responsabilidad extracontractual, desatendiendo íntegramente los presupuestos para que el daño sea indemnizable, sin dar cuenta de cómo se determinó el daño que alega haber sufrido. Por esto se solicita a SS. tenga a bien rechazar la demanda civil de indemnización de perjuicios, con expresa condena en costas.

Con todo, ante el improbable caso de que SS. estime que procede que esta parte indemnice perjuicios a la demandante civil, se hace presente que las sumas demandadas no se condicen con los antecedentes que se han puesto en conocimiento de vuestro tribunal. Se hace presente además que los elementos de responsabilidad extracontractual no han sido desarrollados enunciados ni acreditados y que no se ha explicado el modo a través del cual se establecieron estas sumas reclamadas. Así las cosas, correspondería que SS. ante este evento

improbable de acoger la demanda civil, disminuya prudencialmente las indemnizaciones que estime procedentes.” Razón por la que solicitan que se tenga por contestada demanda civil de indemnización de perjuicios y en definitiva se rechace en todas sus partes con expresa condenación en costas.

A fojas 62 rola acta de comparendo que reza: “*Certifico: Que la identidad de las partes compareciente se acredito con la exhibición de sus cédulas de identidad ante mí.*”

FERNANDA VARGAS CHAURA
SECRETARIA ABOGADA

A la hora señalada se lleva a efecto el comparendo, con la asistencia de la parte querellante y demandante doña SONIA PORTALES-SCHMIDT y de su abogada doña ANDREA NICOLE OJEDA QUINTANA, y la asistencia del abogado de la querellada y demanda civil don MARTIN REYES HERRERA, quienes comparecen remotamente. La parte querellante y demandante ratifica su querella y demanda en todas sus partes, con costas, solicitando se condene al querellado al máximo de las multas establecidas en la ley 19.496.

El tribunal tiene por ratificada la querella y demanda. La parte querellada y demandada contestar mediante minuta escrita, solicitando que se tenga como parte integrante de esta audiencia. El tribunal accede a lo solicitado y provee la presentación: A lo principal y al otrosí: Se tiene por contentada la querella y demanda civil. Al segundo otrosí: Por acompañados los documentos en la forma solicitada. El tribunal llama a las partes a conciliación, las partes con el fin de poder arribar a un acuerdo, piden la suspensión de la audiencia. El tribunal accede a lo solicitado y suspende la suspende, fijando nueva fecha para el día viernes 21 de julio de 2023 a las 09:00 horas. Las partes quedan legalmente notificadas en este acto.

Las partes podrán unirse en la audiencia al siguiente link zoom:

<https://us06web.zoom.us/j/83015872649?pwd=SUZXZDFZcVhjcy9Wa25LVHFFU3pUZz>

09

ID de reunión: 830 1587 2649

Código de acceso: 478247

Las partes que comparecen remotamente manifiestan estar conformes con el acta, solicitando al tribunal que se le exima de la firma, quedando conformes con la remisión de esta a sus correos electrónicos.

El tribunal exime a las partes de la firma de la presente acta, y la remite a los correos electrónicos informados.

Se pone termino a la audiencia.

La parte que comparecen vía remota acusa recibo del acta.

Previa lectura firman Ssa. y la Secretaria que autoriza.

Causa Rol N° 29.990-2023'

A fojas 63 rola ficha reclamo correspondiente a doña Sonia Portales-Schmidt.

A fojas carta emitida por Banco Estado de Chile a nombre de Sonia Portales-Schmidt.

A fojas 65 rola autenticación por preguntas SINACOFI.

A fojas 66 y siguientes rola norma operativa de sucursales Banco Estado.

A fojas 68 rola Cartola instantánea chequera electrónica correspondiente a doña Sonia Portales-Schmidt.

A fojas 70 rola autenticación por preguntas SINACOFI, de fecha 23-05-08.-

A fojas 70 vuelta rola autenticación por preguntas SINACOFI, de fecha 2023-06-07.

A fojas 71 rola autenticación por preguntas SINACOFI, de fecha 2023-05-03.-

A fojas 71 vuelta rola autenticación por preguntas SINACOFI, de fecha 2023-06-27.

A fojas 80 y siguientes rola acta de comparendo que reza: "*Certifico: Que la identidad de las partes compareciente se acredita con la exhibición de sus cédulas de identidad ante mí.*"

FERNANDA VARGAS CHAURA
SECRETARIA ABOGADA

A la hora señalada se lleva a efecto el comparendo de continuación, con la asistencia de la parte querellante y demandante doña SONIA PORTALES-SCHMIDT y de su abogada doña ANDREA NICOLE OJEDA QUINTANA, y la asistencia del abogado de la querellada y demanda civil don MARTIN REYES HERRERA, quienes comparecen remotamente.

Continuando con la audiencia:

SE RECIBE LA CAUSA A PRUEBA

Se recibe la causa a prueba y se fijan como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, los siguientes:

- 1. Efectividad de haberse cometido infracción o infracciones a la Ley del Consumidor.*
- 2. Efectividad de los perjuicios y montos demandados.*

PRUEBA DE LA PARTE QUERELLANTE Y DEMANDANTE
DOCUMENTAL

Viene en ratificar la prueba documental acompañada con fecha 11 de julio de 2023.

El tribunal tiene por ratificado la prueba documental ya acompañada.

TESTIMONIAL

Comparece don MARCELO GABRIEL RODRIGUEZ PIEPER, chileno, divorciado, Ingeniero Forestal, cédula nacional de identidad n° 7.007.046-4, con domicilio en Isla Tenglo n° 176, Terrazas de Angelmó, Comuna de Puerto Montt, quien previamente juramentado declara: Soy sobrino de Sonia, la tía Sonia vivía en Estado Unidos y después que ella enviudo regresó a Chile y se estableció en la ciudad de PUEROT Montt, y acá su único pariente soy yo, y mi familia y yo está pendiente de ella y nos relacionamos con ella.

Estamos en contacto permanente una vez a la semana, ella tenía su propio departamento, vivía sola, hasta que se trasladó a la ciudad de Pto. Varas hace dos meses.

Ella un día se comunica conmigo muy angustiada, contándome que le había sacado dinero de su cuenta corriente del banco estado, y la ayude en todas las gestiones con el banco, los reclamos correspondientes.

Ella me cuenta que reviso su saldo y que estaban sus cuentas en cero, le habían dejado un par de pesos, me dijo que le habían girado 4 millones de pesos, lo que había hecho por caja en una sucursal del Banco Estado, tengo entendido que eso sale en el comprobante de consulta de saldo, el giro por caja.

Creo que ella se percató dos días después, algo así, no recuerdo, sé que fueron unos días después.

Creo que ella todo lo hacía directamente, porque no le gustaba hacer ninguna consulta por internet, por lo que lo hacía directamente en el banco o bien en el cajero, a través de consultas de saldo.

Cuando ella me cuenta, yo le digo que vayamos al banco de inmediato, y fuimos a atención al cliente, y ella estampo el reclamo correspondiente, yo la traslado y acompañado de hecho, ella se trasladaba de su casa a otros lados muy poco, por eso que la lleve al banco.

Ese día se estampo el reclamo, el ejecutivo estaba sorprendido de cómo se había girado el dinero, y que había esperar la respuesta del banco y después el responde vía email, a lo cual le responde que el banco había hecho todos los protocolos y que todo estaba bien, después de esto, volvimos a ir al banco, se hicieron los bloqueos de las cuentas correspondiente y a esa altura estábamos más preocupados de proteger sus dineros, para que no se hicieran mal uso de esto, y las otras veces que fuimos al banco fue para recuperar sus depósitos, y como el banco había dado du respuesta decidimos tomar esas acciones.

El banco se limitó solo a eso, enviar el email, señalando que se siguieron todos los protocolos y sería todo. En realidad, fueron dos robos de dineros, uno por caja y después le giraron alrededor de \$400.000 por transferencia electrónica, y el banco solo le devolvió el dinero por la trasferencia electrónica realizada. Yo creo que fue producto del reclamo que hicimos que el banco restituyo esos \$400.000, pero el giro por caja dijo que se habían seguido los protocolos de entrega de dinero pro caja.

