

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
TRIBUNAL DE APELACIONES  
REGIÓN JUDICIAL DE SAN JUAN

CARMEN BEAUCHAMP  
SOTO

Demandante – Apelante

v.

FIRSTBANK PUERTO RICO

Demandada – Apelada

KLAN201402089

*Apelación*  
procedente del  
Tribunal de  
Primera Instancia,  
Sala de San Juan

Civil núm.:  
K DP2012-1174  
(805)

Sobre:  
Daños y Perjuicios

Panel integrado por su presidente, el Juez Rodríguez Casillas, el Juez Candelaria Rosa y el Juez Sánchez Ramos<sup>1</sup>

Sánchez Ramos, Juez Ponente

**SENTENCIA**

En San Juan, Puerto Rico, a 19 de enero de 2016.

Se apela de una sentencia sumaria del Tribunal de Primera Instancia (el “TPI”), mediante la cual dicho foro declaró sin lugar una demanda, al razonar que un banco no había actuado negligentemente al honrar varias solicitudes de retiro de una clienta de edad avanzada, efectuadas el mismo día en distintas sucursales, pues (i) no se demostró que la clienta, quien acudió sola al banco, no tuviese la capacidad para efectuar dichas solicitudes, y (ii) el banco, al detectar la conducta sospechosa, refirió la misma prontamente a dos agencias gubernamentales, en cumplimiento con los requisitos reglamentarios pertinentes. Por las razones que se exponen a continuación, confirmamos la sentencia apelada.

I.

La señora Carmen Beauchamp Soto (la “Demandante”) presentó demanda contra First Bank Puerto Rico (el “Banco”).

---

<sup>1</sup> Orden Administrativa núm. TA-2015-044 de 9 de marzo de 2015, mediante la cual se designa al Juez Sánchez Ramos en sustitución del Juez Erik J. Ramírez Nazario.

Alegó que tenía cuenta con el Banco y que, en un mismo día, acudió a tres sucursales distintas del Banco y, en cada una, retiró \$10,000.00 en efectivo. Sostuvo que, durante los referidos hechos, “estuvo secuestrada por un individuo y una mujer que aprovechándose de la edad avanzada de ésta le coaccionaron y obligaron a retirar el dinero de su cuenta.”

La Demandante reclamó que el Banco incumplió con un reglamento sobre explotación financiera del “Comisionado de Seguros” (refiriéndose, realmente, al Reglamento para Establecer un Protocolo de Prevención y Detección de Casos de Explotación Financiera a Personas de Edad Avanzada o con Impedimentos, Reglamento Núm. 7900 del 30 de julio de 2010, de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras, o “Reglamento 7900”). Sostuvo que el Banco debió detectar “una actividad financiera sospechosa” y que dicha institución no contaba con un “protocolo adecuado” para que sus empleados pudiesen detectar posibles casos de explotación financiera a personas de edad avanzada. Mediante su acción, solicitó compensación por los daños que la culpa y negligencia del Banco le ocasionó.

Luego de contestar la demanda, y de ocurrir cierto descubrimiento de prueba, el Banco presentó una moción de sentencia sumaria. En la misma, sostuvo, en esencia, que los siguientes hechos materiales no estaban en controversia:

- La Demandante acudió sola a realizar cada uno de los tres retiros, el primero de los cuales ocurrió a las 12:40 de la tarde, y el último a las 3:13 PM.
- El Banco detectó como sospechosos los retiros que efectuó la Demandante, y los informó a la Oficina del Procurador de Personas Pensionadas y de la Tercera Edad y al Departamento de la Familia, a los dos días de dicha actividad.
- El Banco tiene un protocolo que cumple con el Reglamento 7900.

El Banco acompañó la prueba documental correspondiente, con la hoja de referido sobre posible explotación financiera, preparada al día siguiente de los hechos, así como la correspondencia que se remitió a las agencias pertinentes con dicha información. Acompañó, además, imágenes tomadas por sus cámaras de seguridad, para demostrar que la Demandante acudió sola a las tres sucursales. Mediante moción posterior, el Banco suplió al tribunal copia del protocolo de dicha institución, relacionado con el Reglamento 7900.

