

Coronel, cinco de enero de dos mil quince.-

Por entrada a mi despacho con esta fecha

Visto:

1.- Que a fojas 4 comparece doña **MARISOL ELIZABETH FRITZ ROMERO**, comerciante, domiciliada en Coronel, Pasaje Huanel n° 4270, Villa Escuadrón e interpone denuncia infraccional y demanda civil en contra de **BANCO ESTADO** representado para estos efectos por don Angelo Ariel Carrazana Castro, ambos con domicilio en Los Carrera n°355 Coronel, por incurrir en infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, según aparece de las consideraciones de hecho y de derecho que detalla.

2.- Que a fojas 8 se notifica la denuncia y demanda de autos al demandado, según da cuenta el atestado de la ministro de fe.

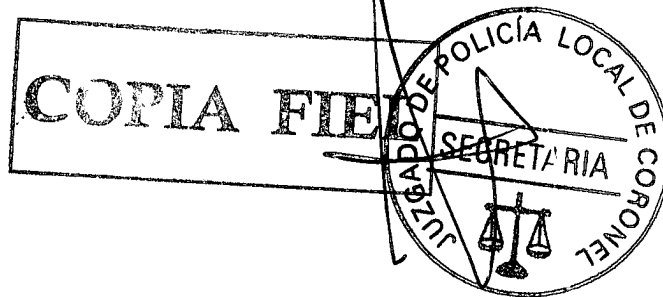
3.- Que a fojas 13 obra patrocinio y poder del representante del Banco Estado, sucursal Coronel, a favor del abogado RAFAEL KUNCAR ONETO y la abogada SUSANA RIVER REYES.

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 4 doña Marisol Elizabeth Fritz Romero, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO ESTADO** representado por don Angelo Ariel Carrazana Castro y refiere que el día 25 de octubre de 2013, concurrió al Banco Estado sucursal de Coronel, para pagar una deuda. Dice que la ejecutiva Valeska Maldonado Caamaño, Asistente del Servicio de atención a Clientes, le entregó un comprobante, en el que decía que no tenía deuda pendiente. Dice que insistió en que si mantenía una deuda, pero le dijeron que no podía pagar porque en el sistema aparecía sin deuda. Para ello se le entregó un documento que señalaba no tener deuda. Posteriormente regresó conversar con el Jefe de Atención al Cliente de la Sucursal, don Claudio Andrés Vargas Fritz y le explicó que la información sobre su cuenta no



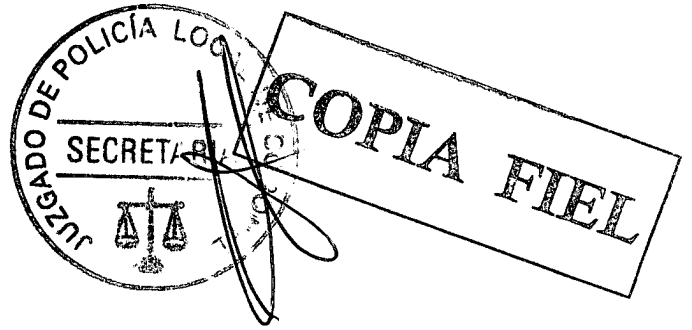
se encontraba en la pagina que le enseñó la ejecutiva, sino que en otra página, situación que no tenía porqué saber. Es por ello que hizo un reclamo en el Sernac, por cuanto el Banco no reconoció su falta de información, situación que lea perjudicó en demasía, puesto que la deuda que tenía a la fecha del problema en cuestión era de \$270.000.- y ahora alcanza a una suma superior a los \$350.000.- Su intención ha sido pagar la deuda originaria y no la suma superior que se ha producido producto de la mala información proporcionada por el Banco Estado.

En cuanto al derecho, sostiene que la conducta de la denunciada constituye infracción a los artículos 12 y 23 inciso 1° del citado cuerpo legal sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Solicita tener por interpuesta denuncia infraccional en contra del Banco del Estado de Chile, acogerla a tramitación y en definitiva, condenar al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, 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 \$400.000.- por daño moral., con costas.

