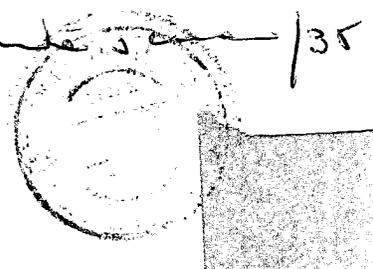


f. T. S. / 35



Copiapó, Treinta de Mayo de dos mil Catorce.-

VISTOS:

A fojas uno don **CRISTIAN ENRIQUE VALENZUELA BARAHONA**, C.I. N° 13.357.799-8, Técnico preparador en geología, domiciliado en Salitrera California N° 533, Población El Palomar, de la comuna de Copiapó, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO DE CHILE**, representado para estos efectos por don **MARCO ANTONIO ARRIAGADA CAILLY**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Colipí N° 394, de la comuna de Copiapó, por infringir los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. Fundamenta su denuncia en que en el mes de Mayo de 2013 se acercó a Socofin (empresa externa de cobranza de Banco de Chile) a renegociar 2 tarjetas de credito, una Visa y una MasterCard, ascendiendo su deuda a **\$4.650.000.-** de ambas tarjeta. Indica que la señorita que lo atendió le dio el detalle de la deuda de las mencionadas tarjetas, y aparte le dice que tiene cuotas impagas de un crédito, lo que le pareció extraño ya que con fecha 25/05/2012 realizó un pago por un crédito de consumo N° 118133577998016838 cancelando el total según prepago que le entregó el Banco en su oportunidad. Indica que mientras tenía el crédito costergó dos cuotas, las cuales nunca fueron incorporadas en el prepago, ni menos en el pago que realizó, desconociendo los motivos. Agrega que el Banco generó dos líneas de crédito sin su consentimiento, y durante todo el tiempo no tuvo información de estas cuotas impagas, ya que nunca recibió correos o e-mail dando dicha información. Agrega que su ejecutivo también fue incapaz de dar esa información, y que él también desconocía estas dos líneas de crédito. Señala que la cuota que pagaba era de **\$280.524.-**, y desde que se realiza el pago en Mayo de 2012, fue sumando cobros e intereses injustificados a la largo de un año a la fecha. Indica que más encima en el mes de Noviembre de 2013 se acercó al Banco y se percató que tiene dos cuentas más, sumando un total de cuatro líneas de crédito asignadas con los números 138495605, 10148440808, 10138495606, y 148440807, las que tienen movimiento irregulares y realizadas en sucursales que de igual forma desconoce y que acompaña. Como hecho N° 2 señala que con fecha 13 de Septiembre de 2013 realizó un abono a la línea de crédito de la cuenta corriente N° 1180394410 de **\$200.000.-** que es la cantidad que tiene

f. 1/36



autorizada en el banco, agrega que desde la primera irregularidad dejó congelada la cuenta, hasta que se aclararan los cobros, ya que no quisieron cerrar la cuenta. Señala que por un mal entendido con su compañía de Seguros, esta le depositó las sumas de \$99.542.- y \$1.402.776.- por lo que el Bando se paga una serie de intereses y así se paga los \$200.000.- indicados a la línea de crédito. Señala que a la fecha el Banco desconoce el abono y sigue cobrando intereses por la línea de crédito y otros cobros asociados. Como hecho N° 3 señala que con fecha 24 de Junio de 2013 comienzan a aparecer en las cartolas de movimiento mensual, cargos por mantención mensual de cuenta corriente, cobros que desde que tiene la cuenta jamás se habían generado (ya que solo era anual), los que se están haciendo efectivo hasta la actualidad, y son por la suma de \$32.700.- aproximadamente, son cobros mensuales y suben mes a mes. Indica que se acercó al Banco y su ejecutiva desconoce el motivo de dichos cobros, no obteniendo respuesta del Bando. Solicita se aplique el máximo de multa establecido en la Ley N° 19.496. Demanda civilmente indemnización de perjuicios respecto de daño material la suma de **\$4.000.000.- (Cuatro millones de pesos)**, más la suma de **\$1.000.000.- (Un millón de pesos)** a título de reparación del daño moral, con costas.

