Santiago, diecinueve de agosto de dos mil veintidós.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de su considerando undécimo, que se suprime.

Y se tiene, en su lugar, y, además presente:

Primero: Que tanto la parte querellada como la querellante dedujeron apelación en contra la sentencia definitiva, que acogió parcialmente la denuncia y demanda civil impetrada, condenando a Banco Santander S.A. a una multa por su responsabilidad infraccional y al pago de las sumas que se indican por concepto de daño emergente y moral que se tuvo por acreditado.

La primera mencionada, pide su revocación a fin de que se rechace íntegramente tanto la querella como la demanda civil, con costas.

Por su parte, la demandante solicita su enmienda, aumentando la suma que se condenó a pagar por concepto de daño emergente.

Segundo: Que en relación a la apelación del Banco demandado, esta se funda en la circunstancia de que el hurto del cual fue objeto el actor, no se le puede imputar a negligencia u omisiones propias, sino a una del demandante al no cuidar con celo el dinero que transportaba en la mochila que le fue sustraída, atribuyéndole un actuar descuidado, que permitieron la acción delictual de la que fue víctima, añadiendo que la institución demandada cumple con las exigencias de seguridad y con personal capacitado para otorgar la debida seguridad, indicando que en la especie, el hecho dañoso no tiene como causa una falta a dicho deber, sino el actuar culpable del demandante, por lo cual solicita desestimar la responsabilidad infraccional y civil que se le imputó.

Tercero: Que a su vez, el demandante alega la vulneración a los principios de la lógica y máximas de experiencia en lo relativo al rechazo de la acción civil concerniente al daño directo consistente en los dólares que le fueron sustraídos, indicando que existe mérito probatorio suficiente para establecer que el monto que perdió como consecuencia de la infracción en que incurrió la demandada, establecida en el fallo, corresponde a la suma de 36.664 USD$ y por lo tanto, debe responder por ello.

Cuarto: Que en lo concerniente al primer arbitrio referido, esta Corte comparte la conclusión de la judicatura de primer grado, en cuanto a que la demandada incurrió en vulneración de sus deberes contenidos en el literal d) del artículo 3º y 23 de la Ley Nº 19.496.

En efecto, no se discute que el actor, en circunstancias que se encontraba no sólo al interior de la sucursal Tobalaba del Banco Santander, sino que sentado al

SFEBXXYXXFY

interior de uno de los cubículos que disponen sus ejecutivos, siendo atendido por uno de ellos, fue víctima de la sustracción de la mochila que portaba, la cual mantenía a su lado.

Pues bien, la primera norma mencionada, establece el deber de los proveedores de bienes y servicios "*…de otorgar 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*", mientras que la segunda, señala en su inciso primero que "*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*".

Quinto: Que dicho deber de seguridad, conforme ha sido entendido por la doctrina y jurisprudencia, corresponde a uno de carácter amplio, que involucra tanto aspectos, físicos, sicológicos como patrimoniales del consumidor, que le impone al prestador de bienes y servicios la obligación de evitar los riesgos que puedan afectarlo en dichos ámbitos, correspondiéndole a éste último acreditar su cumplimiento.

Pues bien, una exigencia mínima de este deber, es el resguardo de la integridad de los consumidores que se encuentran al interior de un establecimiento prestador de servicios, como lo es una sucursal de una entidad bancaria, la que por su giro, supone la transacción y porte de efectos valiosos y dinero que requieren de un especial cuidado, pues justamente, uno de los servicios que ofrecen, es la custodia de valores; en tal entendido, la denunciada no puede desconocer que de ella se espera la máxima diligencia con los consumidores en lo concerniente a la seguridad patrimonial, más aún, respecto de clientes que se encuentran siendo atendidos directamente por un ejecutivo, en un cubículo destinado para ello, que además de brinda mayor privacidad, sugiere y ofrece un ámbito aun más protegido para quien transporta altas sumas de dinero, razón por la cual debe contar con sistemas de seguridad y vigilancia que impidan hechos como el materia de autos, y no habiendo probado de modo suficiente dicha diligencia exigida, se concluye que la demandada vulneró su obligación de otorgar seguridad, por lo que su apelación deberá ser desestimada.

Sexto: Que en lo que atañe al recurso de la parte demandante, se debe indicar que se demandó la responsabilidad civil del Banco Santander, solicitando, entre otros capítulos, la indemnización del daño emergente, consistente en la suma de dinero que le fue sustraída al actor, el día de los hechos materia de estos autos, solicitando en su apelación, se dicte condena que ordene solucionar la suma de $22.208.851, monto

SFEBXXYXXFY

que equivale a los 36.664 dólares americanos que le fueron hurtados, más intereses, reajustes y costas.

Séptimo: Que junto con establecerse la responsabilidad infraccional de la demandada, se evidencia también el vínculo causal entre su conducta, vulneratoria del deber de seguridad que consagran los artículos 3 d) y 23 de la Ley Nº 19.496 y la sustracción del dinero que el actor portaba, por lo que la primera debe responder de los daños que se acrediten en dicho sentido.

En lo tocante al aspecto apelado por el demandante, el tribunal *a quo* desestimó el capítulo referido al resarcimiento señalado, por cuanto no pudo acreditar la cantidad que le fue sustraída.

