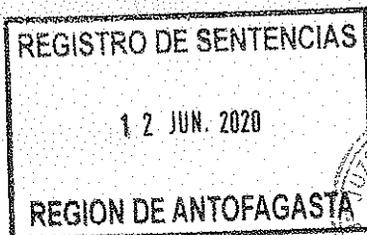


Antofagasta, diez de enero de dos mil veinte.



VISTOS:

1.- Que, a fojas cuatro y siguientes, comparece don CARLOS JOSUE ARANCIBIA HIDALGO, chileno, soltero, trabajador independiente, cédula de identidad N° 16.723.555-7, domiciliado para estos efectos en calle Washington N° 2675, oficina 905, Edificio Centenario, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "BANCO FALABELLA" Sucursal Antofagasta, RUT N° 96.509.660-4, representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina, doña IVANIA GARRIDO G., cuyo RUT, profesión u oficio se desconocen, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 580, Antofagasta, por haber vulnerado la Ley N° 19.496, en atención a los antecedentes de hecho y de derecho que expone. Expresa que en el transcurso de la mañana del día 23 de septiembre de 2019, recibió una llamada telefónica de un funcionario del Banco Falabella, quien se identificó como Ana Pérez, la que le informó que el 16 de septiembre de 2019 erróneamente se depositó por caja en su cuenta la suma de \$300.000.-, y buscaban gestionar la devolución de este dinero pero sin hacer indicación alguna respecto al motivo del error ni presentar antecedentes sobre el particular. Señala que, siendo su intención colaborar con la investigación, exigió que se le remitiera formalmente la solicitud por correo electrónico, conjuntamente con los comprobantes correspondientes, a fin de examinar su cuenta corriente personal antes de autorizar la devolución en razón que por su actividad comercial recibe diariamente depósitos o transferencias de dinero de sus clientes. Agrega que el 26 de septiembre volvió a ser nuevamente contactado vía telefónica por doña Ana Pérez, quien le solicitó la devolución de la suma antes referida, por lo que le señaló lo mismo que le había indicado en la primera oportunidad, pero esta funcionaria se negó a lo pedido señalando que no es posible remitirle información ni documentación alguna sin dar fundamentos de esta negativa, por lo que al expresarle que no haría nada mientras no se le entregara la información requerida, esta persona se comprometió a llamarlo más tarde, sin volver a tener contacto con ella por las razones que expresa. Seguidamente, el compareciente relata otros hechos acaecidos en el intertanto hasta que, habiendo ingresado a revisar su cuenta corriente, se percató que se había realizado un "giro por caja" por la suma de \$300.000.-, el cual él no había efectuado y que no había autorizado sino, por el contrario, prohibió expresamente mientras no se le hiciera llegar la información requerida, por lo que llamó a la ejecutiva de banca telefónica del banco denunciado, quien si bien comprendió la situación y se disculpó, no entregó solución alguna. El compareciente relata detalladamente lo sucedido con ocasión de este asunto, especialmente las gestiones realizadas personalmente por él en el banco denunciado y las medidas de seguridad que adoptó

