

REGISTRO DE SENTENCIAS

10 ABR. 2015

REGION DE ANTOFAGASTA

Antofagasta, nueve de julio de dos mil catorce.

VISTOS:

1.- Que, a fojas uno y siguientes, y sesenta y cuatro y siguientes, comparece doña NINA VERONICA LOPEZ PEREZ, chilena, casada, abogado, cédula de identidad N° 8.259.781-6, domiciliado en calle Washington N° 2675, departamento 1004, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional, demanda de declaración de nulidad, y demanda de indemnización de perjuicios, en contra del proveedor "BANCO DE CHILE S.A.", sociedad anónima bancaria, RUT N° 97.004.000-5, representado para estos efectos por don GONZALO PIZARRO PARTAL, ingeniero comercial, cédula de identidad N° 6.667.940-3, ambos domiciliados en calle Prat N° 356, de esta ciudad. Expresa que con fecha 9 de noviembre de 2010 recibió un correo electrónico de su ejecutivo de cuentas del Banco de Chile, don Luis Valdivia, en que le ofertaba contratar el uso de una tarjeta de crédito, confirmando por correo electrónico de fecha 12 de noviembre de ese año, que dicha oferta era sin costo por un año. Agrega que, en enero de 2011, aceptó la oferta de la tarjeta de crédito en los términos ofrecidos por el banco, solicitando expresamente al momento de su entrega que pagaría mensualmente según la modalidad de compras normales, cancelando el total de las compras efectuadas al contado durante el mes, y en caso de comprar en cuotas ellas sólo se pactarían sin interés. Manifiesta que en el mes de febrero de 2011 señaló al banco su nuevo domicilio en la ciudad de Antofagasta y pidió que los servicios contratados fueran prestados en esta ciudad, servicios que se prestan desde esa fecha en la sucursal de calle Arturo Prat N° 356. Sin embargo, señala que el banco no le envió los estados de cuenta con la información de cobros de la tarjeta de crédito, los que el banco descontó directamente de su cuenta corriente mediante el pago automático con cargo a dicha cuenta corriente, el que unilateralmente realizó en forma parcial originándose diferencias en cada período lo que generó intereses que en ningún momento conoció ni aceptó. Expresa que desde esa fecha pidió en reiteradas ocasiones y por diversas vías información y corrección de los montos cobrados en su cuenta corriente, sin que jamás obtuviera una solución a sus demandas, hechos que señala constituyen infracciones a los artículos que cita, por lo que en conclusión solicita lo siguiente: 1) Declarar la nulidad de la cláusula "Pago Mínimo" del contrato para el uso de tarjeta de crédito celebrado con el denunciado, retro trayendo a las partes al estado anterior a su aplicación ilegal; 2) Sancionar al proveedor por las infracciones denunciadas a las normas señaladas; 3) Condenar al demandado al pago de una indemnización de perjuicios por el daño patrimonial sufrido ascendente a \$2.310.075.-, y la suma de \$10.000.000.- por concepto de daño moral; 4) Condenar al demandado a restituir los intereses cobrados ilegalmente, debidamente reajustados, y 5) Condenarlo al pago de las costas de la causa.

2.- Que, a fojas doscientos nueve y siguientes, rola comparendo de prueba con la asistencia de la denunciante y demandante civil, doña Nina Verónica López Pérez, y del apoderado del denunciado y demandado civil, abogado don Ricardo López Sánchez, ya individualizados en estas. La costa denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda deducida a fojas 1

y siguientes, y su rectificación de fojas 64 y siguientes, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. La parte denunciada y demandada civil evacua el traslado conferido mediante minuta escrita, la que solicita se tenga como parte integrante de esta audiencia dejando copia de ella en poder de la contraria, y pidiendo el rechazo de ambas en mérito a lo que en dicha minuta se expone, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, la parte denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados de fojas 18 a 63 bajo apercibimiento legal, y en el comparendo acompaña, con citación, los estados de cuenta nacional de su tarjeta de crédito Mastercard del Banco Edwards. Esta parte solicita la exhibición de los documentos que indica, petición que no es acogida por el tribunal. Además, pide se designe un perito contable a fin que establezca los montos de intereses cobrados, su naturaleza y período, solicitud que es acogida por el tribunal, fijando día y hora al efecto, quedando las partes notificadas de lo resuelto. La parte denunciada y demandada civil ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí de la minuta de descargos y contestación de la demanda, y que rolan de fojas 80 a 175, con citación. Esta parte solicita la absolución de posiciones de doña Nina Verónica López Pérez, por lo que encontrándose ésta en la sala de audiencias del tribunal, se realiza la diligencia de inmediato levantándose acta de lo obrado en ella.

