

Santiago, diecisiete de febrero de dos mil veinte.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus considerandos décimo, duodécimo y decimotercero, que se suprimen.

Y SE TIENE EN SU LUGAR PRESENTE:

Primero: Que en estos autos en que se dedujo denuncia infraccional en contra del Banco del Estado de Chile como responsable de haber incurrido en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letras a) y d), 12 y 23 inciso primero de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se ha presentado recurso de apelación en contra de la sentencia de fecha 13 de agosto de 2018, por medio de la cual la denuncia fue rechazada.

Segundo: Que parece pertinente precisar el contexto legal en que se desenvuelve la presente controversia y corresponde puntualizar que de conformidad con lo dispuesto en el inciso primero del artículo 23 de la Ley 19.496, *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley, el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”*.

Por su lado, el artículo 3 letra a) de la misma ley prescribe que *“Son derechos básicos del consumidor: a) la libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo”*; y, el literal d)



agrega el derecho a 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. Por último, el artículo 12 de la Ley preceptúa que todo proveedor de bienes o 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.

Tercero: Que como puede apreciarse de la transcripción de la primera de las normas reseñadas en el motivo precedente, el sistema de responsabilidad de la Ley sobre Protección a los Derechos a los Consumidores se construye sobre la base de que sea posible imputar al menos culpa al proveedor de un bien o servicio. Por consiguiente, el criterio de imputación mínimo es la negligencia, la culpa o la imprudencia, de modo que la sanción será procedente únicamente en tanto el resultado dañoso -el menoscabo del consumidor en palabras de la ley- sea efecto de un acto al menos culposo del proveedor, que objetivamente sea su causa, acto que por cierto debe encontrarse acreditado.

Cuarto: Que de la prueba rendida por la denunciante durante la substanciación del proceso, apreciada de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible concluir que el Banco denunciado incurrió en omisiones que pueden calificarse de negligentes o culpables.

En efecto, de la prueba instrumental aportada por la denunciante aparece que se realizaron cuatro giros en contra de la cuenta RUT de la consumidora señora Sanz por un total de \$1.194.722, entre los días 25 y 26 de agosto, transacciones que no fueron autorizadas ni conocidas por ésta, por lo cual realizó el respectivo reclamo el mismo día 26 de agosto.



Además, quedó acreditado mediante la prueba documental de fojas 17 y siguientes que la consumidora realizó ante el Banco denunciado todas las gestiones disponibles con el objeto de reclamar por lo ocurrido.

Quinto: Que por su lado, el Banco denunciado no acreditó, correspondiéndole, el haber dado cumplimiento a su obligación de cumplir con las medidas de seguridad suficientes a fin de evitar la intervención de terceros extraños en la cuenta de la consumidora, mediante la realización de operaciones con su tarjeta de débito. Ello, teniendo en consideración que en el caso *sub lite*, las transacciones se realizaron en la cuenta de la consumidora, por lo que en su condición de depositario de un bien fungible -como lo es el dinero-, le correspondían las obligaciones de resguardo y seguridad.

Sexto: Que en razón de lo anterior, al concurrir la culpa que exige el legislador para que se configuren la infracciones que se reclaman a los artículos 3 letra a), 3 letra d), 12 y 23 inciso primero de la Ley 19.496, correspondiente a los derechos de libertad, y seguridad en el consumo, la denuncia infraccional debe ser necesariamente acogida.

Séptimo: Que no se condenará en costas a la denunciada por estimarse que tuvo motivo plausible para litigar.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos citados de la Ley N° 19.496 y demás pertinentes del Código de Procedimiento Civil, se **revoca** la sentencia apelada de trece agosto de dos mil dieciocho, y en su lugar se decide:

I. Que se hace lugar a la denuncia infraccional deducida en lo principal de fojas 25 y en consecuencia se condena a BANCO DEL ESTADO DE CHILE a pagar la cantidad total de 100 UTM, correspondiente a 25 UTM por cada



una de las infracciones cometidas a los artículos 3 letra a), 3 letra d), 12 y 23 inciso primero de la Ley 19.496.

II. Que cada parte pagará sus costas.

Regístrese y devuélvase.

Redactó la Abogado Integrante Carolina Coppo Diez.

Policía Local N° 2470-2017.

Pronunciada por la Novena Sala de la Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Adelita Ravanales Arriagada e integrada por la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile y por la Abogado Integrante señora Carolina Coppo Diez, quien no firma no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por encontrarse ausente.





YXZKYNGHY

Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Adelita Ines Ravanales A., M.Rosa Kittsteiner G. Santiago, diecisiete de febrero de dos mil veinte.

En Santiago, a diecisiete de febrero de dos mil veinte, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 08 de septiembre de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>