En las transferencias electrónicas salen nombres de personas, pero el giro por caja no sale nada, el banco envió en comprobante por giro por caja, pero obviamente la firma es falsificada, además de haberse hecho en otra sucursal, en Osorno, y mi tía desde que regreso a Chile, creo que no ha ido nunca a Osorno.

Las transferencias que le hicieron vía electrónica fueron 2.

Después solamente la acompaña a los trámites bancarios para recuperar sus depósitos, además de trasladarla de banco por la inseguridad que le producía ir al Banco Estado, la acompañe a abrir una cuenta en el Banco Scotiabank, y después trasladar sus dineros a ese banco a medida que se iban venciendo, donde le dé más seguridad.

Esto le ocasiono una afectación inmensa en su salud. Ella vivía en un departamento más o menos a una cuadra y media de mi domicilio, le daba mucho temor estar sola, se sentía muy insegura, cuando yo la iba a visitar a su departamento, ella se demoraba en abrir, primero para cerciorarse que era yo, y después se sacar los muebles que colocaba como seguridad.

Ella no se atrevía a salir a la calle en la semana, lo que llevo a que se trasladara al hogar Alemán de Puerto Varas, donde se siente más segura.

Todo esto detono por lo vivido en su cuenta del banco de hecho, hasta el día de hoy está preocupada de sus dineros e incluso de salir a la calle, esta temerosa.

Ella no recibió un tratamiento, pero evidentemente el deterior de su salud ha sido importante, como que se desmorono, de ser una persona muy vital, a pesar de su edad, uno vio y ve de que sufrió un desmedro grande, uno la ve más flaquita, no se ha recuperado bien, aunque ahora que está acompañada, su ánimo esta mejor.

Repreguntado

Par qué el testigo diga si sabe si su tía se controló con un médico de alguna manera: tengo entendido que, si fue a una consulta, pero no podía precisarlo, no recuerdo con exactitud a que fue, creo que fue a relatar lo ocurrido, creo que fue en los primeros días, porque estaba uy angustiada, no podría precisar más al respecto.

Para qué el testigo diga cuanto tiempo estima ud. que ella no visita la ciudad de Osorno: ella llegó a Chile el año 2000, y de ahí no ha ido nunca, y más porque todos sus parientes están en Temuco, y allá su ha ido, en verano.

Para qué diga si el Banco se contactó con ella para dar una solución: no, el banco fue categórico, dio es respuesta y nada más.

Para qué diga el testigo si el banco especifico que tipo de protocolos se llevó a acabo: no ninguna especificación del protocolo, en conversaciones posterior del ejecutivo del banco de acá, cuando le preguntamos al ejecutivo por este protocolo, este nos indicó las preguntas que se hacen.

Contrainterrogado

Para qué diga qué tipo de operaciones suele hacer la querellante en sus cuentas: cuando estaba en el banco Estado, la única operación que hace es que recibe su pensión de Estados

Unidos, lo cual ocurre los 3 o 4 de cada mes, y entonces ella va al banco a retirar su dinero, es lo único que hace de manera presencial, y ahora lo hace por caja, pero en Puerto Varas. Para que diga la testigo como le consta que la querellante no se ha sometido a un tratamiento psiquiátrico por la cercanía que teníamos, y me contaba las medidas que tomaba, y nunca escuche que se había sometido a un tratamiento ni psicológico, ni psiquiátrico

Visto que la testigo FELICINDA NELLY AGUILAR OJEDA, presenta problemas técnicos de audio, la parte demandante al no ser posible tomar la prueba testimonial en esta audiencia, viene en prescindir de la testigo.

**PRUEBA DE LA PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA
DOCUMENTAL**

Viene en ratificar la prueba documental acompañada con fecha 12 de julio de 2023 en su escrito de contestación en el segundo otrosí, y ratifica la prueba acompañada con fecha 21 de julio de 2023.

El tribunal tiene por ratificados la prueba documental acompañada.

Las partes que comparecen remotamente manifiestan estar conformes con el acta, solicitando al tribunal que se le exima de la firma, quedando conformes con la remisión de esta a su correo electrónico.

El tribunal exime a las partes de la firma de la presente acta y se remite acta a los correos electrónicos informados.

Se pone termino a la audiencia.

Previa lectura firman las partes Ssa. y la Secretaria que autoriza.

Causa Rol N° 29.990-2023"

A fojas 86 rola resolución autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, a fojas 1 y siguientes comparece SONIA PORTALES-SCHMIDT, estadounidense, viuda, traductora jubilada, cédula de identidad extranjeros N°3.897.346-7, domiciliada en calle San Javier, N°2012, Dpto. 319, de la comuna de Puerto Montt, quien interpone querella infraccional en contra del proveedor BANCO ESTADO DE CHILE, RUN 97.030.000-7, representado por don Nelsón Raúl González Nuñez, ignoro profesión u oficio, ambos con domicilio en Urmeneta N°444, comuna de Puerto Montt, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se reproducen íntegramente: "Debo partir señalando que hace muchos años que soy cliente del Banco Estado, donde mantengo contratados productos financieros como Cuenta Corriente, Chequera Electrónica y Depósitos a Plazo.

A principios del mes de febrero de este año, luego de efectuar compras en un supermercado, viví una situación algo extraña, puesto que, al terminar de guardar mis compras en el auto, se acercó un joven a decirme que al costado de mi auto estaba mi billetera, la cual se me había caído sin darme cuenta al cargar las bolsas en el auto. En el momento sólo le di las gracias a la persona y revisé de manera rápida si contaba con mis documentos, y al ver todas mis tarjetas en ella, no le dí mayor importancia a lo sucedido.

Días después de lo narrado previamente, específicamente el día 13 de febrero de 2023, al revisar mi billetera, me percaté de que faltaba mi carnet de identidad, lo cual inmediatamente me puso en estado de alerta, al recordar el episodio vivido en el

supermercado, por ello, al día siguiente solicité el bloqueo de mi cédula de identidad y con fecha 15 de febrero ingresé la correspondiente solicitud para obtener una nueva cédula.

Con el transcurso de los días creí que el suceso no había pasado a mayores, sin embargo, no había transcurrido ni una semana de ello, cuando al revisar mi cartola de la cuenta corriente que mantengo con el Banco Estado, me percaté de que el día 10 de febrero de 2023, se había efectuado un giro por caja por la suma de \$4.000.000, en la sucursal de la ciudad de Osorno. En virtud de ello, inmediatamente, el día 20 de febrero, interpose un reclamo de forma presencial en la sucursal del Banco Estado de Puerto Montt, indicándoles que desconocía el giro efectuado y que había sufrido la pérdida de mi cédula de identidad, y que precisamente hace unos días atrás había ingresado una solicitud para obtener una nueva. En ese momento, además de registrarse el reclamo se me otorgó una nueva clave para el servicio de Banca en Línea, sin embargo, no pude realizar el cambio de la misma.

Cabe destacar además que, el giro fraudulento por los \$4.000.000.-, fue efectuado por caja, es decir, de forma presencial, y en la ciudad de Osorno, ciudad en la cual yo no estuve en esa fecha y no he visitado hace más de 10 años, puesto que resido en la comuna de Puerto Montt, y soy una mujer bastante mayor, ya no me muevo con tanta facilidad, por lo cual evito salir de mi hogar, o lo hago sólo cuando es necesario para efectuar trámites puntuales.

Con fecha 01 de marzo de 2023, acudí al Banco para saber si existía alguna respuesta a mi reclamo. Ahí nuevamente se me entregó una clave para acceder a los servicios en línea, debido a que no había podido cambiar la anterior. En ese instante, el ejecutivo procede a revisar mi estado de cuenta, en el cual se registraban dos transferencias electrónicas efectuadas con fecha 22 de febrero de 2023 a dos personas que yo no conocía, situación que le hice saber inmediatamente. Las referidas transferencias ascendían a las sumas de \$200.000 y \$100.000 respectivamente, por lo cual, nuevamente solicité investigación al Banco, debido a que dichas transacciones en ningún caso podían haber sido efectuadas o autorizadas por mí, ya que aún no contaba con clave vigente para realizar movimientos financieros a través de internet.