3.- Que, a fojas doscientos quince y siguiente, la parte denunciante y demandante civil deduce objeción de los documentos que indica por las razones que en cada caso se expresan.

4.- Que, a fojas doscientos dieciocho, rola comparendo de designación de perito con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil, y en rebeldía de la denunciada y demandada, por lo que el tribunal procede a la designación de don Mario Rudy Cabello Ardiles, como perito para estos efectos.

5.- Que, a fojas doscientos diecinueve, la parte denunciada y demandada civil evacuó el traslado de la objeción de documentos deducida por la contraria, en los términos contenidos en su presentación.

6.- Que, a fojas doscientos veintiuno y siguiente, la parte denunciada y demandada civil interpone excepción de incompetencia absoluta del tribunal, en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expresa.

7.- Que, a fojas doscientos veintitrés, rola resolución de fecha 16 de abril de 2013, dictada por el Juez Subrogante del tribunal, que acoge la excepción de incompetencia deducida por la parte denunciada y demandada civil, en mérito a los razonamientos en ella expresados.

8.- Que, a fojas doscientos veinticuatro y siguiente, la parte denunciante y demandante civil deduce reposición de la negativa a realizar la diligencia de exhibición de documentos solicitada por esa parte, y, en subsidio, pide decretarla como medida para mejor resolver, dictaminando el tribunal que se esté a la resolución de fojas 223 de autos.

9.- Que, a fojas doscientos veintisiete y siguientes, la parte denunciante y demandante civil interpuso recurso de apelación fundado en contra de la resolución de fecha 16 de abril de 2013, que rola a fojas 223 de autos.

10.- Que, por resolución de fecha 19 de julio de 2013, que rola a fojas 239 de autos, la I. Corte de

Apelaciones de Antofagasta, acogió el recurso de apelación interpuesto por la actora, revocando la resolución de fojas 223 y rechazando la excepción de incompetencia absoluta del tribunal promovida por la denunciada y demandada, ordenando continuar la substanciación del proceso por el Juez no inhabilitado que corresponda.

11.- Que, a fojas doscientos sesenta, rola escrito del perito contable don Mario Rudy Cabello Ardiles, mediante el cual acompaña el informe pericial evacuado por él, las cartolas de la cuenta corriente de la demandante en el Banco Edwards, y un informe mensual de la tasa de interés corriente y máxima convencional.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la objeción de documentos:

Primero: Que, a fojas 215 y 216, la parte denunciante y demandante civil objetó los documentos acompañados por la contraria a fojas 102, por falta de autenticidad al no emanar de esa parte, sino de quien lo presenta; el documento de fojas 103, por ser impertinente ya que corresponde a un contrato de cuenta corriente celebrado con el banco y no dice relación con la materia y el objeto de este juicio; los documentos de fojas 106 a 108 por falta de integridad y autenticidad; los documentos de fojas 110 a 139 por falta de autenticidad pues dichos estados de cuenta nunca fueron recibidos por la actora; los documentos de fojas 140 a 154 por falta de integridad; y el documento de fojas 155 por ser manifiestamente impertinente y falto de autenticidad pues no tiene firma alguna.

Segundo: Que, a fojas doscientos diecinueve, la parte denunciada y demandada civil evacuó el traslado de las objeciones de documentos interpuestas por la contraria, solicitando el rechazo de las mismas por no haberse sujetado a lo dispuesto en el artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil y, además, por referirse algunas de ellas a documentos acompañados por la propia denunciante y/o emanados de ella.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos, y lo expuesto por las partes, el tribunal acogerá la objeción de documentos respecto del acompañado a fojas 80, 106 a 108, y 155 a 176, por tratarse de documentos emanados de la propia parte que los presenta, cuya autenticidad e integridad no le constan a la contraria, sin perjuicio del valor probatorio que el tribunal pueda otorgarle en la sentencia definitiva, de conformidad a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, y rechazará dichas objeciones respecto de los documentos acompañados a fojas 81 a 103, por encontrarse suscritos por la actora; de los documentos acompañados de fojas 110 a 139, y de fojas 140 a 154, por carecer dichas objeciones de fundamentos de hecho y de derecho.