A fojas diecisiete consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba al cual asistieron ambas partes y rindieron prueba documental. Igualmente la parte denunciada y demandada contestó mediante minuta escrita que se tuvo como parte integrante de la audiencia, la denuncia infraccional y la demanda civil. Respecto de lo infraccional, señala en relación al hecho N° 1 que el propio denunciante señala que realizó la postergación de dos cuota de su crédito, las que no fueron incorporadas al prepago ni en el pagó que realizó, en consecuencia tales cuotas quedaron impagas, y al estar impagas generaron reajustes e intereses en conformidad a la Ley. Respecto del hecho N° 2 indica que con los propios dichos del denunciante confirmación su posición, él no cerró su cuenta corriente, por esto, se mantuvo vigente, de manera que si se deposita dinero en ella, ya sea el propio cuenta correntista o un tercero, el Banco encontrándose autorizado para ello de acuerdo al contrato de cuenta corriente suscrito, puede cobrar lo adeudado. Finalmente en el hecho N° 3 se remite a lo señalado en el punto N° 2. Solicita se rechace la denuncia infraccional con costas. En cuanto a lo civil señala que considerando lo expuesto en la contestación de la denuncia

f. C. Valenzuela / 38



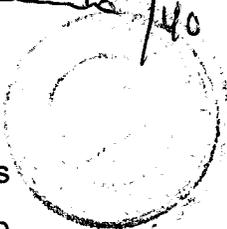
Paulina Cisterna Gómez, Asistente de Atención al Cliente, del Banco de Chile; documentos no objetados por la parte contraria.

SEGUNDO.- Que la parte denunciada y demandada rindió la documental consistente en: a) Contratos suscritos por el denunciante y el Banco de Chile; b) Presentaciones que hizo el denunciante ante el Servicio Nacional del Consumidor de fecha 18/07/2013 y 12/08/2013; c) Oficio dirigido a la Superintendencia de Bancos de fecha 12/08/2013; d) Oficio dirigido a Sernac con fecha 26/09/2013; e) Impresión de correo electrónico dirigido al demandante, en el cual se le entrega link de acceso de audio, donde se acordaron las condiciones de las repactaciones de dos cuotas al demandante; f) Pagaré de crédito original, informe de deuda actualizado, y oficio o carta dirigida al demandante de fecha 01/08/2013; documentos no objetados por la parte contraria.

TERCERO.- Que la parte denunciada y demandada también acompañó un archivo de registro de audio, agregado a fojas veinte, y que tiene una duración de de 21:27 minutos, entre la ejecutiva del Banco de Chile doña Alicia Díaz y el denunciante don Cristian Valenzuela. Asimismo el denunciante señaló que su voz corresponde a la grabación, y que fue el dialogo sostenido con la ejecutiva.

CUARTO.- Que en relación al hecho denunciado N° 1, que en el documento de fecha 01/08/2013 a fojas 1 del cuaderno de documentos constan las condiciones del crédito flexible que permite la postergación de cuotas, resultando imputables a líneas de créditos especiales, y que al efectuar prepago éste se imputa primero a las cuotas postergadas y luego el saldo del crédito. A fojas 2 consta carta del Banco de Chile en donde se señala que al postergar dos cuotas el demandante, se crearon líneas de crédito correspondientes a tales operaciones, estando impagas esas dos cuotas por un monto de **\$280.524.-** cada una. Asimismo del documento de fojas 258 se desprende que durante el año 2011 se postergaron tres cuotas del crédito N° 16838, y que en el mes de Mayo se postergó una última cuota. En este sentido, las cuotas N° 04, 07 y 09 se aprecian incorporadas en la línea de crédito N° 138495605, con fecha 24 de Enero y 22 de Febrero, se según los documentos de fojas 107, 108, 126, 127 y 258, por la suma total de **\$1.402.620.-**, línea que corresponde también a la línea de crédito N° 10138495606. Por otro lado, la cuota N° 14 se aprecia incorporada en las líneas de crédito N° 148440807 y 148440808, por la suma de **\$391.000.-** según documento de fojas 126 y 148, asimismo se aprecia que los cargos efectuados en

7 - cuenta / 40



SEPTIMO.- Que por estos motivos, constituye un incumplimiento de las condiciones ofrecidas al consumidor el hecho de abrir cuatro líneas de crédito especial, esto es, las líneas N° 138495605, N° 10138495606, N° 148440807 y N° 148440808, por cuanto se le indicó que sería sólo una línea donde podría acceder en forma fácil y expedita a sus cuotas postergadas, y no que se crearía una línea de crédito por cada cuota postergada, hecho que constituye un actuar negligente que ha causado un menoscabo al consumidor, consistente en no poder acceder al pago de sus cuotas postergadas, al no contar con una información clara y veraz al momento de la contratación de las líneas de crédito especiales, y que posteriormente esas cuotas generen intereses y reajustes en su desconocimiento.

