PRIMER JUZGADO POL/CIA LOCAL
VIÑA DEL MAR
CALLE QUILLOTA W 0152

766.

RECIBIDO
28 JUL. 2015
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
MELGAREJO 669 PISO 6
VALPARAISO

12 30

OFICIO W 4362-14/

Viña del Mar, 23.07.2015

DE: PRIMER JUZGADO POL/CIA LOCAL DE VIÑA DEL MAR

A: SR. DIRECTOR REGIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR VALPARAISO - CALLE MELGAREJO -PISO 6-EDIFICIO INTENDENCIA, VALPARAISO.

Por resolución recaída en la causa rol N°4362-14, actuaria Sra. Aguí/era, caratulada "MENA con BANCO DE CHILE.", por infracción a la Ley N° 19.496, se ha ordenado oficiar a Ud., a fin de remitir copia autorizada qe la. sentencia, la cual se encuentra ejecutoriada.

Lo que comunico a Ud. para su conocimiento y fines a que haya lugar.

Saluda atentamente a Ud.

JULIO REYES MADARIAGA
JUEZ TITULAR

CLAUDIA PAVEZ VALENZUELA
SECRETARIA TRIBUNAL

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL * VIÑA DEL MAR *

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JUEZ
VIÑA DEL

AGUILERAA.

COPIA

CAUSA ROL 4362-2014
ACT. AGUILERA
FOJAS 73 (setenta y tres)

Viña del Mar, cinco de Enero de dos mil quince.

VISTOS:

1º._ La denuncia infraccional de fojas 4 y siguientes y su rectificación de fojas 12 de autos, interpuesta por doña MARIA CAROLINA MENA DIAZ, Cédula de Identidad N° 8.888.912-6, trabajadora dependiente, domiciliada en calle 7 Norte N° 1089, Viña del Mar, representada por el abogado don Edgardo Piqué González; en contra de CREDICHILE S.A., R.U.T. 97.004.000-5, representada por su agente don Germán Torres Bravo, ignora profesión u oficio; ambos domiciliados en calle Quinta N° 159, Viña del Mar, por posible infracción a las normas de la Ley 19.496.

r.- La denunciante funda su denuncia, en que el 7 de Febrero de 2014 recibió indemnización por ténnino de contrato de trabajo, por la suma total de $ *10.865.353* que fue depositada en su Cuenta Vista CREDICHILE N° 071190582528, corroborando la denunciante la existencia material de los depósitos efectuados ese mismo día por medio de la dispensadora de saldo. El día 8 de Enero de 2014, al intentar realizar compras, se percató que no contaba con fondos en su tmjeta, concurrió a diversos cajeros automáticos y se com,unicó con el Call Center de CREDICHILE, donde la operadora le señaló que revisara su cuenta después de las 21 horas, debido a ello pidió insistentemente hablar con la supervisora del Call Center, quien le señaló que había un problema en los sistemas computacionales; seguidamente acudió a la Prefectura de Carabineros de Viña del Mar, para presentar la denuncia por esta situación. El día 9 de Enero de 2014 a las 12 horas, revisó nuevamente su cuenta vista en la que apareció un saldo de $ 235.000. EllO de febrero luego de

AGUILERAA.

efectuar diversas reVISIOnes y siendo las 17 horas apareció el saldo de $ 10.630.353. El 11 de Febrero presentó reclamo administrativo en SERNAC y el banco proveedor, como respuesta al reclamo habría señalado que el incidente se debió a una: "migración de cuentas del banco Credichile".