SEGUNDO.- Que por su lado, Banco Estado, hace consistir su defensa en que con fecha 22 de agosto de 2011 doña Marisol Elizabeth Fritz Romero recibió de Banco del Estado de Chile un crédito por un monto de \$279.184, respecto de la tarjeta de Crédito n° 564730724360666, deuda que pactó pagar en cuotas mensuales, con pago mínimo de 5% de la deuda, con monto de cuota fija de \$13.000.-, pagaderas a partir de septiembre de 2011. Refiere Con fecha 17 de Julio de 2013 se registró el último pago que la cliente efectuó con respecto a dicha deuda por el mínimo de monto facturado para el mes de Junio de 2013. Sostiene que de no contar con las consiguientes cancelaciones o pagos, el sistema generara cobro por concepto de intereses del saldo insoluto que queda pendiente, mes a mes. Conforme a los términos del contrato de apertura de cuenta si un cliente mantiene una morosidad de 75 días sin pagar ni abonar su deuda de origen pasara a cartera vencida , creándose una nueva cuenta para deuda. Es por ello que no se puede pagar la deuda en la cuenta de origen toda vez que se encuentra creada una nueva cuenta, que ya es la operación castigada. Añade que con respecto a su deuda el último pago fue realizado el 17 de Julio de 2013,



transcurrido más de 75 días, por lo que la deuda en cuestión fue traspasada a cartera vencida, por monto capital de \$283.353.- Así, con fecha 25 de octubre de 2013 la cliente de autos compareció directamente ante la sucursal de Coronel del Banco (BECH) con la intención de pagar una cuota de su deuda de origen, lo cual no le era posible ni permitido efectuar atendido el actual estado de la deuda. Por ello recibió la información de que no registraba deuda pendiente ante BECH, lo cual era efectivo toda vez que su deuda ya estaba traspasada a Cartera Vencida, de acuerdo a los términos pactados según se le explico. Por ello, sostiene que resulta improcedente que alegue hubo mala información por parte del Banco y que por ello no se preocupó de pagar su deuda, pues resulta sorprendente que arguya que se vino a enterar después que su deuda estaba en Cobranza, por cuanto ella sin duda sabía que mantenía una deuda morosa. Agrega que al tenor de la denuncia es claro que la denunciante reconoce que si estaba en pleno conocimiento no solo de la existencia de su deuda sino también de la morosidad que le afectaba al día de los hechos. No puede excusar su falta de pago ni eludir las consecuencias del hecho de que su deuda haya pasado a Cobranza. Dice que su parte ha respetado las obligaciones, condiciones modalidades inherentes a dicha operación y precisamente en base a ello es que se procedió a traspasar una deuda consolidada por morosidad a cartera vencida.

Niega a su vez haber infringido las normas del artículo 12 y 23 de la ley 19.496. Pide por último, se rechace la denuncia en todas sus partes, con costas o en subsidio se aplique un monto mínima de multa consideración a lo expuesto por su parte.

TERCERO.- Que, en apoyo de los asertos de la actora, acompaña comprobante de tarjeta de crédito y estado de situación, en la cual aparece que la actora no posee deudas respecto de Banco Estado y que rola a fojas 1; certificado n°021304 de la Corporación de Asistencia Judicial que da cuenta que la denunciante Marisol Fritz Romero goza de privilegio de pobreza acorde a lo preceptuado en el artículo 600 del Código Orgánico de tribunales.

CUARTO.- Que por su lado la demandada rinde prueba documental, consistente en:

1.- Copia de Correo electrónico de fecha 09 de enero de 2014, de SERNAC a BANCO ESTADO DE CHILE.



2.- Copia de Carta de fecha 14 de enero de 2014, de BANCO ESTADO a doña MARISOL FRITZ ROMERO.

3.- Copia de carta de fecha 14 de enero de 2014, emitida por el BANCO ESTADO y dirigida al señor JUAN CARLOS MEDINA, abogado WEB CENTER SERNAC.