Sobre el último suceso descrito, es decir, respecto de las transferencias electrónicas efectuadas, obtuve respuesta favorable del Banco Estado, en virtud de lo establecido en la Ley N°21.234, que obliga a la entidad a restituir los fondos en este tipo de situaciones, por lo cual, pude recuperar ese dinero. Sin perjuicio de que el Banco en estas situaciones se reserva el derecho a investigar y eventualmente a demandar al cliente por el mal uso del beneficio otorgado por dicha ley.

Ahora bien, en cuanto al reclamo efectuado por el monto mayor (\$4.000.000) sustraído de mi cuenta corriente a través del giro efectuado por caja, con fecha 03 de marzo de 2023 recibí carta de parte del Banco Estado, que respondía a mi reclamo en los siguientes términos: "Junto con saludarle, y por medio de la presente respondemos a su requerimiento presentado

el día 20 de febrero de 2023, en sucursal BancoEstado Puerto Montt, en donde hace referencia a un giro desconocido efectuado por caja desde su cuenta N°82300037590.

Al respecto, le indicamos que, conforme a la investigación practicada, se ha debido desestimar su solicitud, toda vez que el giro efectuado por caja el cual usted objeta, se realizó en conformidad con los protocolos establecidos, contando además con el comprobante de giro el cual va adjunto a esta carta(...).

La respuesta otorgada por el banco, resulta por decirlo menos inaudita, considerando que al revisar el respectivo comprobante que adjuntan, se vislumbra la diferencia entre la firma registrada en el momento del giro y mi firma, así como la diferencia en la letra con la mía en el número de rut que allí aparece manuscrito. Sin embargo, el banco me dejó en absoluta desprotección, y como la Ley N°21.234 no contempla las situaciones que pudieren ocurrir en los trámites efectuados de manera presencial, el banco no sintió que tuviese responsabilidad alguna al respecto.

Resulta preciso mencionar que, los eventos relatados no fueron los únicos sucesos extraños que me han ocurrido con los productos que mantengo con el Banco Estado, puesto que, con fecha 21 de febrero se efectuó la emisión de un depósito a plazo que mantenía con el banco, el cual se renovaba sucesivamente, es decir, no tenía fecha de retiro pactada, sin embargo, de pronto se emitió el mismo dejando disponible una gran cantidad de dinero en mi cuenta corriente, ante lo cual, inmediatamente solicité que se revirtiera dicho depósito. Además de esto, he recibido correos electrónicos que notifican una supuesta deuda por una operación de compra a crédito, pese a que no he efectuado ninguna transacción de ese tipo.

Esta situación ha alterado bruscamente mi vida cotidiana y me ha mantenido en un estado constante de angustia, puesto que me he visto profundamente perjudicada económica y emocionalmente. Me siento absolutamente vulnerable, sentimiento que se acrecienta porque soy una mujer de avanzada edad que maneja los escasos ahorros de toda una vida en los productos financieros contratados con esta entidad, la cual me daba tranquilidad, y me dí cuenta que no existe ninguna seguridad respecto de ellos, es decir, en cualquier momento una persona puede sustraer mi dinero y el Banco no se hará responsable por ello.- Producto de esta situación emocional que ha perdurado hasta hoy, tuve que recurrir a un psiquiatra para poder dormir, atreverme a salir a la calle y tratar de recuperar mi vida y rutina cotidiana.” Razón por la que señalan que se habrían infringido los artículos 3 letra a), b), d), 12, 15, 23 de Ley 19.496, por tanto, solicitan que se condene al máximo de las multas con expresa condenación en costas.

SEGUNDO: Que, a fojas 44 y siguientes comparece TOMÁS DE BRITO CRUZ, Abogado, por la parte querellada y demandada civil Banco del Estado de Chile, quien contesta querella infraccional en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se reproducen íntegramente: “Dicho lo anterior debe descartarse de plano la existencia de alguna infracción a la ley del consumidor. De todas formas, debe hacerse presente a SS. que la materia

ventilada en el presente procedimiento, al tratarse de una infracción, se rige por normas y principios de derecho penal, independiente de lo que las normas procesales refieran. Esto significa que la infracción que habría cometido el Banco del Estado de Chile a juicio del querellante, debe acreditarse bajo el estándar probatorio penal, identificándose con claridad cada uno de los elementos propios del delito, que luego deben llevar a la convicción del sentenciador, el cual al absolver o condenar, no puede contradecir los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados.

Ahora, como ya se enunció, el delito tiene ciertos elementos que le son propios, los que constituyen un estatuto de garantías para esta parte querellada, en el sentido de que no puede dictarse una sentencia condenatoria a menos que se compruebe la concurrencia de todos los elementos pertinentes que aseguren la legitimidad del ejercicio de la potestad penal para el caso concreto. En síntesis, la doctrina reconoce que son cuatro los elementos que integran el concepto de delito: i) conducta, ii) tipicidad, iii) antijuridicidad y, iv) culpabilidad. La conducta, es el elemento substancial, el cual se expresa en hipótesis delictivas a través de un verbo el que puede denotar una acción o una omisión. La tipicidad se entiende como la circunstancia de que una conducta concreta se encuadre exactamente en alguna de las descripciones de hipótesis abstractas que contempla la ley.

Estas últimas se denominan tipo, por lo que habrá tipicidad si existe total concordancia entre lo descrito por el legislador y lo acontecido en la realidad. Cada tipo además tiene no solo la descripción de la conducta, sino que además contiene un conjunto de exigencias ajenas de índole subjetiva y objetiva que deben concurrir. La antijuridicidad se traduce en que la conducta típica sea contraria a derecho. Por último, la culpabilidad alude a las circunstancias subjetivas en que ha actuado el autor de una conducta típica y jurídica. En base a dichos elementos se puede definir el delito como una conducta típica, antijurídica y culpablemente ejecutada.

Lo dicho hasta ahora debe ser rigurosamente considerado por SS. toda vez que de acuerdo a la historia de la ley 6.827 - que más tarde fue sistematizada y refundida por la ley 15.231- y más específicamente de acuerdo su moción, al dotar de organización y atribuciones a los juzgados de policía local se quiso uniformar el tratamiento procesal conjunto sobre las faltas del Código Penal, identificándose con claridad la naturaleza de las normas de Policía Local con las normas penales, pudiendo afirmarse que el Juez de Policía Local es un juez esencialmente punitivo, el cual mediante sentencia, declara la existencia de contravenciones e infracciones típicas, antijurídicas y culpables, a cuyo autor se le aplican las sanciones que establezca la ley que ha sido vulnerada, siendo prudente recurrir a la dogmática penal si corresponde (Benavides, P., "La especialidad del procedimiento de la ley 18.287 (Juzgados de Policía Local) en relación al artículo 3° del Código de Procedimiento Civil", en Gaceta Jurídica N° 292, octubre, 2004, pp. 25-26,31.).

Siendo así las cosas y dada la naturaleza jurídica de la materia ventilada ante los Juzgados de Policía Local, es forzoso concluir que el estándar probatorio y sancionatorio

corresponde al penal, debiendo el querellante probar, más allá de toda duda razonable, la existencia de una infracción a la ley del consumidor.

Teniendo aquello presente, es necesario que al interponerse una querella en contra de esta entidad financiera o de cualquier potencial infractor, deba necesariamente el querellante identificar con claridad y exactitud cuál es la conducta que considera constitutiva de infracción, debiendo precisar cada uno de los elementos del delito en la conducta concreta y subsumirlos a la hipótesis normativa contenida en la norma que se estima infringida. Su importancia también radica en que para cumplir con el deber de congruencia procesal, vuestro tribunal deberá atender a sólo aquellos hechos que a juicio del querellante constituyen infracción.