3°._ Las declaraciones de fojas 10 de autos, de doña MARIA CAROLINA MENA DIAZ, ya individualizada, quien expone: "... Ratifico la denuncia en todas sus partes ... contra Banco CREDI CHILE y no Banco de CHILE como figura en la denuncia, ubicado en la calle Quinta N°159 de esta ciudad ... cuando no me aparecieron los montos señalados, me comuniqué con un call center de Credi Chile N° 6006383838 Y la persona que me atendió me señaló que no sabía lo que pasaba e incluso le solicité un número telefónico de reclamos y me señaló que por teléfono no, que tenía que hacerlo personalmente el día Lunes en el Banco; insistí, pedí hablar con una supervisora, ésta me atendió, me señaló que podría ser que se estaban cambiando los sistemas operacionales y que varias personas habían llamado por lo mismo, le señalé que quería saber que pasaba con mi plata y ... me manifestó que tenía que seguir chequeando para ver si aparecía. Ese mismo día ingresé mi tarjeta varias veces pero no aparecían los montos señalados, decía cero. Al día siguiente ingresé mi tarjeta y lo único que aparecía era la suma de $ 235.773, pero descontado la compra que hice de $16.990. Llamé nuevamente al call center para preguntar por mi dinero y me señalaron que tenía que seguir intentando con la tarjeta y ... que era muy probable que apareciera el día Lunes después de las 14:00 horas y lo chequé hasta las 17:00 horas y no me aparecía ... aproximadamente a las 17:00 horas me apareció la suma de $10.630.353 ... ".

4°._ La demanda civil de fojas 6 y siguientes de autos, presentada por doña MARIA CAROLINA MENA DIAZ, ya individualizada,representada por el abogado don Edgardo Piqué González; en contra de CREDICHILE S.A., ya

eOPIA

AGUILERA A.

individualizado, para que sea ora la suma de $ 10.630.353 (diez millones seiscientos treinta mil trescientos cincuenta y tres pesos) por concepto de daño emergente y la suma de $ 5.000.000 (cinco millones de pesos) por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas de la causa, fundado en los hechos y diposiciones legales que indica.

5°.- La contestación de la denuncia infraccional y demanda civil de fojas 31 y siguientes de autos, presentada por BANCO DE CHILE S.A. (CREDICHILE S.A.), representada por el abogado don Fernando Farren Cornejo, que expone: Que el depósito de la denunciante se realizó con cheque y conforme a la nOlmativa legal y administrativa que regula la materia, se reflejó en la cuenta como depósito con retención, para estar disponible el día hábil bancario siguiente, como efectivamente ocunió; la situación de no haberse reflejado en su estado de cuenta se puede haber debido a un proceso de migración de cuentas a un nuevo sistema implementado por el banco. Que ,el banco ha actuado diligentemente y ha dado respuesta oportuna al reclamo de la cliente, la que tampoco se vio impedida de disponer de sus fondos, ya que el depósito efectuado con cheque el día Viernes 7 de Febrero se encontró disponible el día hábil bancario siguiente: Lunes 10 de Febrero. Que la denuncia y demanda de autos, deben ser rechazadas al no configurarse infracción a la Ley 19.496. Asimismo, en cuanto a la demanda, el daño emergente es definido como una disminución efectiva del patrimonio, una pérdida actual, lo que no se da en la especie y en cuanto al daño moral, para ser indemnizado debe tener una "magnitud suficiente" que amerite compensación, por lo que debe aceptarse la toleOrabilidaddel daño ínfimo propio de la convivencia social.

6°._ El comparendo de conciliación, contestación y prueba de fojas 39 y siguiente y su continuación de fojas 45 y siguiente de autos, celebrado con fechas 10 de Junio y 3 de Julio de 2014, respectivamente.

AGUILERAA.

7°.- La prueba rendida que consta en alitóS.

CONSIDERANDO:

LRESPECTO DE LA INFRACCIÓN A LA LEY 19.496.

1°._ Que para el esclarecimiento de la causa, se recibieron y ponderaron en los autos, los siguientes antecedentes:

a) A fojas 1 y 37 de autos, fotocopia de carta respuesta de Banco CREDICHILE a la denunciante.

b) A fojas 2 de autos, *fotocopia* de *boletas* de *depósitos bancarios.*

c) A fojas 3 de autos y de 19 a 25 de autos, fotocopia y *originales* de comprobantes de saldo REDBANC.

d) A fojas 28 de autos, *formulario único* de *atención* de *público SERNAC* FACILITA.

e) A fojas 35 de autos, fotocopia de cartola de chequera electrónica.

±) A fojas 36 de autos, fotocopia de cheque del banco de Chile por la suma de $ 10.630.353.

ZO.- Que se ha acreditado suficientemente al Tribunal la relación de consumo existente entre la partes.

