

ROL 9052-2019/KPB

SANTIAGO, 10 de Octubre del año dos mil diecinueve.

V I S T O S:

Vistos la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas a fojas 26 y siguientes, por Patricio Javier Pimentel Pérez, cédula nacional de identidad N° 17.265.549-1 y, Paulina Andrea Morales Maturana, cédula nacional de identidad N° 18.118.641-0, ambos domiciliados para estos efectos en La Capitanía N° 80, oficina 108, de la comuna de Las Condes, en su calidad de mandatarios judiciales de Alcibiades Esteban Corona Leal, cédula nacional de identidad N° 14.460.576-4, domiciliado en Avda. Vergara N° 962 de la comuna de Con Cón, en contra de BANCO SANTANDER CHILE, Rut N° 97.036.000-k, representado legalmente por Oscar Von Chrismar Carvajal, cédula nacional de identidad N° 6.926.511-1, ambos con domicilio en Bandera N° 140 de la comuna de Santiago, por la que solicita al tribunal se le condene al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496.-, por haber infringido lo dispuesto en los artículos 3 letra d), 12 y 23 de dicha norma y, al pago de la suma de \$ 5.201.608.- más intereses, reajustes y costas, por concepto de indemnización de daños y perjuicios que sostiene haber experimentado a raíz de los hechos denunciados.

A fojas 39, rola resolución que tiene por interpuesta las acciones.

A fojas 1 y siguientes, rolan los documentos acompañados por la querellante y demandante.

A fojas 40, rola estampado receptorial de notificación de las acciones.

A fojas 48, rola el acta de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, celebrada con la asistencia de Paulina Morales Maturana y de Claudio Andrés Pimentel Pérez en representación de Alcibiades Corona Leal y, en rebeldía de Banco Santander Chile.

Y la resolución de fojas 56, que ordena traer los autos para dictar sentencia.

Y C O N S I D E R A N D O:

A) EN CUANTO AL ASPECTO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que los mandatarios judiciales Patricio Javier Pimentel Pérez y Paulina Andrea Morales Maturana, en representación de Alcibiades Esteban Corona Leal, interpusieron denuncia infraccional en contra de Banco Santander Chile, por haber infringido éste lo dispuesto por en la Ley N° 19.496.-. Fundan su acción en lo siguiente:

a) Con fecha 07.01.2019, luego el haber recibido el llamado de su ejecutiva de Banco Chile solicitando autorización para el pago de un cheque por \$ 870.000.- en una sucursal del centro de Santiago, debiendo instruir orden de no pago, puesto que no había emitido dicho documento.

- b) Con motivo de lo anterior revisó su talonario de cheques respecto de la cuenta corriente contratada con Banco Santander Chile, percatándose de la falta de tres documentos aleatorios, correspondientes a los cheques N° 109, 110 y 122.
- c) Revisó inmediatamente su cuenta en el portal on line, y se percató del cobro del cheque N° 110 por \$ 1.500.000.- por ventanilla en la sucursal del mismo banco, ubicada en Nataniel Cox.
- d) Producto de esa transacción, intenta comunicarse sin resultado con su ejecutiva, Sandra Peragallo, tras lo cual se comunica inmediatamente con el call center y solicita el bloqueo de la chequera y autoriza la publicación de los cheques sustraídos, pagando un monto de \$ 32.804 IVA incluido, pago reflejado en la cuenta corriente con la descripción SUC. VIRTUAL COMISION PUBLICACION ONP. Desde el call center recibió la instrucción de completar un formulario de Denuncia e Siniestros en una sucursal. Todo registrado con el código IIIT001.
- e) Durante el trayecto a la sucursal, recibió un llamado telefónico de Miguel Sánchez, ejecutivo bancario de reemplazo de Sandra Peragallo, solicitando autorización para el pago del cheque 109 por el monto de \$ 978.000.-, a quien se le indicó la improcedencia del pago por haber sido sustraído, conforme se había informado. Sin embargo, antes de la llamada del ejecutivo, el cheque ya aparecía reflejado en la cuenta corriente como cobrado.
- f) Atendida la nula capacidad de respuesta de Banco Santander Chile, realizó denuncia en la Policía de Investigaciones de Concón por el delito de falsificación y/o uso malicioso de documentos privados, pasando los antecedentes a la Fiscalía Local de Santiago Centro.
- g) Que por medio de carta del 19 de febrero de 2019, Banco Santander Chile rechazó los reclamos interpuestos por el cobro de los cheques 109 y 110, por cuanto no presentaban enmendaduras, rectificaciones u otra alteración notoria, correspondían a la serie entregada y no presentaban orden de no pago que justificara su protesto.
- SEGUNDO:** Que la parte de Banco Santander Chile no compareció a la correspondiente audiencia, por lo que no efectuó defensas ni alegaciones tendientes a desvirtuar las imputaciones de responsabilidad que la denunciante realiza.
- TERCERO:** Que así las cosas, la resolución de la presente causa pasa por determinar si existen infracciones a los artículos 3 inciso 1° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, y para ello la sentenciador deberá ponderar el cumplimiento a las normas de dicha ley, y su efecto en cuanto a las obligaciones mínimas de seguridad que debe adoptar una empresa como la denunciada, en especial, si antes de efectuarse pagos, transferencias, u otras operaciones como las reclamadas se cercioró que quien las efectuaba era efectivamente el cliente.