OCTAVO.- En relación al hecho denunciado N° 2 consistente en el abono de \$200.000.- efectuado el día 30/09/2013 a la cuenta N° 1180394410, y que el Banco denunciado no habría reconocido, consta a fojas 189 y 190 los estados de cuenta de la cuenta N° 1180394410 de los periodos comprendidos entre los días 30/08/2013 al 30/09/2013, y del 30/09/2013 al 30/10/2013. En efecto en Estado de Cuenta de fojas 189 se aprecia claramente la existencia de un abono voluntario a línea de crédito por \$200.000.-, el cual aparece como un monto o cheque cargado, y no como un depósito o abono. En este sentido a fojas 124 consta el listado de movimiento de la cuenta de línea de crédito N° 10138495606 donde consta un depósito o abono por la suma de \$200.000.- como traspaso desde cuenta corriente efectuado el día 30/09/2013, coincidiendo claramente con el abono indicado por el denunciante. Asimismo se aprecia que en la línea de crédito N° 10138495606 se efectuó un cargo por \$189.471.- el cual fue justamente solventado con el abono por \$200.000.- de lo que queda el saldo de \$10.529.- Por estos motivos aparece concordante en cargo efectuado en el estado de cuenta de fojas 189 por lo que la denuncia no podrá prosperar a éste respecto.

NOVENO.- En cuanto al hecho N° 3, esto es, a los cobros por comisión de mantención mensual de cuenta corriente y de línea de sobregiros efectuados desde el día 24 y 26 de Junio de 2013. A fojas 186 a 190 se aprecian cargos por \$32.681.- y \$57.215.-, a lo largo de los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre, variando levemente mes a mes. En este sentido a fojas 216 consta el Contrato Unificado de productos de personas, en cuyo Capítulo I letra A. sobre Condiciones Generales de Cuenta Corriente, consta en su N° 7 que el Banco podrá cobrar al cliente comisiones por la administración y/o mantención de Cuenta

f. monto sum / 41

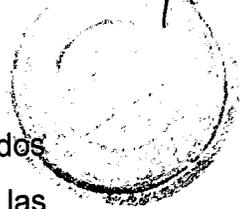
Corriente, las que estarán expresadas en unidades de fomento y cuyo monto se determina en un documento adicional a dicho contrato, y que se entiende que es parte del mismo. En cuanto a las comisiones de la línea de sobregiros, consta en el Capítulo III N° 5 que el Banco podrá cobrar semestralmente y por anticipado una comisión de apertura al comitente, aún cuando no hiciere uso de ella, así como otra comisión por renovación semestral automática, expresadas en unidades de fomento, entendiéndose facultado el Banco para cargar directamente a la cuenta corriente del cliente el pago de las mismas. El documento continúa señalando que las comisiones indicadas se encuentran especificadas en documento adicional a dicho contrato, y que se entiende que es parte del mismo. En este sentido no consta en autos el mentado documento anexo en el cual se establecen dichas comisiones, y que diere cuenta que éstas fueron efectivamente dadas a conocer al denunciante, en efecto el contrato unificado de producto hace mención a estos anexos, es así que solo consta la hoja de firma del contrato unificado a fojas 214, en que se declara conocer y aceptar cada una de sus cláusulas, sin que conste la efectiva información de las comisiones que se cobrarían al denunciante.

DECIMO.- Que el hecho de proceder al cobro de comisiones que no han sido efectivamente informadas al consumidor, constituye una infracción a su derecho a una información oportuna y veraz, hecho que además constituye una conducta negligente, a la luz del artículo 23 de la Ley N° 19.496, que ha causado un menoscabo al consumidor, consistente en verse expuesto al pago de comisiones cuya cuantía desconocía al momento de la contratación, y su posterior cobro.