3°.-' Que la parte denunciante, rindió prueba testimonial de las testigos doña MARIA CAROLINA ANTIA DEL CARMEN CALDERON ARMSTRONG y doña CECILIA EL VIRA OLIV ARES LORCA, individualizadas en autos, quienes fueron legalmente juramentadas, no tachadas y declaran: TESTIGO SEÑORA CALDERON: "... el día Sábado 8 de Febrero de 2014 ... me dirigí a la casa de la señora Carolina ... para que me cancelara el valor de una cocina y la encontré muy alterada ... me contó que había sido despedida el día anterior y que su indemnización no aparecía en los registros de REDBANC, estaba muy desesperada, se evidenciaba que tenía alzas de presión y lloraba ... preferí no

AGillLERAA. COPIA¡

insistir en el asunto de la cocina pues a ... al día siguiente, Domingo, la llamé porque estaba realmente preocupada por ella si bien nos veníamos recién conociendo quedé muy impresionada como la vi el día anterior estaban con ella su marido y su hija ... No tengo idea de las sumas de dinero cuando la llamé el Domingo, la situación era la misma pues aún no era habido el dinero, no aparecía en los comprobantes de REDBANC por lo tanto seguía ... muy angustiada ... ", TESTIGO SEÑORA OLIVARES: " .. .la señora María Carolina un día Sábado de Febrero del año en curso, día 18, me pidió que fuera a su domicilio a tomarle la presión con una máquina que yo poseeo, la vi muy angustiada, sollozando, llorando, le tomé la presión, tenía una presión muy alta, llevaba mis medicamentos le di además unas gotitas de Agua del Carmen para que se tranquilizara ... ella me explicó lo que le había sucedido, que la habían finiquitado, había depositado su dinero, no sé que suma, en la cuenta del CREDICHILE y ese mismo día Sábado fue a retirar dinero y encontró que no estaba ... depositado, le aconsejé que fuera a la clínica para que la evaluaran, pero al no tener dinero tampoco podía hacerlo, así que la acompañé hasta que se estabilizó un poquito ... el día Domingo le volví a tomar la presión seguía con una presión muy alta, con un poco de angustia, le faltaba aire ... después supe que se sentía de salud un poco mejor ... había aparecido su dinero no sé ... que cantidad ... creo que fue un día Martes siguiente ... recuerdo que registraba nueve con dieciocho de presión ... como medida paleativa, le llevé Agua del Carmen y le llevé mis medicamentos, ella se tomó su medicamento nuevamente ya que se los había tomado en la mañana por sugerencia mía ... ".

4°._ Que ninguna de las testigos señala conocer el monto del dinero que debió haber figurado en la cuenta, particulannente, la testigo señora Olivares, identifica un día distinto: 18 de Febrero, respecto de la línea temporal de desalTollo de los hechos; asimismo, resulta curioso que sin declarar o acreditarse

AGUILERAA.

que tenga alguna especialidad médica, haya efectuado una suerte de seguimiento del estado de salud de la denunciante y además, que ante una crisis hipertensiva sostenida en el tiempo y de la magnitud que se indica, no se haya concurrido inmediatamente al Servicio de Urgencia del Hospital Gustavo Fricke de esta ciudad, que tiene atención gratuita; máxime que consta en autos por las declaraciones de la señora Calderón, que la denunciante vive con su marido e hija, quienes debieron haberla llevado a ese recinto hospitalario sino se cohtaba con recursos para llevarla a otro lugar.

5°._ Que no consta en autos certificación médica de condición hipertensiva crónica de la denunciante o tmjeta de enfermo crónico del C.E.S.F.A.M de su sector u otro antecedente que acredite esta condición, toda vez que la testigo señora Olivares declara que la denunciante: "... tomó su medicamento nuevamente ... ", en el transcurso de su segunda visita.

6°.- Que consta del mérito de autos, según las propias declaraciones de la denunciante, los testigos que presenta y la prueba documental acompañada, que el grueso del dinero depositado el día Viernes 7 de Febrero de 2014, correspondió a un cheque del mismo banco sujeto a retenciones y que siendo los días Sábado y Domingo inhábiles para efectos bancarios, el monto consignado en el instrumento debía ser liberado el día Lunes siguiente hábil, cosa que efectivamente ocurrió.