En cuanto a lo infraccional:

Primero: Que, a fojas uno y siguientes, y sesenta y cuatro y siguientes de autos, doña NINA VERONICA LOPEZ PEREZ, ya individualizada, deduce denuncia infraccional en contra del

proveedor "BANCO DE CHILE S.A.", representado para estos efectos por don GONZALO PIZARRO PARTAL, también individualizados, y demanda la declaración de nulidad de la cláusula de "pago mínimo" del contrato de uso de tarjeta de crédito, fundada en que el día 9 de noviembre de 2010 recibió por correo electrónico una oferta para contratar el uso de tarjeta de crédito, formulada por su ejecutivo de cuentas don Luis Valdivia, la que le confirmó con fecha 12 de noviembre de 2010 en el sentido que era sin costo por un año, por lo que en enero de 2011 la aceptó en los términos ofrecidos por el banco. Agrega que al entregarle la tarjeta el banco no le proporcionó un ejemplar firmado del contrato de tarjeta de crédito, señalándole que se lo enviarían a su domicilio, el que en el mes de febrero de 2011 comunicó al denunciado que era en la ciudad de Antofagasta, por lo que pidió que los servicios contratados fueran prestados en esta ciudad, sin embargo de lo cual el banco no le envió las cartolas de estados de cuenta de la tarjeta, ni de la cuenta corriente al nuevo domicilio señalado, por lo que al revisar sus estados de cuenta en la página de Internet detectó que los descuentos por pago de tarjeta no eran equivalentes a los montos de compras y cuotas de los períodos correspondientes, por lo que consultó telefónicamente al banco por esta situación sin que hubiera alguna modificación a lo ocurrido. Agrega que ante esta situación, con fecha 12 de julio de 2012, reclamó a su ejecutivo de cuentas por correo electrónico, recibiendo recién una respuesta con fecha 20 de julio de 2012 del servicio de atención al cliente, el que contenía antecedentes erróneos y falsos, por lo que con esa misma fecha pidió a su ejecutivo de cuentas una serie de documentación para aclarar esta situación, de lo que con fecha 7 de agosto de 2012 recibió las cartolas por el período solicitado, por lo que sin disponer de información idónea suficiente, con fecha 23 de agosto de 2012 presentó un reclamo escrito al banco, recibiendo el 30 del mismo mes y año un correo electrónico en que acusaban recibo de su reclamo, señalando que la respuesta sería enviada por correo certificado a su dirección particular. Ante la falta de respuesta, el 24 de agosto de 2012 presentó un reclamo en el SERNAC, servicio que remitió la contestación dada por el banco vía correo electrónico con fecha 6 de septiembre de 2012, hechos que constituyen infracción a la Ley N° 19.496.

Segundo: Que, la parte denunciada en el comparendo de prueba al evacuar el traslado conferido mediante minuta escrita, niega todos los hechos en que la denunciante funda sus acciones, salvo que expresamente señalen lo contrario, oponiendo en primer lugar la excepción de incompetencia del tribunal por razón del territorio, señalando que en conformidad a los hechos y disposiciones que expresa, corresponde conocer de este juicio al tribunal competente de la ciudad de Santiago. En subsidio, opone la excepción de prescripción de la acción, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley N° 19.496, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa solicita sea acogida esta excepción atendido a que el contrato suscrito entre las partes lo fue el 14 de octubre de 2008, que el primer cargo en la cuenta corriente de la denunciante por concepto de uso de su tarjeta de crédito ocurrió el 17 de marzo de 2011, y entre el mes de marzo de 2011 y julio de 2012, la denunciante no formuló reclamo alguno o dejó constancia de su disconformidad, no objetando los cargos efectuados en su tarjeta de crédito dentro del plazo de cuarenta y cinco días contados desde la fecha de vencimiento de cada estado de cuentas, conforme se estipula en el contrato acompañado a los autos, y atendido el tiempo transcurrido la

acción se encuentra prescrita de conformidad a la ley. En subsidio, el denunciado alega la inexistencia de incumplimientos e infracciones imputadas al Banco de Chile, de conformidad a los antecedentes que esgrime, así como la inexistencia de las supuestas comunicaciones entregadas por la actora al banco en relación a las materias contenidas en su denuncia, en mérito de lo cual solicita se resuelva en la forma que indica, rechazando en todas sus partes la denuncia de autos.

Tercero: Que, en cuanto a la excepción de incompetencia del tribunal por no ser ésta la comuna en que se celebró el contrato, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, el tribunal la rechazará en consideración al principio de economía procesal atendido a que el proceso se ha tramitado íntegramente en esta comuna, y habiendo conocido de él en su totalidad, no aparece justificable en el estado actual de la causa remitirlo a otro juzgado para que éste dicte la sentencia que en derecho corresponda.