4.- Copia de estado de deuda de doña MARISOL FRITZ de fecha 25 de octubre de 2013.-

5.- Copia de estado de cuenta de tarjeta de crédito VISA a nombre de la denunciante.

6.- Copia de correo electrónico de 09 y 13 de enero de 2014, relacionada entre la DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE y la GERENCIA DE OPERACIONES relativo al reclamo efectuado por doña MARISOL FRITZ

7.- Copia de respuesta de la DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ASISTENCIA AL CLIENTE a la denunciante doña MARISOL FRITZ.

8.- Impreso de correo electrónico de 02 de mayo de 2014, entre los ejecutivos de gerencia operaciones BANCOESTADO, cobranzas y DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ASISTENCIA AL CLIENTE, relativo a la denuncia de doña MARISOL FRITZ ROMERO.

QUINTO.- Que la Excm. Corte Suprema ha dicho que la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores tiene por objeto ampliar los espacios de protección a los consumidores; estimular el funcionamiento del consumo conforme a la lógica del mercado; fortalecer la marcha de la economía **mediante la transparencia en la información y un equilibrio adecuado entre los agentes económicos**; fomentar la autorregulación y el arbitraje como mecanismo de solución de problemas, y robustecer la participación ciudadana en este ámbito.

SEXTO.- Que con el mérito de la denuncia de fojas 4; los documentos acompañados tanto por la actora como la denunciada, se encuentran acreditados en autos los siguientes hechos:



- Que el 25 de mayo de 2013, doña **MARISOL ELIZABETH FRITZ ROMERO** se dirigió a las oficinas de BANCO Estado de esta comuna, con el objeto de pagar una deuda con dicha institución siendo atendida por la ejecutiva Valeska Maldonado Caamaño.

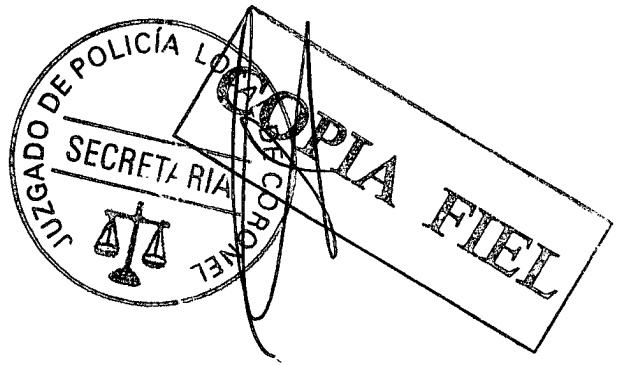
- Que, dicha funcionaria le manifestó que no mantenía deuda con dicha entidad financiera, entregándole un documento al respecto.

- Que posteriormente, se contactó con el jefe de atención al cliente quien le señaló que la información de su cuenta no se encontraba en la pagina consultada sino en otra página, manteniendo a esa fecha una deuda por \$350.000.-

SEPTIMO.- Que el equilibrio en las relaciones entre los consumidores y los proveedores se debe dar con el estricto apego a las normas que protegen a quienes en los hechos poseen menos información. En el caso de autos, resulta relevante señalar que la normalidad y la lógica frente a cualquier operación de consumo, lo constituye el hecho de que a quien se le debe pagar normalmente es al proveedor del servicio o cosa. Resulta ilusorio sostener que si la deuda se contrajo con Banco Estado y el consumidor se dirige a este último con la intención de pagar, se le informe por la misma entidad – a través de un funcionario- que no tiene deuda, para luego indicarle que si la posee y que el encargado de dicha deuda es ahora “Banco Estado Cobranzas”. Para cualquier consumidor, Banco Estado y Banco Estado Cobranzas es la misma institución. Distinto es el caso que para el funcionamiento interno y organización de la entidad financiera se subdividan las funciones.

También es relevante consignar que la denunciada no ha negado el hecho fundante de la denuncia, no obstante restarle importancia. Así, en su contestación (fojas 15 , nº 10) ha dicho que el cliente recibió la información de que no registraba deuda pendiente ante BECH (BANCO ESTADO) lo cual era efectivo toda vez que su deuda ya estaba traspasada a cartera vencida.