7°.- Que en la carta respuesta a oficio enviado por este Tribunal, la Dirección Jurídica de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, acompañada a "fojas 58 de autos, se indica: " ... esta Superintendencia no dispone de antecedentes referidos a fallas que habría registrado el sistema informático de cuentas de Credichile entre los días 7 a 10 de Febrero de 2014, con motivo de la migración de cuentas, ni se registran reclamos que hayan dado cuenta de la situación señalada ... ".

AGUILERAA.

COPIA

8º.- Que no se consignan en los autos, solicitud de investigación administrativa respecto de los hechos denunciados en la causa sub-lite, ni sanción aplicada a la institución bancaria denunciada impuesta por la Superintendencia del ramo.

9°._ Que, no obstante lo anterior, la información consignada en los comprobantes de cajeros REDBANC acompañados a fojas 19 y 20 de autos, indica efectivamente saldo cero para la cuenta de la denunciante en los días indicados en la denuncia.

10°.- Que la situación antes descrita, no puede ocurrir sino por un inadecuado manejo por patte de la institución financiera, de la plataforma de respaldo informático de los saldos de cuentas de sus clientes, no siendo razonables explicaciones fundadas en la retención de fondos propio de un depósito báncario con documentos, puesto que la cliente había además depositado una cantidad menor en dinero efectivo, que es de disponibilidad inmedita y dicha cantidad no figuró tampoco en su cuenta durante el período que se denuncia.

lr\ .. Que el informe pericial informático de fojas 62 y siguientes, habiendo señalado las normas que regulan el tráfico de datos e información bancarias, indica en sus conclusiones: "que es irrelevante el hecho que el banco se encontrara en proceso de migración de datos, debiendo haber entregado informacj óri íntegra en todo momento, respecto del saldo total de la cuenta, saldo disponible y saldo contable; que existe obligación de informar acerca de hechos es~nciales y que las operaciones de migración de datos se ejecutan en horarios de uso mínimo del sistema informático, normalmente de madrugada, para disminuir molestias a los clientes y no por períodos prolongados; además en Un proceso de migración de cuentas como el de autos, debió existir una intervención planificada que entregara abundante información a los clientes a efectos de que considerasen medidas paliativas.

AGUILERAA.

lr.- Que no consta en autos, que la institución bancaria denunciada haya informado adecuadamente a sus clientes, respecto de la referida migración de datos y los eventuales inconvenientes que ello podría generar.

13°.- Que de conformidad a lo dispuesto por el artículo 3° letra b) de la Ley 19.496, es un derecho básico del consumidor el acceso a una información adecuada y oportuna, acerca de los servicios ofrecidos por el proveedor, su precio, condiciones de contratación y demás características relevantes.

14°.- Que la omisión de información de patie de la institución bancaria denunciada, impidió a su cliente el cumplimiento de la obligación que a su respecto consigna el artículo 3 letra b) parte final, en cuanto al deber de informarse responsablemente.

15°.- Que el Tribunal, estima que en el caso de autos no tienen aplicación los artículos 20 y 23 del cuerpo legal citado.

16°.- Que el Tribunal se encuentra facultado por el artÍCulo 14 de la Ley 18.287, para apreciar la prueba y los demás antecedentes de la causa, conforme a las reglas de la sana crítica y, en uso de esa atribucíón, concluye que la proveedora denunciada infringió la norma del artículo 3 letra b) de la Ley 19.496.

U.RESPECTO DE LA DEMANDA PRESENTADA POR DOÑA MARIA CAROLINA MENA DIAZ EN CONTRA DE BANCO CREDICHILE.

1h.-: Que a fojas 6 y siguiente de autos, la actora pretende del proveedor denunciado, le sean indemnizados los daños que hubiere sufrido como consecuencia de los hechos materia del proceso de autos.

2°.~ Que la demandante demanda la suma de $ 10.630.353 (diez millones seiscientos treinta mil trescientos cincuenta y tres pesos) por concepto de daño emergente y la suma de $ 5.000.000 (cinco millones de pesos) por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas de la causa.

AGUILERAA.

3°._ Que no se ha acreditado en los autos, aTfaves de medio de pru;ba alguno, que la denunciante haya requerido de altas sumas de dinero urgida por alguna razón específica o por alguna oportunidad de negocios única e irrepetible, que no fuera mera expectativa y que le hubiere ocasionado perjuicio patrimonial efectivo.