El Banco también acompañó una relación escrita a mano por la Demandante, suscrita varios meses luego de los retiros, en la cual ésta detalla cómo unas personas que no conocía le indujeron a hacer los retiros, valiéndose de una historia algo convoluta, la cual, evidentemente, era falsa y diseñada para que la Demandante los “ayudara” con los \$30,000.00, los cuales, según la “historia”, le serían devueltos.

La treta de la cual fue víctima la Demandante, según relatada por ésta, involucraba un billete de la lotería, supuestamente premiado, un hombre, una mujer indocumentada, un hijo de ésta en cama de muerte en Costa Rica y un supuesto abogado. La treta culminó con unos súbitos “dolores” físicos de la mujer “indocumentada”, luego de lo cual los extraños desaparecieron con el dinero de la Demandante, mientras ésta compraba Tylenol para aliviar el “dolor” de la mujer. Este relato fue reiterado por la Demandante, en lo esencial, en su contestación al interrogatorio cursado por el Banco, lo cual fue anejado a la moción del Banco.

El Banco argumentó que, a pesar de haber detectado como sospechosos los retiros efectuados el día de los hechos, debía cumplir con los retiros solicitados por la Demandante, pues se

trataba de su dinero, y el Banco no tenía suficiente base para negarse a honrar dichas solicitudes de retiro de fondos.

La Demandante se opuso a la moción del Banco. En esencia, aceptó los hechos que el Banco propuso como incontrovertidos en su moción, y no acompañó documentos o declaraciones en apoyo a dicha oposición. La Demandante se limitó a aseverar que el Banco no entrevistó a la Demandante mientras realizaba los retiros, y a argumentar que el Banco debió alertar a la Policía inmediatamente, lo cual hubiese logrado que se capturara a los estafadores y se protegiera el capital de la Demandante.

El TPI dictó sentencia sumaria, mediante la cual declaró sin lugar la demanda de referencia. Razonó que no había controversia sobre los hechos esenciales y que, conforme los mismos, el Banco cumplió con el Reglamento 7900, al contar con un protocolo, al detectar como sospechosos los retiros de la Demandante, y al remitir a las agencias pertinentes, dentro del tiempo establecido por el Reglamento, un referido con información sobre los retiros. Expuso que no era requerido, ni viable, el que el Banco se comunicara de forma urgente con la Policía mientras privaba de su libertad de movimiento a la Demandante y que, de todas formas, los hechos ante el Banco el día de los retiros, aunque sospechosos, no presentaban una situación de emergencia o urgente. Concluyó que, por tanto, no hubo negligencia por parte del Banco.

Oportunamente, la Demandante presentó la apelación que nos ocupa. Argumentó que, ante lo inusual de los retiros, en comparación con el historial de la cuenta de la Demandante, el Banco debió determinar, con absoluta certeza, que la Demandante era objeto de explotación financiera. Plantea, además, por primera vez, que los documentos anejados por el Banco a su moción de sentencia sumaria (copia de correspondencia refiriendo a dos

agencias información sobre los retiros sospechosos) eran insuficientes para demostrar que, en efecto, se hicieron los referidos. Finalmente, sostiene la Demandante que, sobre la base de los hechos que el TPI encontró incontrovertidos, erró dicho foro al concluir que el Banco no fue negligente. Ello pues, según la Demandante, era necesario, para que el TPI tuviese un récord fáctico adecuado, que dicho foro contara con prueba adicional sobre el intercambio de palabras entre los cajeros y la Demandante, así como sobre el “demeanor” de la Demandante, durante cada retiro.

El Banco compareció ante nosotros a través del correspondiente alegato.

## II.

La Regla 36.2 de Procedimiento Civil, permite a una parte contra la cual se ha presentado una reclamación, solicitar que se dicte sentencia sumaria a su favor sobre la totalidad o cualquier parte de la misma. Regla 36.2 de Procedimiento Civil, 32 LPRA Ap. V, R. 36.2. Asimismo, una parte demandante puede prevalecer con la presentación de una sentencia sumaria si provee prueba incontrovertida sobre todos los elementos indispensables de su causa de acción. *Ramos Pérez v. Univisión*, 178 DPR 200, 212-214, 217 (2010). El fin de este mecanismo es favorecer la más pronta y justa solución de un pleito que carece de controversias genuinas sobre los hechos materiales y esenciales. *Córdova Dexter v. Sucn. Ferraiuoli*, 182 DPR 541, 555 (2011); *Ramos Pérez v. Univisión*, 178 DPR 200, 212-214 (2010); *Sucn. Maldonado v. Sucn. Maldonado*, 166 DPR 154, 184 (2005).