CUARTO: Que corresponde al Banco querellado acreditar la circunstancia de haber actuado en forma diligente en la prestación del servicio y, por tanto, no haberle causado menoscabo a la actora y, a su vez, acreditar también que todas las transacciones que ella desconoce y por las cuales acciona, fueron realizadas habiéndose adoptado todas las medidas de seguridad necesarias para evitar fraudes.

Lo anterior, fluye de la respuesta que se le entregara al consumidor, al reclamar éste a la entidad bancaria el hecho de haberse cobrado dos cheques, encontrándose el banco en antecedentes de haber sido sustraídos.

QUINTO: Que para acreditar sus dichos, la parte querellante y demandante acompañó los siguientes documentos, no objetados por la contraria en tiempo y forma:

- Carta respuesta de Banco Santander del 19.02.2019, que rechaza los reclamos efectuados respecto del pago de los cheques N° 109 y 110 (fojas 1),
- Copia de parte denuncia efectuada en Investigaciones de Chile el 07.01.2019 por falsificación o uso malicioso de documentos privados (fojas 2 a 7),
- Impresión de Cartola histórica entre el 07.01.2019 y el 09.01.2019 (fojas 8),
- Impresión de cadena de correos electrónicos entre Alcibiades Corona Leal y Sandra Peragallo Silva, Ejecutiva Pyme Sucursal Almendral (fojas 9 a 20),
- Copia de formulario de Denuncia de Siniestros Superseguro Fraude y Fraude Pyme (fojas 15 y 16),
- Copia de formulario de Denuncia de Siniestros Superseguro Fraude y Fraude Pyme (fojas 17 y 18);

SEXTO: Que con el mérito de la querella de fojas 26 y siguientes, y de los demás antecedentes que obran en autos, en especial con la prueba documental rolante de fojas 1 a 25, no objetada por la contraria en tiempo y forma, documentos apreciados de acuerdo a las normas de la sana crítica, se encuentra suficientemente acreditado lo siguiente:

- a) que el día 07 de Enero de 2019, Alcibiades Esteban Corona Leal advirtió la sustracción de los cheques N° 109, 110 y 122 de la chequera asociada a la cuenta corriente N° 71644065, contratada con el Banco Santander,
- b) que el día 07 de enero de 2019, Alcibiades Esteban Corona Leal, vía telefónica, procedió al bloqueo la chequera y a dar orden de no pago a los cheques sustraídos, mediante pago de las correspondientes publicaciones por la suma de \$ 32.804 IVA incluido (fojas 2 a 8),
- c) que el día 07 de enero de 2019 se pagó en efectivo el cheque N° 110 por la suma de \$ 1.500.000.- (fojas 8),
- d) que el día 09 de enero de 2019, se pagó por canje recibido de otro banco el cheque N° 109 por la suma de \$ 978.000 (fojas 8);

B) EN EL ASPECTO CIVIL

SÉPTIMO: Que a fojas 26 y siguientes, rola la demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por Patricio Javier Pimental Pérez y Paulina Andrea Morales Maturana, en representación de Alcibiades Esteban Corona Leal, en contra de Banco Santander Chile, representado legalmente por Oscar Von Chrismar Carvajal, ambos con domicilio en Bandera N° 140 de la comuna de Santiago, solicitando sea condenado a pagarle la suma de \$ 5.201.608.-, por concepto de daño emergente y daño moral que sostiene haber experimentado a raíz de los hechos denunciados, o a la suma que esta sentenciadora fije pagar, más los intereses, reajustes y costas;

OCTAVO: Que previo a determinar la procedencia de la indemnización por daño emergente solicitada por el actor, este sentenciadora debe señalar lo siguiente:

a) El Cheque N° 109, cuya orden de no pago se solicitó al Banco Santander el 07.01.2019 y por cuyas publicaciones se pagó lo correspondiente, fue pagado por el Banco el día 09.01.2019 por la suma de \$ 978.000.-

b) El Cheque N° 110, cuya orden de no pago se solicitó al Banco Santander el 07.01.2019 y por cuyas publicaciones se pagó lo correspondiente, fue pagado por el Banco el día 07.01.2019, por caja, por la suma de \$ 1.500.000.- Al respecto, cabe hacer presente que no consta en autos de forma alguna que el Banco demandado haya tomados las medidas de seguridad necesarias para evitar el fraude o uso malicioso del cheque sustraído, pues al no comparecer a la audiencia de contestación y prueba, no rindió ninguna tendiente a acreditar dicha circunstancia y, por tanto, desvirtuar las imputaciones de responsabilidad que se le hacen en el libelo de fojas 26 y siguientes;