4°.~ Que la justificación para impetrar daño emergente, se constituye por el menoscabo o detrimento real y efectivo en el patrimonio del solicitante y, en el caso de autos, el dinero del depósito fue puesto totalmente a disposición de la actora al día siguiente hábil bancario, al parecer con alguna demora horaria, la que no es mayormente significativa y si bien pudo no haber tenido acceso inmediato a la suma menor depositada en efectivo, esto fue igualmente solucionado en la fecha señalada; por lo que finalmente el Tribunal debe concluir la inexistencia de daño patrimonial.

5°.- Que las acciones civiles, deben tener por objeto la reparación de los daños efectivamente causados en materia contractual o extra-contractual y no pueden ser objeto de lucro que constituya enriquecimiento sin causa para quien las interpone.

6°.- Que, por lo anterior, el Tribunal no concederá indemnización por el rubro de daño emergente.

7°._ Que una eventual condición de salud desmejorada de la denunciante, adq~irida .con anterioridad a los eventos que dan origen a la causa y que no s~n consecuencia directa de los hechos denunciados, constituyen un antecedente no detelminante de un eventual estado de angustia, natural frente a una situación de estas características, pero que pudo haber sido magnificado por la denunciante debido al estado de salud declarado, mIsmo qu.e no ha sido suficientemente acreditado en autos.

AGUILERA A.'

8°.- Que la denunciante nO ha acompañado a los autos antecedentes o informes psiquiátricos, psicológicos y/o médicos, que acrediten algún tipo de dolencia, que sea consecuencia directa de los hechos materia de la causa sub-judice y que se constituyan en un daño moral significativo.

9°.- Que la denunciante no solicitó informe pericial psquiátrico o psicológico, ni solicitó diligencias, tendientes a acreditar el estado de salud mental de la denunciante como consecuencia de los hechos materia de autos.

10°.- Que de conformidad a lo preceptuado por el artículo 1698 del Código Civil,"la carga de la prueba en el caso de autos pertenece a la denunciante.

11°.- Que, no obstante lo anterior, el Tribunal estima que es natural que la denunciante haya podido sufrir cielto grado de angustia e incertidumbre, breve, concentrado en el tiempo y de alguna intensidad, por lo que el Tribunal concederá una muy moderada indemnización por este rubro.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo establecido en los artículos 13 y 14 de la Ley 15.231; artículos 1,7,8,9, 10, 11, 12,13, 14, 16 y 17 de la Ley 18.287; artículo 3 letra b) y de la Ley 19.496 y artículo 1698 del Código Civil, la prueba rendida y demás antecedentes de la causa.

SE RESUELVE:

1°._ 'Que se condena a CREDICHILE S.A., ya individualizado, a pagar una multa de 5 UTM (cinco unidades tributarias mensuales) vigentes al momento del pago. Si no pagare la multa dentro de 5 días de ejecutoriada la presente resolución condenatoria, el actual representante legal de la proveedora condenada, deberá cumplir por vía de sustitución y apremio: 15 (quince) noches de l;eclusión.

2°._ Que se da lugar a la demanda presentada por doña MARIA CAROLINA MENA DIAZ, ya individualizada, sólo en cuanto se condena a CREDICHILE S.A, ya individualizado, a pagar a la actora la suma de $ 200.000 (doscientos

, , , . YlWl

m~~:o~~: :ncepto dedañomoralçoncJ e O P I A de precios al consumidor entre la fecha de la sentencia y el pago efectivo, suma que devengará el interés corriente para las operaciones en moneda nacional, desde que se constituya en mora en el pago.

Notifiquese, una vez ejecutoriada: archívese.

JUEZ SUBROGANTE

PROVEYÓ LA SEÑORA JUEZ SUBROGANTE DEL PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ESTA CIUDAD, DOÑA CLAUDIA PAVEZ VALENZUELA

RUTI-I MUÑOZ ALAMOS
SECRETAJUASUBROGANTE

CERTIFICO: QUE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
VIÑA DEL MAR, 20 julio 2015
SECRETARIA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
VIÑA DEL MAR