

Coronel, veinticinco de septiembre de dos mil catorce.-

Por entrada a mi despacho con esta fecha

Visto:

1.- Que a fojas 13 comparece doña **JOHANA DEL CARMEN HENRÍQUEZ SANDOVAL**, labores de casa, domiciliada en Coronel, calle Pasaje Minero José Zambrano, de esta comuna, e interpone denuncia infraccional y demanda civil en contra de **BANCO ESTADO** representado para estos efectos conforme al artículo 50 letra C y D de la ley 19.496, por el administrador o jefe de local, ambos con domicilio en Los Carrera nº355 Coronel, por incurrir en infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, según detalla.

2.- Que a fojas 16 se notifica la denuncia y demanda de autos al demandado, según da cuenta el atestado de la ministro de fe.

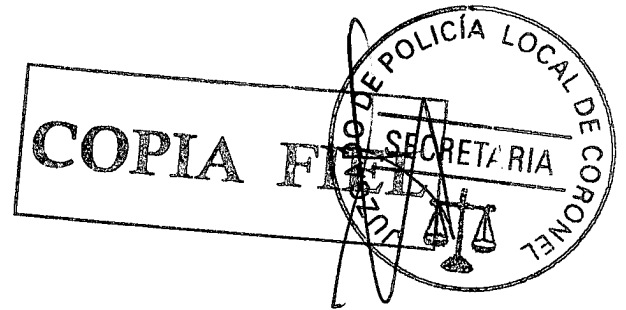
3.- Que a fojas 20 obra patrocinio y poder del representante del Banco Estado, sucursal Coronel, a favor del abogado RAFAEL AMDRES KUNCAR ONETO conjuntamente con la abogada SUSANA RIVER REYES.

4.- Que a fojas 60 se lleva a cabo el comparendo de estilo con la asistencia de ambas partes. Se ratifica la denuncia y demanda y se contesta a través de minuta escrita.- Se llama a las partes a conciliación, la que no se produce.- Se recibe la causa a prueba y se rinde en la forma que parece en el acta la que se tiene por reproducida para todos los efectos legales.-

5.- Que se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que a fojas 1 doña **JOHANA DEL CARMEN HENRÍQUEZ SANDOVAL**, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO ESTADO** representado para estos efectos conforme al artículo 50 letra C y D de la ley 19.496, por el administrador o jefe de local aduciendo que, hace más de 6 años es cliente del Banco Estado, por lo cual posee una libreta de ahorro, pero debe cerrarla ante el temor que le saquen su dinero. Dice al respecto que el día 6 de septiembre de 2013 fue a retirar dinero, correspondiente a la plata de la pensión de su hijo y se dio cuenta que faltaban \$210.743.- y apenas vio lo sucedido se acercó al Banco y no le dieron ninguna solución, sólo que ingresara un reclamo. Como no obtuvo respuesta efectuó la denuncia al SERNAC, ya que a lo menos debieron haberle informado. En cuanto al

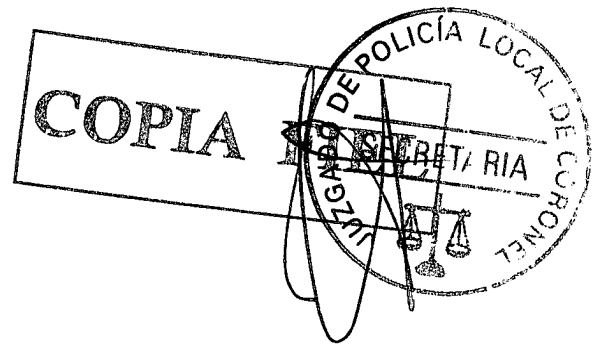


Derecho, señala que se infringen las disposiciones del artículo 12 y 23 de la Ley 19.496.

Solicita en definitiva se acoja a tramitación la denuncia y se condene la denunciada al máximo de las multas, con costas.

También deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, fundada en los mismos hechos descritos en lo infraccional, solicitando en definitiva las sumas de \$204.380.- por concepto de daños materiales y la suma de \$5.000.000.- por daño moral., con costas.

SEGUNDO.- Que a su turno, contestando la denunciada, argumenta que la actora ha mantenido desde noviembre de 2008 cuenta vista-cuenta rut, y ha sido cliente del Banco Estado en el segmento Microempresa. En el año 2010 la actora obtuvo un préstamo en cuotas mensuales iguales y sucesivas a partir de julio de 2010. No obstante no cumplió con los pagos, pues solo pagó 3 cuotas de la deuda, que a la fecha pasó de \$542.000.- a \$1.220.282.- Refiere que a comienzos de septiembre de 2013, una ejecutiva del Banco hizo un análisis de la cartera de clientes morosos advirtiendo que la actora había recibido un depósito por \$1.700.000.- en su cuenta rut nº 16.689.645, y acorde a los términos del contrato de apertura de cuenta vista-cuenta rut procedió con fecha 03 de septiembre de 2013 a abonar 2 cuotas al pago del referido crédito (\$210.743.-) quedando constancia en la glosa sección créditos en la cuenta rut y que corresponden a las cuotas nº 4 y 5. Dicho descuento – sigue diciendo- se encuentra respaldado por el contrato de apertura de cuenta vista-cuenta rut, suscrito por la denunciante. Añade que con respecto a la cuenta rut existe un documento suscrito por la cliente en la que consta de haber recibido copia del contrato cuenta rut y que la firma en este registro constituye aceptación según dice. Añade que ante el reclamo de la denunciante, el Banco instó la revisión de los antecedentes determinándose que el actuar del Banco se ajustó a los términos el contrato de apertura cuenta vista rut, sin embargo se acogió el requerimiento de la cliente, autorizándose la “reversa” del cargo efectuado, pero estando en vías de producirse tal devolución la denunciante interpuso un reclamo en el SERNAC, respondiéndole el Banco que ya se había dado lugar al reversa, lo que finalmente se concreto el 25 de septiembre de 2013. En definitiva sostiene que no existe ni se configura infracción alguna a las normas de la ley 19.496, por cuanto se dio



inmediata tramitación y respuesta al reclamo dentro de los 15 días siguiente de ocurrido el hecho, no encontrándose subsistente la situación alegada a la fecha de interposición de la denuncia (19 de noviembre de 2013), por lo que pide tener por contestada la denuncia y en definitiva se absuelva.

En cuanto a la demanda civil sostiene que no concurren los presupuestos para la acción civil, no existiendo vínculo causal entre la conducta y la sanción civil, haciendo presente las mismas argumentaciones de la parte infraccional. Agrega que la actora no explica cómo se produjo el daño, pues los gastos a que hace referencia la actora pertenecen a su esfera personal, los cuales no pueden ser a consecuencia del cargo del monto de \$210.743.- Respecto del daño moral, tampoco explica cómo se configuró tal daño, pues al no verificarse la conducta infraccional no se le puede imputar daño a la entidad financiera. Pide en definitiva el rechazo de la demanda, con costas, o en subsidio se rebaje el monto pedido de acuerdo al mérito del proceso.

TERCERO.- Que, en apoyo de los asertos de la actora, rolan en autos los siguientes antecedentes:

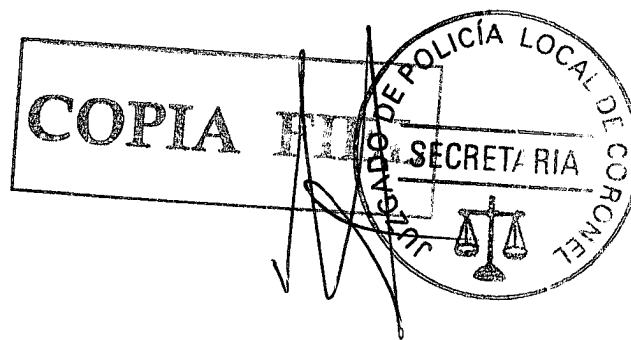
- Copia de minicartola cuenta rut, cliente , sección créditos dando cuenta del descuento sección créditos del monto de \$210.743.- de fecha 3 de septiembre de 2013, que rola a fojas 1;