Por otro lado, es norma conocida en nuestro ordenamiento civil que quien por acción u omisión cause daño a otro, mediando culpa o negligencia, viene obligado a reparar el daño causado. Art. 1802 del Código Civil, 31 LPRA sec. 5141. Por lo tanto, para que

prospere una reclamación por daños y perjuicios, será necesario demostrar lo siguiente: 1) que hubo un daño real; 2) que existe un nexo causal entre el daño y la acción u omisión de la otra parte; 3) y que el acto u omisión fue culposo o negligente. *López v. Porrata Doria*, 169 DPR 135, 150 (2006); *Bonilla v. Chardón*, 118 DPR 599, 610 (1987).

El concepto de daño comprende “todo menoscabo material o moral causado contraviniendo una norma jurídica, que sufre una persona y del cual haya de responder otra”. *López v. Porrata Doria, supra*, pág. 151. Por su parte, el elemento de culpa o negligencia “consiste en la omisión de aquella diligencia que exige la naturaleza de la obligación y corresponda a las circunstancias de las personas, del tiempo y del lugar”. Art. 1057 del Código Civil, 31 LPRA 3021. El grado de diligencia exigible es el que debe ejercer un buen padre de familia, o una persona prudente y razonable. *López v. Porrata Doria, supra*, pág. 151.

Respecto al concepto de la culpa, se ha señalado que “es la falta del debido cuidado, que a la vez consiste en no anticipar y prever las consecuencias racionales de un acto, o de la omisión de un acto, que una persona prudente habría de prever en las mismas circunstancias”. *Íd; Toro Aponte v. E.L.A.*, 142 DPR 464, 473 (1997). El deber de anticipar y prever los daños no abarca todo riesgo imaginable, sino aquél que la persona prudente y razonable hubiese anticipado. *López v. Porrata Doria, supra*, pág. 171.

Finalmente, en cuanto al requisito de relación causal, el estándar aplicable es el de causalidad adecuada, que se define como “la condición que ordinariamente produce el daño, según la experiencia general”. *López v. Porrata Doria, supra*, pág. 152.

## III.

Concluimos que el TPI actuó correctamente al dictar sentencia sumaria a favor del Banco. Los hechos incontrovertidos demuestran que no hay forma de concluir que el Banco actuó con negligencia en este caso. Adviértase que la teoría de la Demandante, en parte articulada y en parte implicada por necesidad, es que (i) el Banco debió, ante la sospecha de explotación financiera, negarse a entregarle a la Demandante su dinero, y (ii) el Banco debió alertar de forma urgente a la Policía y, presumiblemente, impedir que la Demandante abandonara la sucursal en lo que la Policía llegaba.

El problema con esta teoría de responsabilidad, adelantada por la Demandante, es que ésta no identificó, ni conocemos, bajo qué autoridad podría el Banco haberse negado a entregarle a la Demandante el dinero que le pertenecía, en las circunstancias incontrovertidas de este caso. La Demandante estaba sola, no se ha alegado que presentara conducta errática o incoherente que arrojara dudas sobre su capacidad para actuar, ni se presentó prueba de alguna otra conducta que pudiese haber justificado el no entregar a la Demandante su dinero.

No hay duda, pues ambas partes lo estipularon, de que, a la luz del historial de la cuenta de la Demandante, la cantidad retirada, así como la forma de hacerlo (en tres sucursales distintas, en un corto período de tiempo), los retiros debían levantar sospecha. No obstante, dicha circunstancia, en unión a las anteriores que no están en disputa, no generó una obligación del Banco de negarse a entregar a la Demandante su dinero, pues, como hemos apuntado, no se presentó prueba ante el TPI para demostrar, ni se alegó en la demanda de referencia, que la conducta de la Demandante fuese de tal naturaleza que un cajero razonable debía entender, junto al personal gerencial del Banco,

que procedía denegar el retiro solicitado. Resaltamos que, ante este tipo de circunstancia, el Banco tiene que obrar con prudencia, pues negarse a honrar la solicitud de retiro del cliente puede también generar responsabilidad, de resultar que la misma es legítima.