Cuarto: Que, con los antecedentes reunidos en el proceso se ha acreditado que los hechos denunciados como constitutivos de una presunta infracción a la Ley N° 19.496, se iniciaron sin ninguna duda en el mes de febrero de 2011, época en que la actora reconoce haber aceptado recibir para su uso una tarjeta de crédito Mastercard proporcionada por el banco denunciado, y que con fecha 17 de marzo de 2011 se efectuó el primer cargo en la cuenta corriente de la denunciante por concepto de uso de su tarjeta de crédito, y la denuncia infraccional deducida en contra del proveedor "BANCO DE CHILE S.A." fue ingresada en este tribunal con fecha 1° de marzo de 2013, es decir, una vez transcurrido el plazo de seis meses establecido en el artículo 26 de la Ley N° 19.496 para que las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sancionan en dicho cuerpo legal prescriban, por lo que el tribunal acogerá la excepción opuesta por la denunciada en el comparendo de prueba, atendido lo señalado precedentemente y el mérito de autos, prescripción que también alcanza a la demanda de declaración de nulidad de la cláusula de "pago mínimo" del contrato de apertura de crédito, de afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito Mastercard, suscrito por la actora con fecha 14 de octubre de 2008.

Quinto: Que, en virtud de lo precedentemente razonado y pruebas rendidas en autos, el tribunal declarará prescrita la acción que persigue la responsabilidad contravencional del denunciado deducida en autos por doña Nina Verónica López Pérez, y rechazará en definitiva la denuncia interpuesta a fojas uno y siguientes, y sesenta y cuatro y siguientes de esta causa, y la demanda de declaración de nulidad de la cláusula antes referida del contrato de uso de la tarjeta de crédito Mastercard suscrito entre las partes, por haberse extinguido dicho derecho.

Sexto: Que, atendido lo resuelto precedentemente el tribunal no se pronunciará respecto de las demás alegaciones formuladas por la parte denunciada en su minuta de descargos por no ser necesario, y considerando que la responsabilidad civil es una consecuencia inmediata y directa de la responsabilidad contravencional, entre las que debe existir una relación de causa a efecto, el tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas uno y siguientes, y sesenta y cuatro y siguientes de autos, por doña NINA VERONICA LOPEZ PEREZ, ya individualizada, en contra del proveedor "BANCO DE CHILE S.A.", representado

para estos efectos por don GONZALO PIZARRO PARTAL, en mérito a lo precedentemente expuesto por carecer de causa.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B) Nº 2, y 50 y siguientes de la Ley Nº 15.231, artículos 1º, 3º, 11, 14, 17, 18, 22, 23 y 27 de la Ley Nº 18.287, artículos 1º, 3º letra e), 12, 23, 24, 26, 50 A y siguientes de la Ley Nº 19.496, artículo 340 inciso primero del Código Procesal Penal, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se ACOGE la objeción de documentos deducida a fojas 215 y 216 por la parte denunciante y demandante, respecto de los acompañados por la contraria a fojas 80, 106 a 108, y 155 a 176.
- 2.- Que, se RECHAZA la objeción de documentos deducida a fojas 215 y 216 por la parte denunciante y demandante, respecto de los acompañados por la contraria de fojas 81 a 103, 110 a 139, y 140 a 154.
- 3.- Que, se RECHAZA la excepción de incompetencia del tribunal, en razón del territorio, deducida por la parte denunciada y demandada civil en el párrafo II de lo principal del escrito de fojas 178 y siguientes.
- 4.- Que, se acoge la excepción deducida en el párrafo III de lo principal del escrito de fojas 178 y siguientes por la parte denunciada "BANCO DE CHILE S.A.", representado por don GONZALO PIZARRO PARTAL, ya individualizados, y se declara PRESCRITA la acción que persigue la responsabilidad contravencional de este proveedor, y la que demanda declarar la nulidad de la cláusula que indica del contrato de uso de tarjeta de crédito celebrado entre las partes, deducida a fojas 1 y siguientes, y 64 y siguientes, por doña NINA VERONICA LOPEZ PEREZ, también individualizada, atendido lo expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 5.- Que, se RECHAZA la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 1 y siguientes, y 64 y siguientes, por doña NINA VERONICA LOPEZ PEREZ, ya individualizada, en contra del proveedor "BANCO DE CHILE S.A.", representado para estos efectos por don GONZALO PIZARRO PARTAL, también individualizados, por carecer de causa atendido lo resuelto precedentemente en cuanto a lo contravencional.
- 6.- Que, no se condena en costas a la parte perdedora por considerar el tribunal que tuvo motivos plausibles para litigar.
- 7.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley Nº 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol Nº 2.128/2013

Dicienda por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por don FIDEL INOSTROZA NAITO, Secretario Titular.