Sobre esto último debe indicarse que, la jurisprudencia y la doctrina chilena han sostenido mayoritariamente que el objeto del proceso se define por el hecho punible imputado al acusado (Rio Ferreti. Carlos. "DEBER DE CONGRUENCIA (RECTIUS, CORRELACIÓN) DE LA SENTENCIA PENAL Y OBJETO DEL PROCESO: UN PROBLEMA NO RESUELTO EN LA LEY E INSOLUBLE PARA LA JURISPRUDENCIA CHILENA", en Iuset Praxis 2008, Volumen 14 N°2, pp. 87- 125).

En el asunto de marras, el objeto del presente proceso estará determinado por la infracción concreta que se atribuya al Banco del Estado de Chile. Es decir, necesariamente debe establecerse por el querellante cuál es el hecho imputable, porque aquél constituye el núcleo fáctico que debe la sentencia mantener inmutable para satisfacer el deber de correlación, excluyendo así la posibilidad de que se juzguen otros hechos distintos a los contenidos en la querella infraccional.

Teniendo esto presente, es evidente que el Banco del Estado de Chile no ha cometido ninguna infracción a la ley 19.496, no siendo efectivo que exista infracción al artículo 3 letras A, B y C, toda vez que respecto de los reclamos interpuestos por la querellante estos fueron respondidos satisfactoriamente respecto de los antecedentes recabados, además se restituyeron los fondos objetados por la reclamante. En este punto se hace especial énfasis que Banco del Estado de Chile respecto de los fondos girados por caja con fecha 10 de febrero de 2023 desde su Cuenta Corriente fueron efectuados conforme a los protocolos establecidos, validando tanto la

En cuanto a la supuesta infracción al artículo 12 debe exponerse que el Banco del Estado ha cumplido con respetar todos los términos y condiciones de los productos de la cliente, sin cambiar las modalidades de acuerdo a lo convenido por ambas partes, además al respecto se han cumplido los estándares de seguridad del propio Banco.

Se debe afirmar que no ha existido infracción al artículo 15, el Banco cumplió con todos y cada uno de los sistemas de vigilancia y seguridad que le son obligatorios cumplir a todos los Bancos e Instituciones financieras, esto es, validación de identidad, firma y huella al

momento de girar por caja desde la Cuenta Corriente, y la correspondiente devolución de fondos desde la Cuenta Chequera Electrónica de la querellante.

Finalmente, se debe sostener por esta parte que no existe infracción al artículo 23, toda vez que el Banco del Estado en ningún momento ha actuado con negligencia que haya causado menoscabo a la querellante, esto ya que se observaron todos y cada uno de los protocolos para efectuar el cobro por caja desde Cuenta Corriente.

V. Sobre la multa solicitada

Por otro lado, en relación a las multas que solicita la querellante, es menester enunciar que no existe ninguna acción u omisión constitutiva de infracción que haga aplicables multas a esta parte. Pero de todas formas debe hacerse presente a SS. que, en el improbable caso que considere que hubo infracción a la ley 19.496, la aplicación de multas como consecuencia a la determinación de la existencia de infracciones a la Ley del Consumidor, han de seguir una serie de parámetros que establece el propio legislador en la Ley 19.496. En este sentido, el 24 inciso primero establece: “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente”.

En su inciso sexto expresa: “El Servicio o tribunal, según corresponda, deberá ponderar racionalmente cada una de las atenuantes y agravantes a fin de que se aplique al caso concreto una multa proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor.” A su vez el inciso séptimo prescribe: “Efectuada dicha ponderación y para establecer el monto de la multa, se considerarán prudencialmente los siguientes criterios: la gravedad de la conducta, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso de que lo hubiere, la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor.” El inciso final del citado artículo expresa: “La resolución o sentencia, según corresponda, señalará los fundamentos que sirvan de base para la determinación de la multa.”

En este sentido, el tribunal de primera instancia debe “ponderar argumentos de hecho y de derecho, subsumirlos en el espectro normativo con que cuenta y obtener como resultado la sanción que en derecho determine procedente aplicar.” (Sentencia Rol N°4795-18 del Tribunal Constitucional de fecha 2 de agosto de 2019). Ello porque “El artículo 24, inciso final, por su parte, establece criterios o parámetros objetivos que resultan mandatorios para el juez, al momento de calibrar la cuantía específica de la sanción concreta a imponer. El J. tiene la obligación legal de considerar aquellos parámetros, buscándose con ello que la entidad concreta de la multa que se aplicará al infractor resulta debida y proporcional. Misma consideración que tuvo en vista este tribunal Constitucional al rechazar un similar requerimiento.” (Sentencia Rol N° 5018).

Ahora, se debe exponer que la Potestad Sancionatoria con que cuenta vuestro tribunal es un poder de carácter permanente expresamente atribuido por la ley 19.496 en virtud del cual SS. debe sancionar a quien por acción u omisión ha incurrido en infracciones a la ley 19.496.

Al ser una manifestación del Ius Puniendi estatal, está supeditado a una serie de principios que rigen el ejercicio de esta potestad sancionatoria, entre los cuales destacan el principio de tipicidad y el principio de proporcionalidad. El primero de ellos requiere la especificación de la conducta sancionada y que la acción u omisión realizada por el supuesto infractor se enmarque en el contexto especificado por la norma, es decir, que haya un adecuado grado de desarrollo y precisión de la conducta que se estima ilícita y que sea efectivamente aquella conducta la desplegada por el infractor lo que lo hace merecedor de la multa establecida en la ley. Esto garantiza la seguridad jurídica, la igualdad y la libertad, entre otros derechos.

El segundo implica que la sanción debe ser proporcional, esto es, la sanción debe ser adecuada a la entidad o cuantía de la infracción. Para establecer de forma prudencial la multa que corresponde a aquella acción u omisión que el tribunal considera constitutiva de infracción, debe el sentenciador necesariamente ceñirse a aquellas normas que regulan con especial dedicación los criterios objetivos establecidos por el legislador en la ley 19.496.

Sobre este asunto debe exponerse que, el Banco del Estado de Chile conoce que no ha cometido infracción alguna a la ley 19.496 por lo no procede condena a multa. Empero, de todas formas, es menester enunciar aquellos criterios que deben ser considerados por vuestro tribunal ante el improbable caso en que SS. considere que existió una infracción a la ley del consumidor.

El primer criterio establecido corresponde a un análisis de la gravedad de la conducta, aspecto que, si bien no es desarrollado de forma íntegra por el legislador, siha sido interpretado por nuestros tribunales en el sentido de ponderar la cantidad de consumidores afectados (Sentencia Rol N°85317-2020 de nuestra Excm. Corte Suprema, de fecha 21 de febrero de 2022). De todas formas se afirma que en estricto sentido existen diversas causas de la situación actual, entre ellas la no satisfacción de la respuesta emanada desde el Banco a los reclamos interpuestos por la querellante.

En cuanto al segundo criterio, esto es “los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor”, debe indicarse que el Banco del Estado de Chile entiende que por ser una institución financiera, establece rigurosos protocolos que regulan todo la actividad desplegada para la prestación de servicios financieros que entrega, y que en virtud de aquello, todas las actuaciones han sido realizadas con estricto apego a estos protocolos internos y a toda la normativa legal y reglamentaria establecida en el ordenamiento jurídico y que regulan la prestación de servicios financieros. Por lo mismo, se verificó que tanto la

identidad, como la huella y firma al momento del correspondiente giro por caja correspondiesen a la de la cliente.

Sobre el tercer criterio, el cual enuncia “grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima”, debe indicarse que en todo momento se ha puesto en conocimiento de la querellante la información relativa a los reclamos, y a los correspondientes sistemas de seguridad al momento de efectuar los giros por caja y vía aplicación electrónica o web.

En relación al cuarto criterio, el cual dice relación con la “duración de la conducta”, debe exponerse que el Banco en todo momento ha dado respuesta a los reclamos de la querellante restituyendo a su satisfacción los fondos relativos al giro de fondos desde la

Chequera Electrónica y respondiendo al reclamo respecto del cobro por caja de los fondos habidos en Cuenta Corriente e indicando que el giro fue efectuado cumpliendo con los sistemas de seguridad que le son obligatorios a los bancos e instituciones financieras.