- Formulario de atención nº de caso 7165473, del 13 de septiembre de 2013 que da cuenta que la actora se dirigió a SERNAC, exponiendo los mismos hechos que son objeto de la presente denuncia y que rolan a fojas 12;

- Referencia de mediación Nº 7165473 de fecha 16 de septiembre de 2013, carta al proveedor Banco Estado;

- Carta de respuesta de Coordinador de Clientes Dirección Corporativa de asistencia al Cliente Banco Estado, dando cuenta de la respuesta dada a la Sra. Johana Henríquez Sandoval de fecha 26 de septiembre de 2013;

- Carta de respuesta de Coordinador de Clientes Dirección Corporativa de asistencia al Cliente Banco Estado, a doña Johana Henríquez Sandoval, de fecha 26 de septiembre de 2013, en la cual detalla el cargo efectuado en su cuenta rut, correspondiente a las cuotas 4 y 5 del crédito Microempresa que mantenía con la misma entidad comercial y la reversa del dicho monto con fecha 25 de septiembre 2013, dando por acogido el requerimiento;



- Copia de cartola instantánea de la denunciante dando cuenta del cargo por el monto de \$210.743.- con fecha 3 de septiembre de 2013 y el abono (sección créditos) por la misma cantidad de \$210.743.- con fecha 25 de septiembre de 2013;

- Copia de formulario de solicitud de servicio formulado en contra de la misma entidad crediticia en la cual se exponen los hechos ya descritos en la denuncia;

- Copia de boleta compra efectuada en Albanoshoetore, por el monto de 54.990 (fojas 8) ; copia de boleta por el monto de \$ 13.000; copia de Boleta Cencosud, cuyo monto total asciende a \$119.000.- Copia de pago de boleta servicio agua por el monto de \$21.790, que rola a fojas 11 y comprobante de recibo de dinero por el monto de \$16.000.-

Por último, se debe tener presente que los documentos antes indicados no fueron objetados ni tachados de falsedad por la contraparte.

CUARTO.- Que por su lado la demandada acompañó al proceso los siguientes documentos:

- Contrato de apertura de cuenta rut, versión mayo 2013, actualizada, vigente entre las partes a la época de los hechos denunciados;

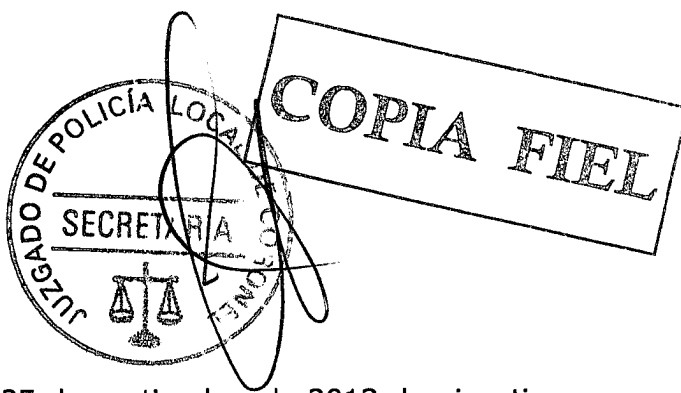
- Microficha suscrita por la cliente Johanna Henríquez Sandoval, en la que consta su declaración de haber recibido copia del contrato, aceptación de sus términos y conocimiento se mantendrá actualizado en pagina www.bancoestado.cl;

- Impreso de pantallazo obtenido del sistema informático del banco con respaldo del crédito otorgado a la cliente mediante la operación n°7408271, y su situación de deuda morosa;