para evitar la repetición de situaciones como la denunciada, por lo que considerando que estos hechos configuran una infracción a los artículos 3° letras d) y e), 12, 16 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, solicita que se acoja a tramitación la denuncia infraccional y, en definitiva, se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación, el compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en lo principal de este escrito, representado en la forma antes indicada, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene a pagar a título de indemnización por el daño que le ha causado esta situación la suma de \$300.000.- por concepto de daño material, correspondiente al dinero retirado de su cuenta corriente mediante un "giro por caja" no autorizado por él, y \$2.500.000.- por daño moral, fundado en los afectos y sentimientos que se habrían vulnerado por los hechos denunciados, la que deberá pagarse reajustada conforme a lo prescrito en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas cuarenta y siete y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia del apoderado del denunciante y demandante civil, abogado don Luis Cortés Cortés, y de la apoderada del proveedor denunciado y demandado "Banco Falabella", abogado doña Natalia Núñez Gutiérrez, ya individualizados en autos. El apoderado del denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda deducidas a fojas 4 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. La apoderada del proveedor denunciado y demandado evacua los traslados conferidos mediante minuta escrita, la que pide se tenga como parte integrante de este comparendo, solicitando se resuelva en la forma expresada en ella. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, el apoderado del denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí de la denuncia y demanda de fojas 4 y siguientes de autos, y que rolan de fojas 1 a 3, bajo el apercibimiento legal que indica, y en el comparendo acompaña los documentos signados con los N° 1 y 2 en el acta correspondiente. Igualmente, esta parte solicita la exhibición de los documentos indicados con los N° 1 a 6 en el acta del comparendo, petición que es acogida por el tribunal fijando día y hora para la realización de la audiencia respectiva, quedando las partes notificadas de lo resuelto. Además, esta parte solicita la absolución de posiciones de la representante del proveedor denunciado y demandado, acompañando el sobre correspondiente, petición que es acogida por el tribunal fijando día y hora para su realización en segunda citación. Esta parte hace comparecer a estrados al testigo don PEDRO HERNAN ARANCIBIA GONZALEZ, chileno, soltero, trabajador independiente, cédula de identidad N° 9.271.256-7, domiciliado en calle Bio Bio N° 6245, Población Prat "B", Antofagasta, quien previamente interrogado es tachado por la causal N° 1 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por haber declarado que es tío del actor y por tanto carece de la

imparcialidad necesaria para declarar en este juicio. Evacuando el traslado conferido de la tacha opuesta, el apoderado del denunciante y demandante solicita el rechazo de la misma en atención a que en este procedimiento la prueba se aprecia conforme a las reglas de la sana crítica y, por consiguiente, el sentenciador considerará la declaración del testigo al fallar la presente controversia. El tribunal deja la resolución de la tacha para definitiva, y ordena interrogar al testigo. El compareciente manifiesta que Carlos Arancibia le contó que en septiembre de 2019 se le había hecho por error un depósito en su cuenta corriente del Banco Falabella por la suma de \$300.000.-, y que lo llamó una señorita Ana para que él devolviera el dinero reparando el error que habían tenido, y él le pidió que le adjuntaran todos los documentos, especialmente la boleta de depósito, y que se los enviaran a su correo, lo que fue aceptado. Agrega que el actor no autorizó la devolución del dinero, sino que pidió le enviaran los antecedentes para verificar si el depósito era real, documentos que nunca le llegaron, pero en septiembre entró a ver los productos que tenía en el banco dándose cuenta que le habían sacado los \$300.000.- por caja, lo que hicieron sin ningún documento autorizado por él, por lo que intentó llamar al banco con su número de carnet pero no lograba comunicarse, y entonces le pidió a él, que también es cliente del banco, el número de carnet para ver si alguien lo atendía, entrando inmediatamente en comunicación y pudiendo conversar con una persona pero no sabe detalles de lo que hablaron. Repreguntado, el testigo manifiesta que el actor, como trabajador independiente, sufrió daños al retirar sus fondos de la cuenta en el banco denunciado y trasladarla a otra institución bancaria, ya que tuvo que avisarle a su clientela que la cuenta anterior ya no existía, y darles la actual para que le depositaran en ella. La apoderada del proveedor denunciado y demandado ratifica el documento acompañado en el primer otrosí de la minuta de contestación, con citación. Además, solicita la exhibición del comprobante de depósito realizado en la cuenta corriente del actor en el Banco Falabella por alguno de sus clientes, con fecha 16 de septiembre de 2019 por la suma de \$300.000.-, solicitud que es acogida por el tribunal fijando día y hora al efecto, quedando las partes notificadas de lo resuelto.

3.- Que a fojas cincuenta y nueve, rola diligencia de absolución de posiciones decretada en autos, con la asistencia de la apoderada del denunciante y demandante, egresada de derecho doña Constanza Nicole Araya Ardiles, del apoderado del proveedor denunciado y demandado, habilitado de derecho don Jeann Mohamed López, y del absolvente don Ignacio Ahumada Orio, ya individualizados en autos, levantándose acta de todo lo obrado en ella.