Finalmente, el último criterio enunciado exige analizar la “capacidad económica del infractor”, debiendo exponerse sobre esto que El Banco del Estado de Chile forma parte de la Administración del Estado siendo su objeto el prestar servicios bancarios y financieros con el fin de favorecer el desarrollo de las actividades económicas nacionales. Por tanto, con mayor razón el Banco cumplió con la debida diligencia en cuanto a que las operaciones se efectuaran cumpliendo con los sistemas de seguridad y de verificación de identidad.

Así las cosas, debe afirmarse que los hechos descritos por la querellante no son constitutivos de infracción a la ley 19.496 debiendo rechazarse la querella infraccional de forma íntegra, debiendo hacerse presente a SS. que es el derecho penal y sus principios son los que regulan la presente querella infraccional interpuesta. De este modo, deben acreditarse todos los elementos del delito para efectos de considerar que los hechos descritos son constitutivos de infracción, debiendo aportarse prueba que supere el estándar probatorio propio de esta rama del derecho.

Asimismo, para efectos de permitir el ejercicio del derecho de defensa consagrado constitucionalmente, es conforme a derecho que el pronunciamiento de la sentencia que se dicte en la presente causa, se circunscriba al contenido de la querella infraccional interpuesta.

Dicho esto, debe reiterarse que no existió infracción alguna, por lo que no procede la condena a multa por los hechos afirmados. Sin embargo, ante el improbable caso de que aquello acontezca, ella debe ser esta proporcional a la infracción supuestamente cometida, por lo que se solicita esta, en caso de aplicarse, sea la mínima que establece la ley, o en su defecto aquella que determina SS. pero de todas formas inferior al monto solicitado por la querellante.” Razón por la que solicitan que se tenga por contestada querella infraccional y en definitiva se rechace en todas sus partes con expresa condenación en costas.

TERCERO: Que, resulta un hecho no controvertido: 1) Que, la actora con fecha 5 de octubre de 2022, compró a la querellada Almacenes Paris, a través de su aplicación web un escritorio suspendido de estudio blanco, por la suma de \$79.990, bajo la orden de compra n° 2564990490, el cual tenía fecha de entrega el 13 de octubre de 2022. 2) Que, con fecha 13 octubre de 2022, la actora recibe en su domicilio una caja rectangular, donde no venía su escritorio, sino que un organizador de baño.

Que, así las cosas, los hechos controvertido entre las partes, que se identifican como aspectos a dilucidar, si la querellada incumplió las obligaciones del contrato, entregando un producto distinto al comprado y si su conducta se encuentra ajustado a derecho y a lo preceptuado por la Ley 19.496.

CUARTO: Que, con los antecedentes y prueba aportados, resultará necesario determinar a la sentenciadora si los hechos denunciados configuran infracción a las normas de protección al consumidor y por consiguiente la procedencia de la denuncia y demanda de autos. Que, el artículo 3 dispone que: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; b) 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; y 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”*. El artículo 12 señala: *“Todo proveedor de bienes y 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.”* El artículo 15 dispone: *“Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas.”*

Que, el artículo 23 de la Ley 19.496 señala: *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o 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”, y de conformidad al art. 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieran señalada una sanción diferente, serán sancionados con multa de hasta 300 UTM.*

de conformidad al artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieran señalada una sanción diferente, serán sancionados con multa de hasta 300 Unidades Tributarias Mensuales.

QUINTO: Que, la querellante con el fin de acreditar su pretensión acompaña prueba documental consistente en: 1) comprobante de presentación de reclamo n°2617100-14175178. 2) documento de activación de clave. 3) formulario que da cuenta de toma de conocimiento de reclamante y aceptante. 4) saldos y movimientos cuenta corriente a nombre de doña Sonia Portales-Schmidt. 5) carta emitida por Banco Estado de Chile a nombre de Sonia Portales-Schmidt. 6) copia correo electrónico entre las partes. 7) estado de movimientos cuenta

corriente unipersonal a nombre de Sonia Portales-Schmidt. 8) comprobante de bloqueo de documento. 9) fotocopia de cedula de identidad correspondiente a doña Sonia Portales-Schmidt. 10) fotocopia comprobante solicitud de cedula de identidad extranjeros. 11) comprobante de presentación de reclamo n°2617100-14175178. 12) carta emitida por Banco Estado de Chile a nombre de Sonia Portales-Schmidt. 13) copia correo electrónico entre las partes. 14) comprobante de bloqueo de documento. 15) comprobante solicitud de cedula de identidad extranjeros. 16) comprobante de giro. 17) informe médico.

Así también, la querellante rinde prueba testimonial de MARCELO GABRIEL RODRIGUEZ PIEPER.

Por su parte la querellada rinde prueba documental consistente en: 1) carta respuesta emitida por Banco Estado de Chile a Sonia Portales-Schmidt. 2) ficha reclamo correspondiente a doña Sonia Portales-Schmidt. 3) Cartola instantánea chequera electrónica correspondiente a doña Sonia Portales-Schmidt. 4) comprobante de giro. 5) reclamo correspondiente a doña Sonia Portales-Schmidt. 6) carta emitida por Banco Estado de Chile a nombre de Sonia Portales-Schmidt. 7) autenticación por preguntas SINACOFI. 8) norma operativa de sucursales Banco Estado. 9) Cartola instantánea chequera electrónica correspondiente a doña Sonia Portales-Schmidt. 10) autenticación por preguntas SINACOFI, de fecha 23-05-08. 11) autenticación por preguntas SINACOFI, de fecha 2023-06-07. 12) autenticación por preguntas SINACOFI, de fecha 2023-05-03. 13) autenticación por preguntas SINACOFI, de fecha 2023-06-27.

SEXTO: Que, en el caso de marras, la querellante sostiene que extravió su cedula de identidad, por lo que procedió a sacar una nueva cedula, bloqueándose la extraviada, sin embargo, con fecha 10 de febrero de 2023 la actora se percató que de había realizado giro por caja desde su cuenta corriente N° 82300037590 del Banco del Estado, el cual desconoce, y sostiene que fue realizado por terceras personas, sustrayéndole de su cuenta bancaria la suma total de \$4.000.000, lo cual se debió a una falta de seguridad por parte del banco, que no ejecutó el protocolo existente para autorizar las transacciones y que son desconocidas por la actora. Agrega, que pese a los reclamos presentados en ante la entidad bancaria y el Sernac, no ha tenido una solución a su problema, lo cual le ha ocasionado perjuicios patrimoniales y morales.

Agrega, que ante lo acontecido se comunica al banco, interpone el reclamo, otorgándole una nueva clave para el servicio de banca en línea. El 1 de marzo de 2023, acude nuevamente al banco, para consultar por su reclamo, encontrándose con la sorpresa que se habían realizado transferencias a una persona que no conocía por la suma de \$200.000 y de \$100.000, presentando un nuevo reclamo, sin tener respuesta.

Que, la querellante en su libelo acusatorio sostiene que la querellada habría infringido el artículo 3 letra d), esto es la seguridad en el consumo. Que, como cuestión previa, se hace necesario desarrollar el derecho a la seguridad en el consumo que consagra el artículo 3 letra

d), al respecto se ha entendido por la doctrina que la seguridad impone que el producto o servicio no cause daños o perjuicios, los cuales pueden recaer en la persona, como lesiones corporales, aflicción psíquica, o patrimonio.

Que, en tal sentido los actos de consumo deben ser ejecutados por el proveedor, resguardando la seguridad en la integridad física y el patrimonio de los consumidores, debiendo prevenir cualquier daño que puedan estar expuestos, siendo responsables de los daños y perjuicios que le afecten a los consumidores en caso que se acredite un daño, abarcando todas las etapas que envuelve la relación de consumo.

Respecto del deber de seguridad que recae en el proveedor, la profesora Isler sostiene que *“La importancia de esta garantía, radica en que tutela a la propia persona del consumidor, por lo que constituye una manifestación de los derechos fundamentales a la vida, la integridad y la salud, consagrados en los numerales 1 y 9 del Art. 19 de la Carta Fundamental nacional.”* (Isler, 2014, p.158). Así, el consumidor tiene derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, lo que impone al proveedor el deber de adoptar medidas para evitar riesgos que pudieran perjudicarlo.