Por último, no ha sido objeto de controversia el hecho de que la actora sea deudora de Banco Estado. Doña **MARISOL FRITZ ROMERO** no ha negado adeudarle a Banco Estado el saldo por un préstamo proveniente de la tarjeta de crédito, pues es precisamente por esa razón que se acercó a la sucursal el 25 de octubre de 2013 a pagar, siendo negada dicha posibilidad, por parte de la entidad bancaria.



OCTAVO.- Que el comprobante de "tarjeta de crédito: estado de situación" de fojas 1 y 27 da cuenta que, en el cupo y deuda de la cuenta, registra \$0.

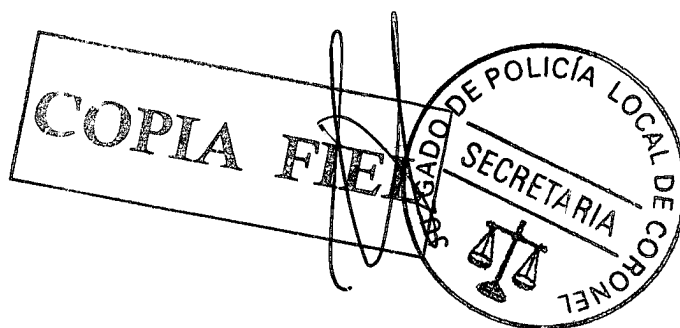
Se puede observar en el mismo documento, que en el rubro 2 "antecedentes morosidad de la cuenta", este se encuentra sin morosidades. A esto debemos agregar que en "antecedentes tarjeta" esta que se encuentra activa y sin bloqueo y; en los "antecedentes de facturación de tarjeta", esta se encurta sin deuda facturada, ni monto mínimo pendiente o gastos relacionados con la cobranza.

Por último en los "antecedentes del cliente" aparece destacada la expresión "CLIENTE SIN OPERACIONES".

NOVENO.- Que en consecuencia, los mismos antecedentes demuestran que la entidad denunciada no ha dado cumplimiento con lo prevenido en el artículo 3 de de la ley 19.496. En efecto, dicha norma señala que "*Son derechos y deberes básicos del consumidor: B) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; y e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea;*

Artículo 12 de la ley 19.496.- En efecto esta norma señala que "*Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio*". Asimismo, tampoco ha dado cumplimiento con lo establecido en artículo 23 del citado texto legal, que señala "*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, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.*

DECIMO.- Que, en consecuencia apreciando los antecedentes expuestos conforme a las reglas de la sana crítica, se concluye que BANCO ESTADO, actuando con negligencia, no ha dado cumplimiento con las normas de la Ley



19.496 y ha causado menoscabo al consumidor de autos, al no haberle entregado información fehaciente respecto de la deuda, lo que condujo en un perjuicio de la actora al no pagar su deuda el 25 de octubre de 2013, como se ha dicho precedentemente, motivo por el cual procede acoger la denuncia y sancionar al denunciado.

UNDECIMO.- Que, la infracción denunciada se encuentra sancionada en el artículo 24 de la Ley Nº19.496, con la pena de multa, la cual puede llegar hasta CINCUENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

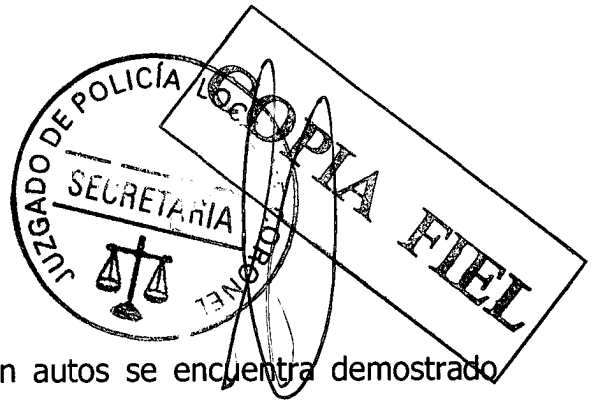
DUODECIMO.- Que doña **MARISOL ELIZABETH FRITZ ROMERO**, en el primer otrosí de fojas 4 deduce demanda civil en contra de la misma denunciada de autos, Banco Estado, solicitando que la demandada sea condenada a pagarle \$400.000.-, por concepto de daño Moral, con costas.