4.- Que, a fojas sesenta y dos y sesenta y tres, rola comparendo de exhibición de documentos decretado en esta causa, con la asistencia de la apoderada del denunciante y demandante, habilitada de derecho doña Constanza Nicole Araya Ardiles, y del apoderado del proveedor denunciado y demandado, habilitado de derecho

don Jeann Mohamed López, levantándose acta de todo lo obrado en ella, especialmente de los documentos exhibidos y acompañados al proceso, así como también, de las razones por las que no fueron acompañados algunos de los antecedentes solicitados por las partes.

### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

#### En cuanto a la tacha:

Primero: Que, a fojas 49 en el comparendo de prueba, la apoderada del proveedor denunciado y demandado dedujo tacha en contra del testigo Pedro Hernán Arancibia González, fundada en la causal N° 1 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil por haber manifestado ser tío del actor, lo que lo inhabilita para declarar en este juicio atendido el parentesco que existe entre ellos.

Segundo: Que, evacuando el traslado conferido de la tacha opuesta por la contraria, el apoderado del denunciante y demandante solicita el rechazo de la misma en consideración a que en este procedimiento el sentenciador aprecia la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, asignándole a cada una de ellas su valor probatorio en el fallo definitivo.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos y lo expuesto por las partes, el tribunal rechazará la tacha deducida en contra del testigo Arancibia González, en consideración a que éste es presencial de los hechos sobre los cuales ha declarado en un procedimiento de carácter infraccional.

#### En cuanto a lo contravencional:

Cuarto: Que, a fojas 4 y siguientes de autos, don CARLOS JOSUE ARANCIBIA HIDALGO, ya individualizado, dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor "BANCO FALABELLA", Sucursal Antofagasta, representado para estos efectos por doña IVANIA GARRIDO G., también individualizados, fundado en que el día 23 de septiembre de 2019 recibió una llamada telefónica de una funcionaria del Banco Falabella, que se identificó como Ana Pérez, quien le informó que el 16 de septiembre de 2019 se había depositado erróneamente por caja en su cuenta corriente la suma de \$300.000.-, solicitando la devolución de ese dinero sin indicar en qué consistía el error cometido ni dar a conocer ningún antecedente sobre el particular, lo que solicitó se le hiciera llegar formalmente por correo electrónico junto con la documentación pertinente, y luego de hacer una revisión a su cuenta corriente procedería a autorizar dicha devolución si fuere procedente, lo que fue aceptado por la funcionaria quedando a la espera de su remisión, lo que nunca ocurrió. Agrega que el 26 de septiembre

nuevamente fue contactado por la señora Ana Pérez solicitándole la devolución de la suma antes indicada, repitiéndose la misma conversación sostenida en la primera oportunidad, negándose esta persona a remitir documentación alguna sin dar justificación de esta negativa. Señala que el 27 de septiembre tuvo problemas para acceder al portal web del banco denunciado y, luego de la gestión telefónica que indica, logró visualizar los productos que tenía con el banco, percatándose que en su cuenta corriente se había realizado un "giro por caja" por la suma de \$300.000.-, el que él no había realizado ni autorizado sino, por el contrario, lo había prohibido expresamente mientras no se le hiciera llegar la información por él pedida. Como consecuencia de ello debió realizar innumerables trámites en el banco denunciado, incluso presenciales, con el fin de obtener una solución o justificación a lo obrado por el proveedor denunciado sin lograr ningún resultado, lo que lo llevó a tomar medidas urgentes de seguridad para evitar la repetición de una situación como ésta, retirando todos los fondos de su cuenta corriente trasladándolos a otra cuenta de distinto banco, lo que le originó los problemas que señala atendida su particular actividad comercial, viéndose en la obligación de entablar esta denuncia y demanda en procura de una satisfacción a sus derechos como consumidor por estimar que ellos constituyen infracción a los artículos 3° letras d) y e), 12, 16, y 23 de la Ley N° 19.496, los que reproduce.