- Impreso pantallazo que da cuenta de custodia del Pagaré a que se refiere el crédito otorgado a la cliente mediante la operación n°7408271 (estado de pago pendiente al 20/01/2014);

- Formulario Solicitud de Servicio de fecha 10 de septiembre de 2013, suscrito por la cliente, en el que consta su reclamo ante el Banco;

- Impreso de correo electrónico de 16 de septiembre de 2013 de parte de Sernac al Banco informando de la existencia del reclamo formulado por la cliente ante dicho servicio;

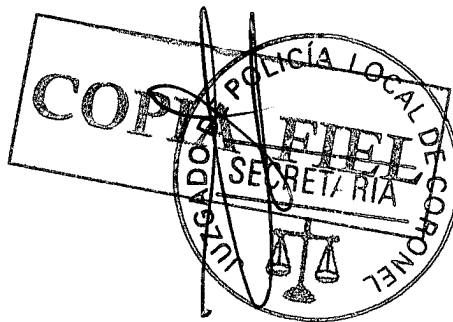


- Impreso de correo Electrónico de 25 de septiembre de 2013 de ejecutivos de banco dando cuenta de trámites para efectuar la reversa del cargo;
- Impreso de correo electrónico de 25 de septiembre de 2013 de ejecutivos de banco dando cuenta de haberse 'reversado' el cargo;
- Carta de 26 de septiembre de 2013 del banco a la cliente informando la respuesta a su reclamo, y resultado del mismo, adjuntando cartola de estado de cuenta;
- Comprobante de despacho de carta por correos de la respuesta dada a la cliente por el Banco; Carta de 26 de septiembre de 2013 del banco dirigida a Sernac (a su abogado) en respuesta a su requerimiento de informe;
- Cartola del estado de cuenta rut de la cliente a fines de septiembre de 2013, da cuenta de haberse efectuado reversa el día 25 de septiembre de 2013 y de haber sido girado por la cliente dicho dinero el día 27 de septiembre de 2013.

QUINTO.- Que de lo expuesto en los considerandos precedentes, y apreciando tales antecedentes conjunta y comparativamente entre sí, conforme a las reglas de la sana crítica, se pueden dar por acreditados los siguientes hechos:

- Que la denunciante **JOHANA DEL CARMEN HENRÍQUEZ SANDOVAL**, contrató el servicio cuenta vista –cuenta Rut con el denunciado Banco Estado.
- Que el 3 de septiembre de 2013, de la cuenta rut de la denunciante **JOHANA DEL CARMEN HENRÍQUEZ SANDOVAL**, le fue descontado, la suma de \$210.743.-
- Que con fecha 25 de septiembre de 2013 dicho monto le fue reversado a la misma cuenta de la actora.

SEXTO.- Que de la cartola instantánea de fecha 26 de septiembre de 2013 de Banco Estado, que rola a fojas 6 y siguientes y que ha sido acompañada por la propia denunciante, se puede establecer, tal como se detalla en su denuncia, el descuento, sin aviso previo, del monto de \$210.743.- desde su cuenta vista-cuenta- rut el 03 de septiembre de 2013, aduciendo la demandada, que mantenía un crédito pendiente. Este hecho, a juicio de este sentenciador, es el motivo por el cual la actora ha accionado tanto en sede administrativa como en sede jurisdiccional. Sobre el particular se debe precisar que dicho dinero no fue descontado por "un error o un mero capricho" de parte de la entidad financiera. Tampoco se podría concluir que obedece a una situación anómala o arbitraria, sino



que, amparados en el contrato de apertura de cuenta vista -cuenta rut que suscribió la actora. En efecto dicho contrato (fojas 32), en la cláusula sexta, establece que *"El banco podrá cargar en la cuenta el valor de cualquier documento descontado y que no fuere pagado al vencimiento. Lo mismo podrá hacerse por el valor de los créditos que el Banco le haya otorgado al cliente que no hayan sido pagados a su vencimiento o con cualquier deuda impaga que el cliente tuviere con el Banco"*. Dicho actuar, acorde a la prueba rendida en autos, permite concluir que el descuento de los \$210.473.- ha sido efectuado en el amparo de un contrato legalmente celebrado entre las partes, el cual ha generado derechos y obligaciones recíprocas.