DECIMO TERCERO.- Que la demandada, en su defensa, señala en síntesis que no se configuran ninguna de las infracciones legales que ella imputa al Banco, por lo que carece de fundamento la demanda civil de indemnización de perjuicio, negando su procedencia por las razones que expone, solicitando en definitiva el rechazo de la demanda o en subsidio se reduzca el monto conforme al mérito de los antecedentes, sin la condena en costas.

DECIMO CUARTO.- Que como se ha sostenido en lo infraccional, se encuentra acreditado que la actora intentó pagar con fecha 25 de octubre de 2013 la deuda que mantenía con la entidad financiera toda vez que la misma, sin embargo se le indicó que no mantenía deuda alguna. Posteriormente se le indicó que los valores adeudados habían sido traspasados a otra cuenta.

DECIMO QUINTO : Que, las condiciones referidas precedentemente, como el haberle dado información negligentemente de acuerdo a los requerimientos de la misma, sin poder pagar el mismo día, viéndose obligada a pagar un monto superior al que debía el 25 de octubre de 2013, teniendo que recurrir inclusive a las instancias judiciales pertinentes, ello evidentemente la ha afectado psicológicamente.

Asimismo la naturaleza de lo expuesto como fundamento del daño moral permite concluir que éste se encuentra acreditado, en atención a que naturalmente se ofrece y se espera que una operación de consumo sea de calidad y que



responda a sus características, sin embargo en autos se encuentra demostrado que el consumidor sufrió detrimento, lo que provocó que el denunciante perdiera tiempo y sufriera las molestias propias de tener que volver a tramitar el pago de una deuda que ella ya creía extinguida. Por ello es procedente acoger la demanda en lo referente al daño moral solicitado, cuyo monto se regulará en la forma que se dirá en la parte dispositiva.

Y, teniendo además presente lo dispuesto en el artículo 1º números 1, 2, artículos 2, 3 letras "a" y "e", 12, 20, 21, 24, 27, 50 A, 50 B, 50 C, 50 D, y 61, todos de la Ley Nº19.496, Ley de Protección al Consumidor, artículos 70 y 88 del Decreto Supremo 212, más lo dispuesto en los artículos 7, 8, 10, 14, 15, 18, 23, 24 y 25, todos de la Ley Nº18.287, se declara:

I.- Que, ha lugar, con costas, a la denuncia de fojas 8 de autos, y se condena a **BANCO ESTADO**, a pagar una **multa** de **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (3 UTM)**, por haber infringido la Ley de Protección al Consumidor en la forma descrita en esta sentencia.

Si no pagare la multa impuesta dentro del quinto día de notificada esta sentencia, sufrirán por vía de sustitución y apremio **un día de reclusión** por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, los que no podrán exceder de quince días, y que se contarán desde que ingrese al establecimiento de reclusión correspondiente.

II- Que, ha lugar a la demanda civil interpuesta al primer otrosí de fojas 4 por doña **MARISOL ELIZABETH FRITZ ROMERO**, sin costas, en cuanto se condena a **BANCO ESTADO**, a pagar a dicha parte, la cantidad de **\$200.000.-**, por concepto de daño moral, reajustada conforme al artículo 27 de la ley 19.496. Se rechaza en lo demás la referida demanda.

III.- Que la sumas ordenadas pagar deberán ser enteradas más el reajuste que corresponda a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) desde la fecha que esta sentencia quede firme y hasta su pago efectivo.-

IV.- Que las sumas ordenadas pagar deberán ser enteradas más los intereses que correspondan, los que deberán calcularse desde la fecha en que quede firme esta sentencia y hasta su pago efectivo.-

Regístrese, notifíquese y archívese oportunamente.

Rol nº11.979-2014

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE CORONEL



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.-