II. EN LO CIVIL.-

UNDECIMO.- Que respecto a la existencia del daño material por la suma de **\$4.000.000.- (Cuatro millones de pesos)**, se debe tener presente respecto del hecho N° 1 señalado en la denuncia, que el pago de las respectivas cuotas postergadas es procedente en todo caso, por cuanto constituyen deuda del demandante al Banco demandado. Que sin perjuicio de esto, y atendidas las infracciones establecidas en los considerandos sexto y séptimo es que resulta improcedente el cobro de intereses por las cuatro líneas de crédito en forma separada, por lo que este daño resulta indemnizable e imputable al actuar

f. monto cobros / 12



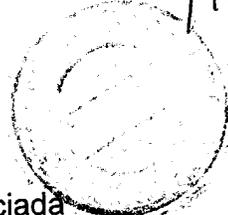
negligente de la parte demandada, conforme se estableció en los considerandos indicados precedentemente, en éste sentido se deberá reversar el cobro de las cantidades que excedan lo debido originalmente, esto es, la cantidad de cuatro cuotas de **\$280.524.-**, reajustadas conforme al Índice de Precio al Consumidor IPC, hasta la fecha de ésta sentencia.

DUODÉCIMO.- Que en lo referente a los hechos indicados bajo el N° 2, al encontrarse justificado el monto cargado a la cuenta corriente del demandante, y no habiéndose establecido infracción al respecto, no corresponde indemnizar daño alguno en este sentido.

DECIMOTERCERO.- Que respecto de los hechos señalados bajo el N° 3, y habiéndose establecido la existencia de una infracción al derecho de información del demandante, al no haber sido debidamente informado de las cantidades que corresponderían a comisiones en su cuenta corriente y línea de sobregiro, no resulta procedente el cobro de las mismas, por lo que también se verifica la existencia de un daño indemnizable que resulta imputable al actuar negligente de la parte demandada, por lo que ésta deberá proceder a reversar todas las cantidades que correspondan a cobro de comisiones de mantención de cuenta corriente y de línea de sobregiro, correspondiente a la cuenta N° 1180394410, desde el 24 de Junio de 2013, hasta la actualidad.

DECIMOCUARTO.- En cuanto al daño moral, los hechos de abrir cuatro líneas de crédito especial, habiéndose informado al consumidor que sería solo una línea de crédito, y no que se crearía una línea de crédito por cada cuota postergada, para luego proceder al cobro de intereses por dichas cuotas, y el hecho de proceder al cobro de comisiones que no han sido efectivamente informadas al consumidor, han debido necesariamente provocar -al menos- molestia y desasosiego en el demandante, como consecuencia la natural preocupación al verse expuesto a cuantiosas deudas. Por éstos motivos resulta procedente la reparación de éste daño, el cual se regula prudencialmente en la suma de **\$ 1.000.000.- (Un millón de pesos)**.

Y apreciando los antecedentes de autos de acuerdo con los principios de sana crítica, y teniendo presente lo previsto en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, y artículos 1, 9, 10, 11, 14, 16 y 17 de la Ley N° 18.287,

Presente 15/43


SE DECLARA:

I. **En cuanto a lo infraccional:** Se **CONDENA** a la denunciada **BANCO DE CHILE**, representado para estos efectos por don **MARCO ANTONIO ARRIAGADA CAILLY**, ya individualizados en éste fallo, al pago de una multa única ascendente a **DIEZ** Unidades Tributarias Mensuales del mes en que se efectúe el pago por infringir los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496. Si no pagare dentro del plazo de cinco días, sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio, **quince noches de reclusión** que se contarán desde que el infractor ingrese al Establecimiento Penal correspondiente.

II. **En cuanto a la demanda civil:** Se **ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas uno y siguientes por don **CRISTIAN ENRIQUE VALENZUELA BARAHONA**, sólo en cuanto se condena a la demandada **BANCO DE CHILE**, representado para estos efectos por don **MARCO ANTONIO ARRIAGADA CAILLY**, a reversar el cobro de las cantidades que excedan lo debido originalmente, esto es, la cantidad de cuatro cuotas de **\$280.524.-**, reajustadas conforme al Índice de Precio al Consumidor IPC, hasta la fecha de ésta sentencia; a reversar todas las cantidades que correspondan a cobro de comisiones de mantención de cuenta corriente y de línea de sobregiro, desde el 24 de Junio de 2013, hasta la actualidad; y al pago de la suma de **\$ 1.000.000.- (Un millón de pesos)** a título de reparación del daño moral. Sumas que deberá reajustarse de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha en que ésta sentencia se encuentre firme y ejecutoriada, hasta la de su efectivo pago.