Antofagasta, dieciséis de diciembre de dos mil catorce.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de los considerandos cuarto, quinto y sexto que se eliminan.

Y se tiene, en su lugar, además, presente:

PRIMERO: Que se ha interpuesto Recurso de Apelación por la parte demandante en contra de la sentencia definitiva pronunciada por el juez de la instancia que acogió la prescripción de la acción deducida en contra del Banco de Chile.

SEGUNDO: Que uno de los hechos denunciados por la recurrente es la existencia de cobros indebidos, en el tiempo, como consecuencia de aplicar el Banco, el pago mínimo de su tarjeta de crédito en la cuenta corriente que mantiene la denunciante con el Banco.

TERCERO: Que de la documentación que se ha tenido a la vista, en especial la que ha sido agregada como medida para mejor resolver, que rola a fojas trescientos veintisiete a trescientos sesenta, se puede concluir que efectivamente el Banco demandado ha seguido efectuando cobros por "pago automático", pendiente el juicio de autos, según se desprende los "Estados de Cuenta Nacional" de la tarjeta mastercard, facturado al veinticuatro de octubre, veintisiete de noviembre y veintiséis de diciembre todos del año dos mil trece; veintiocho de abril, veintiocho de mayo, veintiséis de junio y veintiocho de julio del presente año.

CUARTO: Que de lo señalado en el considerando anterior se puede colegir que la denuncia efectuada por la demandante es real y ha sido constante en el tiempo, por lo que mal puede haberse producido prescripción de la acción como lo ha fallado el tribunal de primera instancia, en atención a que el propio banco por medio de uno de sus ejecutivos, en julio del año dos mil doce, le informó expresamente según documentos de fojas veinticinco y

conformidad al artículo 24 de la Ley del Consumidos que estatuye "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente", que en el caso de autos se impondrá en la suma de 10 UTM (diez Unidades Tributarias Mensuales).

OCTAVO: Que es un hecho que la actora con motivo de los hechos denunciados obviamente sufrió desasosiego, molestias y pérdida de tiempo, no logrando su solución directamente con la denunciada, obligando a aquella a formular denuncia al SERNAC, sin resultado, para en definitiva, accionar y obtener judicialmente una indemnización por este tribunal de alzada sólo por concepto a título de **daño moral** que se fija prudencialmente en la suma de \$ 1.000.000 (un millón de pesos).

Por estas consideraciones, normas legales citadas y visto además lo dispuesto en los artículos 32 y 33 de la Ley 18.287, y artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE REVOCA**, con costas, en su parte apelada la sentencia de fecha nueve de julio de dos mil catorce, escrita a fojas 264 y siguientes, que acogió la excepción de prescripción de la acción intentada por la demandante y, en su lugar, **SE DECLARA:**

I. **Se rechaza** la excepción de prescripción intentada por la parte demandada.

II. **Se acoge** la denuncia infraccional en contra del Banco de Chile S.A. imponiéndose una multa de 10 (diez) Unidades Tributarias Mensuales, por la infracción cometida.

III. **Se acoge** la demanda civil sólo por el daño moral, la que se fija en la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos) en favor de Nina Verónica López Pérez en contra de la parte demandada Banco de Chile S.A.

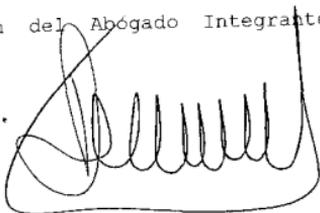
Se confirma en lo demás, el referido fallo.

Se deja constancia que se hizo uso de lo dispuesto en el artículo 82 del Código Orgánico de Tribunales.

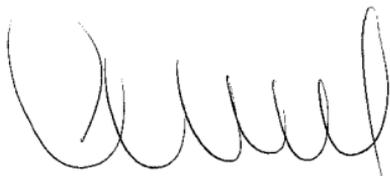
Regístrese y devuélvanse.

Rol N° 118-2014

Redacción del Abogado Integrante Sr. Fernando Orellana Torres.



REGISTRADO



Pronunciada por la **Primera Sala** integrada por el Ministro Titular Sr. Dinko Franulic Cetinic, la Ministro Titular Sra. Myriam Urbina Perán y el Abogado Integrante Sr. Fernando Orellana Torres. Autoriza el Secretario Titular don Mauricio Pontino Cortés.

En Antofagasta, a dieciséis de diciembre de dos mil catorce, notifiqué por el Estado Diario, la sentencia que antecede.

F. 64.417.