Para tales efectos, la parte demandante rindió prueba consistente en la testimonial de Ana María de Fátima Hurtado, la que fue descartada por la judicatura de primer grado, por no haber presenciado los hechos, sin embargo, expresa, haberlo acompañado el día 27 de abril de 2018 a una casa de cambios para comprar 36.820 dólares americanos, dirigiéndose a la sucursal de un banco para realizar transacciones con ellos, pero que no pudo hacerlo, por la hora, añadiendo que tres días después le avisaron que le habían sustraído dicho dinero.

También acompañó documental consistente en factura Nº 1770 de 27 de abril de 2018, por concepto de cambio de 26.282 dólares por lo cuales se pagaron $16.005.738, y la factura Nº 1772 de la misma fecha, por el cambio de 7.582 dólares, en $4.617.438.

Octavo: Que, además, en esta instancia, mediante las presentaciones correspondientes a los folios 12 y 13, se agregaron legalmente a estos antecedentes, los siguientes documentos:

a) Ordenes de pago enviada al exterior emitida por Banco Santander de 27 de enero de 2022 y su correspondiente solicitud, ordenada por Slapstore SpA.

b) Cartola de operación crédito de Slapstore SpA en la que consta el historial de pagos de préstamo comercial.

c) Sentencia dictada por el 8º Juzgado de Garantía de Santiago, que con fecha cinco de julio de dos mil veintiuno, condenó a un tercero, en procedimiento abreviado, por los hechos materia de este juicio. En efecto, el sentenciado fue requerido por hechos acaecidos el 30 de abril de 2018, en el interior de la sucursal del Banco Santander ubicada en Avda Providencia 2667, ocasión en la cual sustrajo la mochila del demandante, indicándose que en ella portaba la cantidad de 38.000 dólares americanos. Se deja constancia que respecto tales hechos, el imputado admitió su responsabilidad.

SFEBXXYXXFY

Noveno: Que a juicio de esta Corte, tales elementos, en especial la declaración de la testigo antes mencionada, apreciada en conjunto con el mérito del fallo judicial que se adjuntó y la documental también referida, permiten concluir, conforme las reglas de la sana crítica, que el actor portaba en la mochila que le fue sustraída, la cantidad de 33.864 dólares de Estados Unidos de América, que es la suma que mediante la documental que refiere, acredita haber adquirido días antes de su sustracción, estableciéndose con el mérito de las facturas 1770 y 1772 ya mencionadas, que para ello desembolsó la cantidad total de $20.623.176.

De esta manera, concordante con los sub principios emanados de las reglas de la lógica, correspondientes a los de coherencia, razón suficiente y no contradicción, aparece que los medios de convicción referidos, reúnen las características probatorias necesarias, para darle mérito probatorio, en cuanto a que el daño material provocado como consecuencia directa de la sustracción de la que fue víctima, corresponde a la suma en pesos chilenos antes anotada.

Décimo: Que, de tal modo, se acogerá la apelación de la parte demandante, y se acogerá, además, la demanda, en lo relativo a la pretensión de indemnización por el daño material impetrada, por la suma de $20.623.176.

Se debe añadir que la demás prueba rendida, y alegaciones formuladas, carecen de fuerza para modificar las demás conclusiones recurridas, conforme fueron reproducidos los fundamentos del fallo de primer grado, según se indicó precedentemente, por encontrarse conforme a derecho.

Y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones citadas y lo previsto en los artículos 32 y siguientes de la Ley Nº 18.287 y artículo 50 B de la Ley Nº 19.496, se resuelve:

I) Que **se revoca** la sentencia impugnada de nueve de octubre de dos mil veinte, dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Providencia, en la parte que desestimó la demanda de indemnización por daño emergente, y, en su lugar, se declara que se la **acoge**, sólo en cuanto se condena a la demandada, a pagar por dicho concepto, la suma de $20.623.176, a los que se aplicarán los reajustes e intereses establecidos en el decisorio C del fallo impugnado, **confirmándose** en todo lo demás apelado.

Redactada por el ministro señor Martínez.

Regístrese, notifíquese y devuélvase.

Rol Nº 4.200-2019-Policía Local.

Pronunciada por la Décima Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada con los ministros Carolina Vásquez Acevedo, Patricio Martínez Benavides y Claudia Lazen Manzur.

SFEBXXYXXFY

CAROLINA SOLEDAD VASQUEZ ACEVEDO
MINISTRO
Fecha: 19/08/2022 14:09:49

PATRICIO ESTEBAN MARTINEZ BENAVIDES
MINISTRO
Fecha: 19/08/2022 12:59:58

CLAUDIA ANDREA LAZEN MANZUR
MINISTRO
Fecha: 19/08/2022 12:56:32

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ
MINISTRO DE FE
Fecha: 19/08/2022 14:18:54

SFEBXXYXXFY

Pronunciado por la Decimotercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por los Ministros (as) Carolina Soledad Vasquez A., Patricio Esteban Martinez B., Claudia Lazen M. Santiago, diecinueve de agosto de dos mil veintidós.

En Santiago, a diecinueve de agosto de dos mil veintidós, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

SFEBXXYXXFY

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 02 de abril de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte http://www.horaoficial.cl