Con costas.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE, personalmente o por cédula.

ARCHIVESE, en su oportunidad.

ROL N° 10638/2013.-

Sentencia dictada por don **Alamiro Andrés Alfaro Zepeda**, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **Elizabeth Loyola Collao**, Secretaria Subrogante.



Loyola
La Secretaria del Tribunal
Certifica que la presente,
es copia fiel del original que
se ha tenido a la vista

La Secretaria (S)

RECIBIDO
05 AGO 2014
PRIMERA JUZGADA DE PAZ
COPIAPO

APELA

S.J.L. DE POLICÍA LOCAL DE COPIAPÓ (1º)

MARCELO SERGIO DÍAZ SUAZO, por el querellado y demandado civil, en autos por presunta infracción a la Ley sobre Protección al Consumidor caratulados **"VALENZUELA BARAHONA, CRISTIAN ENRIQUE CON BANCO DE CHILE"**, ROL N°10.638-2013; a US. respetuosamente digo:

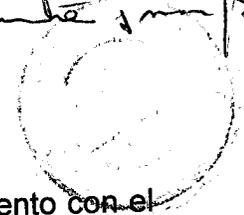
Que, encontrándome dentro de plazo, vengo en interponer recurso de apelación en contra de vuestra sentencia definitiva de 30 de mayo de 2014, notificada a esta parte con fecha 30 de julio de 2014, solicitando a S.S. que -acogiendo a tramitación el recurso- se eleven los autos a la I. Corte de Apelaciones de Copiapó, para los efectos de que este Tribunal Superior revoque con arreglo a derecho la sentencia recurrida, conforme a los fundamentos de hecho y de derecho que se exponen en esta presentación:

NEXISTENCIA DE LAS INFRACCIONES ATRIBUIDAS A BANCO DE CHILE

El fallo pronunciado en primera instancia ocasiona un gravísimo perjuicio a mi representada, ya que le condena a pagar una multa de 10 UTM, por supuestas infracciones a la ley N° 19.496, y acoge parcialmente demanda civil de indemnización de perjuicios presentada por don Cristian Enrique Valenzuela Barahona, fundado en un error de apreciación generado a partir del propio libelo presentado en su momento, a saber:

- El supuesto hecho infraccional básico -a juicio de V.S.- sería un presunto incumplimiento del derecho a la información, resguardado en la Ley de Protección al Consumidor. Se llega a esa conclusión a partir del cuestionamiento que hace el fallo al sistema de venta telefónica o de call center, donde al mismo tiempo de ofrecer el producto (en este caso un producto financiero, líneas de crédito que permiten financiar postergación de cuotas de un préstamo)

f. [Handwritten signature]



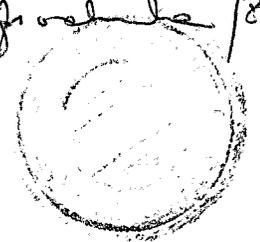
se van entregando las bases para que el cliente pueda manifestar su consentimiento con el producto ofrecido.

2.- Sostiene la sentencia recurrida *"que la sola circunstancia de requerir consentimiento al consumidor sin que éste pueda contar en el momento con la información necesaria, constituye una infracción al derecho a la información de éste, en este sentido al remitirse la ejecutiva telefónica a un documento, esto es, las condiciones generales de la línea de crédito especial, que se envía en el mismo momento o en forma posterior al consumidor vía correo electrónico, implica necesariamente que éste carece de la información necesaria para otorgar el consentimiento que se le solicita"* (considerando sexto).

3.- He aquí el error de apreciación, puesto que del propio tenor de la sentencia, queda claro que hubo una manifestación de consentimiento en el contrato suscrito, lo controvertido es si esa manifestación de consentimiento se fundó en información clara, comprensible e inequívoca de las condiciones generales del contrato por parte de Banco de Chile. Y, al efecto, se probó en autos que el demandante al manifestar expresamente su voluntad de contratar contaba con dicha información (documentos acompañados como prueba y no observados ni objetados y la grabación de la venta telefónica), es más, el fallo en el mismo considerando sexto ya referido hace referencia a que se entrega esta información, lo que sucede es que califica subjetivamente que tal información *"no resulta íntegra ni veraz"*. Pero en la sentencia, que el demandante tuvo la posibilidad del retracto o de formular reparos, desde la fecha misma de la contratación, y no hizo uso de ella, confirmando así su voluntad.