Tampoco podemos estar de acuerdo en que el Banco venía obligado a informar de manera urgente a la Policía sobre los retiros admitidamente sospechosos. En primer lugar, como apuntamos arriba, no se alegó conducta de parte de la Demandante que pudiese generar en el personal razonable de un Banco la urgencia de notificar inmediatamente a la Policía.

En segundo lugar, y más importante aún, el Reglamento 7900 establece el procedimiento que deben implantar los bancos para detectar e informar sobre posible explotación financiera. Dicho Reglamento establece que será un “administrador” (o un “alterno”) quien se encarará de “hacer los referidos pertinentes”. Sec. 5(2) del Reglamento 7900, *supra*. También establece que cuando el empleado identifica conducta sospechosa, deberá crear una “hoja de referido”, la cual será enviada al Administrador dentro de 24 horas, luego de lo cual éste tendrá tres días laborables para investigar. Secciones 6 y 7 del Reglamento 7900, *supra*. Aunque entendemos que dichos procedimientos constituyen un mínimo, y no impedirían que un Banco actúe con mayor premura y sin sujetarse a dicho mecanismo en circunstancias apremiantes que lo pudiesen justificar, las circunstancias de este caso no eran de tal naturaleza que obligaran al Banco a apartarse del procedimiento reglamentado para atender situaciones sospechosas.

En efecto, en este caso el Banco demostró, mediante documentos incontrovertidos ante el TPI, que detectó como sospechosos los retiros de la Demandante y, dos días después, los



había referido a dos agencias pertinentes. Al así haber actuado, el Banco cumplió con lo establecido en el Reglamento 7900.

De forma similar, tampoco podemos aceptar la implicación necesaria de la Demandante de que el Banco, ante la posibilidad de que ella estuviese siendo víctima de algún engaño, treta o conducta intimidatoria, debía, no solamente negarse a suplirle su dinero, sino también evitar que ésta abandonara la sucursal, en lo que la Policía llegaba a investigar. Aunque, en teoría, podrían darse circunstancias que, tal vez, pudiesen ameritar tal conducta extrema por un banco, ciertamente, ante el cuadro que tenía el personal del Banco el día de los retiros, dicha acción hubiese estado fundada en la especulación, puesto que el contexto no justificaba ni siquiera intentar restringir la libertad de movimiento de la Demandante. Este curso de acción, de luego concluirse que no estaba justificado, podría dar lugar a que un banco responda en daños al cliente así afectado.

Finalmente, no podemos considerar el argumento de la Demandante sobre la supuesta insuficiencia de la correspondencia sometida al TPI por el Banco para demostrar que en efecto se hizo el referido de posible explotación a dos agencias pertinentes. Ello porque la Demandante, ante el TPI, no presentó tal argumento ni objetó los hechos que el Banco aseveró quedaban probados por dichos documentos. Tampoco tiene razón la Demandante al argumentar que era necesario que el TPI tuviese ante sí prueba adicional sobre las particularidades del intercambio entre cajeros y la Demandante el día de los retiros. Adviértase que la Demandante nunca alegó que su conducta específica, más allá del hecho estipulado de que solicitó tres retiros sustanciales en tres sucursales distintas, el mismo día, debió generar sospecha de parte del personal del Banco. Tampoco la Demandante alegó, ni mucho menos intentó demostrar mediante su oposición a la

moción del Banco, que, de haber sido interpelada o cuestionada más agresivamente por el personal del Banco, ésta hubiese desistido de efectuar los retiros.

IV.

Por los fundamentos antes expuestos confirmamos la *Sentencia* apelada.

Lo acuerda y manda el Tribunal, y lo certifica la Secretaria del Tribunal de Apelaciones.

Lcda. Dimarie Alicea Lozada  
Secretaria del Tribunal de Apelaciones