Que, si bien al consumidor le asiste el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, en el caso de marras, la consumidora ante el extravío de su cedula de identidad, procedió a solicitar una nueva cedula, bloqueándose la extraviada, según se acreditó con comprobante de solicitud de cedula de identidad extranjeros, que rola a fojas 16, por lo que no es posible atribuirle responsabilidad alguna a la consumidora por el extravío de su cedula.

Que, así las cosas, corresponde a la querella acreditar la efectividad de su defensa, y de que actuó con la debida diligencia en el resguardo del dinero que fue dejado bajo su custodia por la actora, confiando que el banco de la querellada sus dineros estarían salvaguardados. Que, cabe hacer presente que no solo se contrata un servicio de cuenta corriente con el banco, sino que la consumidora deposita su confianza en el banco. En tal sentido, los profesores Munita y Aedo, sostienen que: *“[...] el cliente no solo ha depositado su dinero, sino, también, su confianza. El desequilibrio es apreciable, pues se recurre precisamente a la entidad para que sea ella quien custodie el activo, en su calidad de profesional, toda vez que representa para el interesado garantía de seguridad en ese sentido.”* (Munita y Aedo, 2020, p.74).

Que, la querellada en la respuesta que da al reclamo presentado por la consumidora al Sernac, documento que rola a fojas 10, sostiene que: *“Al respecto, le indicamos que, conforme a la investigación practicada, se ha debido desestimar su solicitud, toda vez que el giro efectuado por caja el cual usted objeta, se realizó en conformidad con los protocolos establecidos, contando además con el comprobante de giro en el cual va adjunto a esta carta.”* Que, durante la sustanciación del proceso, la querellada no acompañó la investigación que se habría realizado, que llevo a concluir que el giro fue realizado en conformidad con los protocolos, solo acompañó copia de comprobante del giro por caja, el cual rola a fojas 43 y

autenticación por preguntas SINACOFI de fecha 10-02-2023, la que fue efectuada por la ejecutiva PAULA ANDREA MELLA ANDRADE, documento que rola a fojas 65, ambos documentos, de los cuales no es posible a esta sentenciadora establecer que el banco querellado cumplió con su obligación de seguridad, pues no se acompaña el registro de la firma de la consumidora que tiene el banco, para corroborar que este conforme con la del giro que desconoce la actora, y tampoco, consta nada en el documento de autenticación por preguntas SINACOFI, no siendo posible a esta sentenciadora, determinar de dónde concluye el banco que el giro por caja cumplió con los protocolos de seguridad.

Que, el banco al ser quien intervino de manera directa en el giro por caja de los \$4.000.000, es quien maneja toda la prueba del día de los hechos y la operación, sin embargo, no acompañó las cámaras de seguridad del día en que supuestamente habría concurrido la actora a hacer el giro, no mucho menos la documentación que acredite la autenticación de la consumidora, por lo que esta sentenciadora ha llegado al convencimiento de que la querellada infringió el artículo 3 letra d).

SÉPTIMO: Que, a mayor abundamiento, el nivel de seguridad que se le impone al banco, es el de no causar perjuicios en el patrimonio de la actora, cosa que no hizo en el caso de marras. Cabe hacer presente que tal deber de seguridad no sólo va en beneficio de los consumidores, sino que también, va en su propio beneficio, ya que no sólo tiene un rol de custodio de los dineros entregados por sus clientes, sino que, pasa a ser dueño de dichos dineros. Y así lo ha señalado la Corte Suprema en causa rol 29892-2018, que dice en su considerando: “...*Primero, calificando como depósito irregular al contrato de cuenta corriente bancaria, a través de ella el depositario se hace dueño de lo depositado...*”. Por lo que el Banco debe observar una mayor seguridad, puesto que el beneficio de dicha diligencia, tributa directamente en él. En esta misma línea, la Corte Suprema en sentencia de recaída en causa rol 2196-2018 sostiene en su considerando séptimo que: “...*el único y exclusivo afectado por el engaño referido es el banco recurrido, dada su calidad de propietario del [dinero sustraído] y al ser en quien recae finalmente el deber de eficaz custodia material de éste, debiendo adoptar, al efecto, todas las medidas de seguridad necesarias para proteger adecuadamente el dinero bajo su resguardo...*”.

Que, así las cosas, el banco debió desplegar una mayor diligencia en el cuidado de los dineros puestos bajo su custodia, como el profesional que es, con el fin de evitarle perjuicios a la consumidora en los términos que lo señala el artículo 23 de la Ley 19.496, cosa que no hizo en la especie.

Que, en cuanto al deber de profesionalidad, cabe precisar que la Ley 19.496 no entrega una definición de este, sin embargo, lo menciona en el artículo 24 asociándolo a la esfera infraccional, así ha sido la doctrina quien a través de la profesora Morales y Gatica, quienes han entregado una definición del deber de profesionalidad que recae en el proveedor, sostenido que es “*el nivel de competencia y cuidado especial que se puede exigir razonablemente, de acuerdo con la buena fe, a un proveedor en sus relaciones con los*

consumidores en el ámbito de su actividad o negocio, en razón de la experticia y habitualidad con las que desempeña su giro.”(GATICA y MORALES, 2022).

Que, de la definición del deber de profesionalidad que entrega la doctrina, es posible determinar que el banco querellado tiene años de experticia y habitualidad en el giro que desempeña, por lo que no es tolerable la falta de cuidado que desplego en el giro que la consumidora desconoce, debiendo haber extremado su diligencia para evitarle perjuicios a la consumidora.

OCTAVO: Que, así las cosas, la querellada ha infringido el artículo 12 de la ley del ramo, al no respetarse los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se contrató el producto bancario por la actora, quien incumplió con la obligación de seguridad, toda vez que, no acreditó que se dio cumplimiento a las normas autoimpuestas por el propio banco de autenticación identidad clientes y no clientes en caja, tales como la validación de identidad visual, validación de identidad vía biométrica dactilar, validación de identidad vía BE PASS, y método de preguntas que detalla el documento de fojas 66 a 67.

Que, se igual manera, la querellada infringe el artículo 3° letra e) de la ley N° 19.496 que establece el derecho del consumidor a una 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, no cabe duda a esta sentenciadora que ha habido un incumplimiento por parte del proveedor querellado, quien no acreditó en estrado con su obligación de seguridad, por lo que es responsable de los perjuicios materiales y morales, derivados de la sustracción del dinero de la consumidora.

NOVENO: Que, a mayor abundamiento, cabe mencionar que la consumidora es una persona de la tercera edad, revistiendo las características de una consumidora hipervulnerable, quien, por su conducción de edad, se encuentra en una especial situación de indefensión que le impiden el ejercicio de sus derechos como consumidora en condiciones de igualdad. Tal concepto, es recogido en la circular interpretativa del Sernac, resolución exenta n° 1038, de fecha 31 de diciembre de 2021, la que establece ciertos criterios que permiten delimitar quienes se encuentran dentro del marco de la hipervulnerabilidad, siendo uno de estos el criterio circunstancial, como lo es la edad, mencionado a los adultos mayores frente al mercado de productos bancarios y tecnológicos, dándole la calidad de consumidores hipervulnerables, y señalando que su reconocimiento y protección del consumidor hipervulnerable se encuentra en el artículo 24 de la Ley 19.496.

DÉCIMO: Que, por lo razonado precedentemente, esta sentenciadora ha llegado al convencimiento de que el proveedor incumplió la obligación de seguridad, y actuó negligentemente en la prestación del servicio, pues no fue capaz de detectar los patrones de conducta fraudulenta en las transacciones que se realizaron en la cuenta de la actora, vulnerando con ello los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, además de los artículos 4 y 6 de Ley 20.009, por lo que la querella será acogida y así se declarará.