Del mismo modo, no se configuraría infracción respecto de la falta de información oportuna y veraz de parte de la entidad Bancaria, toda vez que según da cuenta la Microficha suscrita por la cliente Johanna Henríquez Sandoval, en la que consta su declaración de haber recibido copia del contrato, aceptación de sus términos y conocimiento del contrato, la denunciada se encontraba informada de los alcances del contrato. Esto último es sin perjuicio de que nos encontramos en presencia de un contrato de adhesión, lo cual por cierto, no ha sido discutido.

SEPTIMO.- Que al motivo anterior debemos agregar que el monto descontado por parte de Banco Estado fue reversado a la cuenta de la actora 22 días después de haberse hecho efectivo el descuento (25 de septiembre de 2014) , con el fin de privilegiar los intereses de la cliente, según lo expresa el mismo Banco Estado.

OCTAVO.- Que así las cosas, los elementos probatorios existentes no son suficientes para que el tribunal se forme la convicción que el denunciado y demandado civil Banco Estado, haya actuado negligentemente, pues de los documentos señalados, se desprende que, si bien se produjo un descuento de \$210.743.- por parte de la denunciada, este hecho, a juicio de este tribunal, no tiene el mérito para constituir una infracción a los artículos 3 y 23 de la ley 19.496. En efecto, aún cuando se le descontó el dinero en virtud de la facultades contenidas en el contrato de apertura de cuenta vista- cuenta rut, no existe menoscabo, pues el error atribuible a una supuesta falta de cuidado de la empresa, ya fue subsanado al haberse reversado el referido monto con fecha 25 de septiembre de 2013. De este modo no se divisa vulneración a la información



oportuna y veraz respecto de los bienes o servicios ofrecidos, como tampoco negligencia al actuar, pues el hecho que motivó la presente denuncia, como ya se ha dicho, fue superado.

NOVENO.- Que por las razones anteriores, tampoco puede prosperar la acción indemnizatoria, pues no existe vulneración a las normas de la ley 19.496 y por consiguiente la indemnización por daño moral es improcedente, pues no se configuran los presupuestos básicos del daño material y moral alegado, toda vez que no existe causa a efecto entre la infracción denunciada y el supuesto daño producido.

DECIMO.- Que en consecuencia, y analizados los antecedentes conforme a las normas del artículo 14 de ley 18.287, la denuncia y demanda de autos será desestimada.

Y, con arreglo, además, a lo dispuesto en los artículos, 26 y 50 letras A) , B), C) y D) de la ley 19.496, artículos 1, 3 y 13 demás pertinentes de la Ley N°18.287, y en los artículos 1, 13, 14 y 52 de la Ley N°15.231, en vigencia, 1, 3, 4, 5, 14, 15, 17, 22, 23, 24, 26 y demás pertinentes de la Ley N°18.287, y en los artículos 1, 13, 14 y 52 de la Ley N°15.231, en vigencia, se declara: se declara:

I.- Que se rechaza, sin costas, la denuncia de fojas 21 y se absuelve a **BANCO ESTADO** de los hechos denunciados en autos..

II.- Que rechaza, sin costas, la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta al primer otrosí de la presentación de fojas 21 en contra de **BANCO ESTADO**.

Anótese, notifíquese y en su oportunidad, archívense los antecedentes.-

Rol nº9502-2013

Dictada por el Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Coronel, don **Alex Moya Soto** y autoriza doña **Daniela Coello Higuera**, Secretaria Abogada titular.-