Quinto: Que, a fojas 37 y siguientes, en el comparendo de prueba la apoderada del proveedor denunciado y demandado evacuó el traslado conferido de la denuncia infraccional deducida en contra de su mandante, solicitando su rechazo en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expresa, especialmente porque lo obrado por esa parte se encuentra autorizado en las cláusulas que señala del contrato de cuenta corriente, una de las cuales faculta irrevocablemente al banco para que proceda a debitar los abonos o a reversar los movimientos erróneos efectuados en la cuenta corriente del cliente, así como los provenientes de devoluciones extemporáneas de documentos depositados, no habiendo esa parte infringido de ninguna forma las disposiciones legales señaladas por el actor en su denuncia.

Sexto: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 3, 20 a 36, 42 a 46, 60 y 61, no objetados, y absolución de posiciones, de fojas 59, se encuentra acreditado en autos que el día 16 de septiembre de 2019 se depositó en efectivo en la cuenta corriente N° 01-025-003404-9 del actor en el banco denunciado la suma de \$300.000.-, y que con fecha 26 de septiembre se hizo un cargo en esa misma cuenta corriente por la suma de \$300.000.- mediante un giro por caja autorizado por el coordinador del Banco Falabella, sin intervención ni autorización del denunciante y demandante, no habiendo el proveedor denunciado y demandado acreditado en el proceso las razones o justificaciones de ello, salvo manifestar verbalmente que se debió a un error cuyo responsable no ha sido identificado, salvo lo que se expresa a fojas 37 en la minuta de contestación de la denuncia y demanda que manifiesta literalmente que

“cuando el cliente que incurrió en el error se percató de la situación, lo que ocurrió con posterioridad al feriado de fiestas patrias, concurrió a dependencias del banco a solicitar si se le podía realizar la devolución del referido importe”, cuestión que el proveedor denunciado efectuó haciendo uso de su posición de privilegio sin dar una explicación satisfactoria a su otro cliente, el actor, quien siempre estuvo dispuesto a acceder a ello si se le acreditaba formalmente el error, cuestión que siempre ha sido de cargo y le ha correspondido a la institución bancaria la que debe tener en su poder el documento con el cual se realizó en dinero efectivo el depósito erróneo, equivocación que hasta la fecha no se sabe en qué consiste ni quien la cometió, no siendo aceptable la alegación del proveedor de que es el denunciante el que debe acreditar quien es la persona que depósito esa suma en su cuenta corriente y la justificación de ello.

Séptimo: Que, a lo anteriormente expresado cabe agregar que, la defensa esgrimida por la representante del proveedor denunciado y demandado en cuanto a que resulta aplicable a este caso lo establecido en el “Contrato Unificado de Productos” celebrado entre las partes, específicamente en el N° 13 del párrafo I Contrato de Cuenta Corriente, por el que “el cliente libera desde ya al banco y a sus empleados o trabajadores de toda responsabilidad que pudiera afectarle con motivo o por causa de errores u omisiones de cualquier clase que se puedan producir en forma involuntaria en el movimiento de su cuenta corriente”, y que “faculta irrevocablemente al banco para que proceda a debitar los abonos o a reversar los movimientos erróneos efectuados en su cuenta corriente, así como los provenientes de devoluciones extemporáneas de documentos depositados”, configura indudablemente una cláusula abusiva que infringe lo dispuesto en el artículo 16 letra c) que establece que “no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que” ... “c) pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables” y, en consecuencia, el tribunal declarará la nulidad de ella de conformidad a lo dispuesto en el artículo 16 A de la ley del ramo. Por lo demás, cabe tener presente que el artículo 4° de la Ley N° 19.496 dispone que “los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores”, por lo que la cláusula contractual por la que el consumidor libera anticipadamente al banco y a sus empleados o trabajadores de toda responsabilidad por los motivos o causas allí indicadas, también carece de valor atendido lo dispuesto en la norma citada y, en consecuencia, la actuación del banco al disponer y concretar unilateralmente un “giro por caja” de la cuenta corriente del actor, constituye una infracción a los derechos de éste que será sancionada en la forma que se señalará en la parte resolutive.

Octavo: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos materia de la denuncia de autos

constituyen una infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, el que señala 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 del respectivo bien o servicio", toda vez que el proveedor y/o sus dependientes actuaron con negligencia en la prestación del servicio de cuenta corriente al actor, procediendo a debitar un abono por \$300.000.- realizado en la cuenta corriente del consumidor a través de un depósito en efectivo, sin acreditar las razones del mismo que justifiquen esta operación realizada sin consentimiento del titular de la cuenta corriente, causando un menoscabo evidente al consumidor con esta conducta contravencional del denunciado.