Para la determinación de la multa, esta sentenciadora considerará especialmente lo dispuesto en el artículo 24 de la ley 19.496, principalmente el deber de profesionalidad desplegado por la querellada y el grado de asimetría de la información existente, que permiten presumir una falta grave por parte del proveedor a las normas de protección a los consumidores, quien vulneró el principio de profesionalidad, al ser el banco alguien que habitualmente se dedica al giro de productos financieros, que por ende ha adquirido un nivel de experiencia en el área, debiendo haber adoptado todas las medidas de seguridad que le imponen en ejercicio su actividad, que por si conlleva un alto riesgo. Así también, para la determinación de la multa, esta sentenciadora tiene la convicción que se configuraron la agravante de la letra b) y d) del artículo 24 de la ley 19.496, así también, se configura la agravante de la letra a) esto es haber sido sancionado con anterioridad por la misma infracción durante los últimos veinticuatro meses, cayendo en al misma conducta el proveedor querellado en la causa rol 182-2022, seguida ante este mismo tribunal, donde la querellada fue condenada en sentencia de fecha 8 de febrero de 2023 al pago de una multa de 300 UTM, sentencia que fue confirmada por ilustre Corte de Apelaciones de Puerto Montt, con fecha 25 de enero de 2024, quien conoció la causa bajo el rol corte n° 57-2023, por lo que la multa será de acorde a tales consideraciones.

EN CUANTO A LA PARTE CIVIL

DÉCIMO PRIMERO: Que, la querellante de autos por la misma presentación, deduce demanda civil en contra de la querellada, todos previamente individualizados, en atención a los mismos fundamentos de hecho y derecho en que basa su querella, los que en virtud del principio de economía procesal se tienen íntegramente por reproducidos, señalando respecto de los daños indemnizatorios lo siguiente: “Daño Emergente: La suma de \$4.000.000 (cuatro millones de pesos), más reajustes e intereses.- Daño Moral: La suma de \$10.000.000 (diez millones de pesos) o la suma que SS., estime conforme a derecho, más reajustes e intereses.” Por cuanto solicitan que se condene al pago de la suma precedentemente indicada, más reajustes e intereses todo con expresa condenación en costas.

DÉCIMO SEGUNDO: Que, por la misma presentación, la demandada contesta la demanda civil interpuesta en su contra, en atención a los mismos fundamentos de hecho y derecho que basa la contestación de su querella, los que en virtud del principio de economía procesal se tienen íntegramente por reproducidos, señalando respecto de los daños indemnizatorios lo siguiente: “Como primer antecedente para fundar la presente contestación, se solicita a SS. tener por reproducidos todos y cada uno de los argumentos expuestos en lo principal de esta presentación, solicitud que se formula por razones de economía procesal. Sumado a esto, y reiterando las defensas se indica que el actuar del Banco no puede ser considerado constitutivo de infracción ni fuente daños, toda vez que no existe infracción ni tampoco se cumplen los elementos o requisitos propios de la responsabilidad civil extracontractual.

El primer elemento, es la capacidad, hay autores que dicen que más que un requisito, la capacidad constituye un presupuesto, es decir, para que pueda comenzar a hacerse el juicio de reproche, es necesario estar ante un autor capaz.

En segundo lugar, debe existir una acción u omisión imputable a título de dolo o culpa, En relación con este requisito, hay autores que hacen una separación, señalando que debe existir un acto humano y que este acto humano debe ser imputable al sujeto a título de dolo o culpa. En algunas obras a este requisito se le trata como “imputabilidad” o “reprochabilidad”. En autos, no existe una acción culpable toda vez que no se ha cometido infracción, no existiendo ni una acción ni una omisión imputable a título de culpa.

Un tercer elemento es el daño. El daño es el elemento central de la responsabilidad civil, no hay responsabilidad civil sin daño. Solo interesa para efectos indemnizatorios aquel daño que constituye una consecuencia del hecho o de la omisión que obligue a reparar. Sobre esto debe indicarse que, no todo daño es indemnizable, pues debe reunir ciertos requisitos, a saber: i. Debe ser cierto; ii. Debe ser personal; iii. Debe ser Directo; iv. Debe ser Causado. v. No debe estar reparado. Sobre este elemento o requisito es menester exponer que la querellante y demandante civil, no enuncia ni acompaña antecedentes que permitan establecer el origen de los daños que alega. No asocia antecedentes al perjuicio supuestamente sufrido, ni fundamenta cómo se han establecido los montos allí indicados. Es decir, el daño no es cierto, no es directo, no está vinculado causalmente a acciones u omisiones del Banco, por lo que debe ser rechazada su demanda civil.

El cuarto requisito es la relación de causalidad, este es una cuestión compleja, pues frente a la ocurrencia de un hecho, en la práctica, siempre concurre una pluralidad de causas materiales, sobre todo en sede civil, ya que normalmente un resultado dañoso es consecuencia de una multiplicidad de causas materiales; el problema es determinar cuál de esas causas materiales se elevará a la condición de causa jurídica; y sólo en la medida que se establezca cual es la cusa jurídica, se encontrará al culpable. En este punto, no existiendo infracción, los daños reclamados por la querellante no tienen relación de causalidad con acciones u omisiones de mi representada. De todas formas, en base a lo señalado es perfectamente atribuible el daño que la querellante alega haber sufrido a su propio actuar, toda vez que de haber entregado el documento que se le solicitó, la inscripción ya se habría realizado.

Además, debe agregarse que, no existiendo infracción, carece de causa el daño moral. Con todo, aún si se considerase que existió infracción debe enunciarse que el daño moral se “(...) configurará solo cuando exista un sufrimiento por parte del afectado que involucre, además, la sensación de incapacidad para llevar una vida plena en conformidad a sus capacidades y opciones de vida, abarcando no sólo las lesiones espirituales y corporales, sino también las lesiones inherentes al desarrollo humano como las de carácter social”. (Departamento de estudios jurídicos Punto Lex, Jurisprudencia Derecho del Consumidor, Editorial Punto Lex S.A., Santiago, 2008, p.111.)Igualmente se ha entendido que “Para que se constituya el derecho a indemnización, el daño moral debe cumplir con ciertos requisitos

mínimos, tales como, la certeza del daño, es decir, que su existencia sea constatable, además el daño debe subsistir al momento de dictarse la sentencia, es decir, no procede la reparación si ha precedido un perjuicio resarcido por el proveedor, y por último, el daño debe ser significativo, es decir, que no se constituya como un mecanismo de lucro para el demandante.” (Imbrogno, A., Derecho del consumidor: la obligación de un trato equitativo y digno, Universidad Nacional del Centro, p. 6, disponible en formato PDF en <http://www.cartapacio.edu.ar/ojs/index.php/ctp/article/viewFile/600>).

Este menoscabo moral no abarca, según la jurisprudencia: “...las simples molestias, enojo, malestar, rabia y otras reacciones similares, aún cuando estas se produzcan, esencialmente, por el impedimento de la ejecución de actividades lúdicas, lo que provocaría desnaturalizar la institución del daño moral” - Por lo tanto sólo procederá- “Cuando exista un sufrimiento por parte del afectado que consista en una afrenta a la dignidad de las personas que provoque un estado deficitario que resienta la capacidad física y/o síquica de manera tal que sus condiciones de vida, luego de un hecho reprochable por parte de un tercero, configuren para el afectado un cambio tal que se evidencian carencias, antes inexistentes”. (Departamento de estudios jurídicos Punto Lex, Jurisprudencia Derecho del Consumidor, Editorial Punto Lex S.A., Santiago, 2008, p. 111.)

Teniendo esto presente y ante el improbable caso en que SS. estime que el Banco del Estado tiene responsabilidad por los hechos afirmados por la querellante y demandante civil, se debe exponer que la evaluación de la demandante es excesiva y que no consta en su actual de demanda medios de prueba que permitan tener por acreditados los daños que alega haber sufrido. Sólo se limita a enunciar un tipo de daño y cuantificarlo. Es decir, si bien se relatan hechos en su presentación, omite señalar cómo se entienden cumplidos en ellos los requisitos o elementos de la responsabilidad extracontractual, desatendiendo íntegramente los presupuestos para que el daño sea indemnizable, sin dar cuenta de cómo se determinó el daño que alega haber sufrido. Por esto se solicita a SS. tenga a bien rechazar la demanda civil de indemnización de perjuicios, con expresa condena en costas.