NOVENO: Que corresponde en consecuencia determinar y regular prudencialmente, según la prueba rendida, el daño directo sufrido por el actor, quien acompañó los documentos que rolan de fojas 1 a 25, y en virtud de la cual y conforme todo lo precedentemente considerado, esta sentenciadora tendrá por acreditada la pérdida patrimonial del demandante por transacciones fraudulentas efectuadas por terceros y costo de publicaciones por orden de no pago que no fue respetada por el demandado, por la suma de \$ 2.510.804.-, misma suma a la cual se condenará pagar a la parte demandada;

DÉCIMO: Que la ley ha señalado, a propósito de las obligaciones, que estas nacen, entre otras fuentes, de un hecho que ha inferido injuria o daño a otra persona, como en los delitos y cuasidelitos y la jurisprudencia ha establecido los principios que rigen la determinación del daño señalando que la indemnización debe ser completa y cierta.

Que se entiende que el daño moral es el dolor, pesar o molestia que sufre una persona en su sensibilidad física o en sus sentimientos, creencias o afectos, es éste un daño de índole subjetiva y que abarca la esfera extra patrimonial o espiritual del individuo, siendo su estimación una facultad del juez, el cual regulará prudencialmente atendido el mérito de los antecedentes del proceso y teniendo en cuenta los principios de equidad;

DECIMO PRIMERO: Al respecto y atendido el monto demandado por concepto de daño moral, que la demandante fija en \$ 2.510.804.-, esta sentenciadora analizando la prueba, y considerando que tuvo una pérdida patrimonial, ascendente a \$ 2.510.804.-, que corresponde al monto de los cheques sustraídos y pagados por Banco Santander sin tomar las medidas de protección y resguardo necesarias, y a pesar de haberse dado orden de no pago de los mismos, ocasionándole un menoscabo económico al consumidor y que lo obligaron a demandar, pues el Banco intentó librarse de toda responsabilidad en el hecho, a pesar de su obligación de resguardar los dineros que por vía contractual se le encomienda su custodia, e incluso desconociendo la orden de no pago dada por aquel de forma oportuna, lo que le debe haber provocado sensaciones de molestia, aflicción, desamparo y temor, no dándole solución alguna a los problemas sucedidos de los cuales el demandante no tuvo responsabilidad alguna, esta sentenciadora fija prudencialmente el daño moral en la suma de \$ 1.500.000.-

Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE lo dispuesto en los Arts. 13 y 14 de la Ley N° 15.231, Arts. 1, 9, 14, 17 y 23 de la Ley N° 18.287 y normas pertinentes de la Ley N° 19.496.-,

SE DECLARA:

PRIMERO: Que por infringir lo dispuesto en los artículos 3, 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496.- se condena a Banco Santander Chile al pago de una multa ascendente a 50 U.T.M.

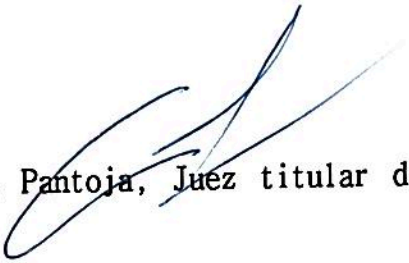
SEGUNDO: Que se hace lugar a la demanda interpuesta por Patricio Javier Pimental Pérez y Paulina Andrea Morales Maturana, en representación de Alcibiades Esteban Corona Leal, en contra de Banco Santander Chile, representado legalmente por Oscar Von Chrismar Carvajal, a pagarle dentro de quinto día de ejecutoriado el fallo la suma única y total de \$ 4.010.804.-.- (cuatro millones die mil ochocientos cuatro pesos) por concepto de daño emergente y daño moral, reajustada de acuerdo al alza experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, a contar de la fecha de la notificación de la demanda y hasta el pago efectivo, considerándose como primer índice el del mes calendario anterior al mes en que se notificó la demanda y como último índice, el del mes calendario anterior al mes en que se efectúe el pago, sin intereses.


621 (señala),
dos

Si no se pagare la multa dentro del término legal, cúmplase con lo dispuesto por el artículo 23° de la Ley N° 18.287.-, despachándose la correspondiente orden de reclusión en contra del representante legal de la condenada.

TERCERO: Que se condena en costas a la parte de BANCO SANTANDER CHILE.

Anótese y Notifíquese.

Dictada por doña Gabriela del Pilar Figueroa Pantoja, Juez titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago. 

Autoriza, doña Isabel Ogalde Rodríguez, Secretaria abogado. 

NOTADO

631
Defecto 1
/sr

Santiago, 9 de diciembre de 2019.

Se dictó sentencia. Notifíquese por cedula, désígnese receptora ad hoc para tales efectos a la actuario Sra. Karen Pastene Barros.

05 30

Notifíquese


Juez

Secretaria Abogado

SANTIAGO, 11/12/19

Una copia fecho se envia notificacion a los
partes de Quintel | Gardes.

de la de fecha recibidas
al rubrico de de cc. de
cu lo dispuso en el articulo 10 de la Ley N° 18.237