En cuanto a lo patrimonial:

Noveno: Que, don CARLOS JOSUE ARANCIBIA HIDALGO, ya individualizado, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 4 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "BANCO FALABELLA", Sucursal Antofagasta, representado en la forma indicada en lo principal, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se le condene al pago de las sumas de \$300.000.- por concepto de daño material, y \$2.500.000.- por daño moral, suma esta última que pide sea pagada reajustada conforme lo prescrito en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, con costas.

Décimo: Que, a fojas 37 y siguientes en el comparendo de prueba, la apoderada del proveedor demandado evacuó el traslado conferido en los términos contenidos en la minuta acompañada al proceso, solicitando lo que en ella se indica.

Undécimo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificada la infracción denunciada, procede acoger la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por don Carlos Josué Arancibia Hidalgo, y se condena al proveedor demandado al pago de la suma de \$300.000.- por daño material, correspondiente a la suma debitada de su cuenta corriente mediante un giro por caja realizado unilateralmente por dependientes del proveedor demandado, y la suma de \$250.000.- por daño moral, correspondiente a las molestias y sufrimientos psíquicos que le ocasionó al consumidor la conducta infraccional del proveedor denunciado y demandado y/o de sus dependientes, y la evidente negligencia demostrada en este caso al no tener una mínima preocupación en procurar proporcionar al consumidor los antecedentes necesarios para determinar la veracidad de los hechos materia de este proceso, produciéndole un evidente menoscabo y preocupación por la conducta arbitraria del proveedor de debitar un depósito efectuado en su cuenta corriente sin dar las razones o explicaciones fundadas de este movimiento

bancario, lo que le hizo dudar de las garantías de seguridad que el banco demandado ofrecía, sacando sus fondos de su cuenta corriente y trasladándolos a otra institución bancaria que le diera seguridad sobre la conservación de los dineros depositados en sus cuentas u otros productos contratados, suma que se fija por el tribunal en el monto antes indicado apreciando prudencialmente los perjuicios que en el ámbito personal y psicológico deben haber causado estos hechos al actor. Que, no se acoge la demanda del actor en cuanto a lo pedido como reajuste del daño moral sufrido, por no tratarse de una restitución pecuniaria en los términos establecidos en el artículo 27 de la Ley N° 19.496.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1°, 2°, 3° letra e), 4°, 16 letra c), 16 A, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

#### SE DECLARA:

- 1.- Que, es NULA la cláusula I.- Contrato Cuenta Corriente, N° 13, del Contrato Unificado de Productos acompañado a fojas 20 y siguientes de autos, por ser abusiva conforme a lo señalado en los considerandos de esta sentencia que anteceden.
- 2.- Que, se RECHAZA la tacha deducida a fojas 49 en contra del testigo Pedro Hernán Arancibia González.
- 3.- Que, se CONDENA al proveedor "BANCO FALABELLA", Sucursal Antofagasta, representado para estos efectos por doña IVANIA GARRIDO G., ya individualizados, al pago de una MULTA de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas 4 y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 4.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa a la **Municipalidad de Antofagasta**, en el departamento de **Tesorería Municipal**, en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.
- 5.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don CARLOS JOSUE ARANCIBIA HIDALGO, ya individualizado, y se condena al proveedor "BANCO FALABELLA", Sucursal Antofagasta, representado por doña IVANIA GARRIDO G., también individualizados, al pago de la suma de \$300.000.- por concepto de daño material, y \$250.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios causados al actor como consecuencia de la infracción antes indicada, y se rechaza dicha demanda en cuanto al reajuste pedido por concepto de indemnización por daño

moral conforme a lo prescrito en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, de conformidad a lo expresado en los considerandos de esta sentencia que anteceden.

6.- Que, se condena en costas a la parte demandada civil por haber sido totalmente vencida.

7.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 21.404/2019.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña NOLVIA CORTES LOPEZ, Secretaria Subrogante.