Con todo, ante el improbable caso de que SS. estime que procede que esta parte indemnice perjuicios a la demandante civil, se hace presente que las sumas demandadas no se condicen con los antecedentes que se han puesto en conocimiento de vuestro tribunal. Se hace presente además que los elementos de responsabilidad extracontractual no han sido desarrollados enunciados ni acreditados y que no se ha explicado el modo a través del cual se establecieron estas sumas reclamadas. Así las cosas, correspondería que SS. ante este evento improbable de acoger la demanda civil, disminuya prudencialmente las indemnizaciones que estime procedentes.” Razón por la que solicitan que se tenga por contestada demanda civil de indemnización de perjuicios y en definitiva se rechace en todas sus partes con expresa condenación en costas.

DÉCIMO TERCERO: Que en mérito de lo razonado en cuanto a acoger la querrela de autos, y lo dispuesto en el artículo 2314 del Código Civil establece: “*El que ha cometido un delito o*

cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito”, y el artículo 3 de la Ley 19.496 que dispone: “*Son derechos y deberes básico de los consumidores, 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, y el deber de actuar de acuerdo a los medios que la Ley franquea”*”. Probada la responsabilidad de la querellada en los hechos denunciados, se dará lugar a la indemnización de los perjuicios solicitados por el actor en la forma que se pasa a exponer.

DÉCIMO CUARTO: En cuanto al daño emergente demandado, este abarca todo perjuicio patrimonial sufrido de forma directa por la conducta infraccional de la demandada, consistente en el incumplimiento de las obligaciones del proveedor. Respecto de este punto, cabe dejar presente que los daños patrimoniales “consisten en una lesión pecuniaria, en una disminución del patrimonio.” (RAMOS, 2003, p.82.), así el daño emergente, en el caso de marras, está conformado por el perjuicio producido directamente en el patrimonio del consumidor por el incumplimiento de las obligaciones de seguridad que le impone la ley 19.496 al proveedor.

Que, el daño emergente pretendido por la demandante, se encuentra debidamente acreditado con la prueba rendida en estos autos, daño que nace por el incumplimiento por parte del proveedor de su obligación de seguridad

Que, con el fin de evitar un enriquecimiento injustificado se ordena la devolución del mueble de baño entregado por error a la actora, el cual deberá ser retirado por la querellada y demandada en el domicilio de la consumidora. Así, el daño emergente pretendido por la demandante, se funda en el giro realizado directamente en caja desde su cuenta corriente n° 8230003590, del banco del Estado de Chile, por la suma de \$4.000.000, monto que no ha sido discutido por las partes, y que fue sustraído de la cuenta de la demandante y que se encuentra acreditado con cartola de fojas 9 y comprobante de giro de fojas 43, todos documentos que no fueron objetados y que esta sentenciadora dará pleno valor probatorio, dando lugar al daño emergente demandado y así se declarará.

DÉCIMO QUINTO: Que, en cuanto al daño moral demandado, corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en autos, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral, que atenta contra los derechos del demandante en su calidad de consumidor. Que, los hechos acreditados permiten presumir que se ocasionaron daños al consumidor, sin lugar a dudas ocasionaron angustias y sufrimientos a la parte demandante civil, afectación de ánimo que constituyeron fenómenos naturales y ordinarios que, por ello, no necesitan ser especialmente probados, ya que la existencia de su efectividad va incluida en la existencia misma del infortunio.

Que, al respecto, cabe hacer presente que la profesora Domínguez sostiene que el daño moral *«estará 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.» (DOMÍNGUEZ, 2000, p.84.), por su parte, la Corte Suprema a definido al daño moral como «la lesión afectada culpable o dolosamente que significa molestias en la seguridad personal del afectado, en el goce de sus bienes o en un agravio a sus afecciones legítimas de un derecho subjetivo de carácter inmaterial e inherente a la persona e imputable a otra.»¹. Así la Corte Suprema entiende al daño moral en una afectación que va más allá del *pretium doloris*, inclinándose hacia una noción menos restringida del daño moral, concibiéndolo desde la óptica del perjuicio extrapatrimonial, como es la dignidad humana, que no es otra cosa que la fuente de los derechos de la personalidad, y que debe ser respetada por los proveedores.

Así, la existencia de este daño puede establecerse por cualquier medio de prueba, incluso presunciones, de que los sentenciadores pueden hacer uso en caso de ser necesario. Así las cosas, apreciando la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, teniendo en especial consideración el mandato del artículo 14 de la Ley 18.287, y en especial la prueba documental consistente en informe emitido por el psiquiatra FEDERICO VENEGAS CANCINO, quien sostiene que presenta un cuadro de ansiedad, con síntomas de angustia e inseguridad, diagnostico que es concordante con al declaración del testigo MARCELO GABRIEL RODRIGUEZ PIEPER, sobrino de la actora, quien depone: “*Esto le ocasiono una afectación inmensa en su salud. Ella vivía en un departamento más o menos a una cuadra y media de mi domicilio, le daba mucho temor estar sola, se sentía muy insegura, cuando yo la iba a visitar a su departamento, ella se demoraba en abrir, primero para cerciorarse que era yo, y después se sacar los muebles que colocaba como seguridad.*

Ella no se atrevía a salir a la calle en la semana, lo que llevo a que se trasladara al hogar Alemán de Puerto Varas, donde se siente más segura.

Todo esto detono por lo vivido en su cuenta del banco de hecho, hasta el día de hoy está preocupada de sus dineros e incluso de salir a la calle, esta temerosa.

Ella no recibió un tratamiento, pero evidentemente el deterior de su salud ha sido importante, como que se desmorono, de ser una persona muy vital, a pesar de su edad, uno vio y ve de que sufrió un desmedro grande, uno la ve más flaquita, no se ha recuperado bien, aunque ahora que está acompañada, su ánimo esta mejor.”

Que, de la prueba aportada, es posible establecer una presunción caracteres de grave, precisa y concordante en los términos del artículo 426 del Código de Procedimiento Civil, en relación con el artículo 1712 del Código Civil, lo que permiten tener por establecido el daño moral sufrido por la demandante. Por lo que, esta sentenciadora a llegando a la convicción que se ha ocasionado un daño moral a la demandante, estableciendo en forma prudencial un monto de \$3.000.000 (Tres millones de pesos) por concepto de indemnización por daño moral, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica, y así se declarará.

¹ Sentencia de la Excma. Corte Suprema, 10 de marzo de 2020, Rol N° 26.023-2019.

Y, visto lo prescrito en la Ley 19.496 y las facultades que me confiere la Ley N° 18.287 y 15.231, se declara:

- I. Que se **da lugar a la querrela** de fojas 1 y siguientes, y se condena al del proveedor **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representada como se ha señalado, al pago de una multa de 300 Unidades Tributarias Mensuales a beneficio municipal, por reincidente en infracciones al artículo 3 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sancionado en el artículo 24 de la misma ley, con la agravante de la letra a) b) y d) del citado artículo.
- II. Que se da lugar a la demanda civil de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor, **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representada como se ha señalado, al pago a doña **SONIA PORTALES-SCHMIDT**, de una indemnización de perjuicios por daño emergente de la suma total de **\$4.000.000**. (cuatro millones de pesos) y la suma total de **\$3.000.000** (tres millones de pesos) por daño moral, sumas que deberán pagarse debidamente reajustadas con sus intereses corrientes para operaciones reajustables, pagándose los reajustes desde la notificación de la sentencia y los intereses desde que el deudor se constituya en mora, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.
- III. Que se condena en costas a la parte demandada, por haber sido totalmente vencida.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el Registro de Sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada la sentencia, conforme al artículo 58 bis de la Ley 19496.

Rol N° 29990-2023

Pronunciada por doña **Tatiana Muga Mendoza**, Jueza Titular del Tercer Juzgado de Policía local de Puerto Montt. Autoriza, doña **María Fernanda Vargas Chaura**, Secretaria Abogada Titular.