4.- Por su parte, Banco de Chile cumplió con lo ofrecido a través de la venta telefónica, otorgando las líneas de crédito contratadas; las que fueron utilizadas efectivamente por el demandante para postergar las cuotas de su préstamo, como éste lo reconoce expresamente en sus diversas actuaciones en el juicio.

5.- Así las cosas, Banco de Chile no ha cometido infracción alguna, sino sólo ha cumplido su contrato con la querellante y demandante civil, razón por la cual es menester revocar el fallo impugnado.

fructa / 21


FALTA DE ACREDITACIÓN DEL DAÑO MORAL

El daño moral no fue oportuna y debidamente demostrado en la presente causa. La E. Corte Suprema ha establecido en fallos reiterados que el daño moral debe ser fehacientemente acreditado por la parte que lo solicita. Así, por ejemplo, en recurso de queja, rol ingreso E. Corte N°6.167-2007, donde se señaló claramente lo siguiente: "Habiendo establecido que la responsabilidad que establece la Ley de Protección del Consumidor es asimilable al estatuto contractual, cabe señalar que el daño moral en esta sede...en el contexto de una responsabilidad de tipo contractual, debe ser acreditado, sin que sea posible que por su solo incumplimiento de las obligaciones que impone la ley, deba presumirse la existencia de este tipo de daño. Consecuentemente, solo es indemnizable el daño moral que se encuentre suficientemente acreditado en el proceso" (sic). En consecuencia, el daño moral (en el contexto de esta responsabilidad contractual) debe ser probado, sin que sea posible que -por el sólo incumplimiento de las obligaciones que impone la ley- se presuma la existencia de este tipo de daño. La indemnización del daño moral ante hechos de esta naturaleza está condicionada a la efectiva lesión o agravio de un derecho subjetivo, y -como tal- debe ser demostrado, no puede presumirse como es en el caso de lesiones o muerte.

En la sentencia impugnada el Tribunal de Primera Instancia, lejos de aplicar razonamientos lógicos, científicos o técnicos para establecer el daño moral, ante la carencia de probanzas, sólo se ha basado en una valoración o estimación subjetiva, que se aparta de los principios básicos del ordenamiento jurídico en materia de valoración probatoria (considerando décimo cuarto del fallo), condenando a Banco de Chile a pagar una indemnización de perjuicios sin que se haya rendido prueba alguna que acredite el daño moral demandando por la actora de autos, con lo que malamente podría haberse establecido la efectividad de la demanda civil de indemnización de perjuicios por este concepto.

fructo



IMPROCEDENCIA DE CONDENACION EN COSTAS

El artículo 144 del Código de Procedimiento Civil señala claramente que *“la parte que sea vencida totalmente en un juicio o en un incidente, será condenada al pago de las costas. Podrá con todo el tribunal eximirlo de ellas, cuando aparezca que ha tenido motivos plausibles para litigar, sobre lo cual hará declaración expresa en la resolución”*. Nuestra parte no fue vencida totalmente, de hecho la demanda sólo se acogió en forma parcial, siendo desechadas algunas de las pretensiones del demandante (considerando octavo), que de no haber sido alegadas y probadas en juicio por mi representada, ésta podría haber sido condenada a cifras mayores. Por consiguiente, Banco de Chile tuvo motivo plausible para litigar y no debería haber sido condenado en costas.

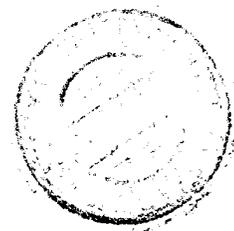
POR TANTO, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 216 y 217 del Código de Procedimiento Civil,

RUEGO A US. tener por interpuesto recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva de primera instancia de fecha 30 de mayo de 2014, notificada a esta parte con fecha 30 de julio de 2014, solicitando a S.S. que -acogiendo a tramitación este recurso- se eleven los autos a la I. Corte de Apelaciones de Copiapó, para que este Tribunal Superior revoque la sentencia recurrida, declarando en definitiva:

- 1 - Que se revoca la sentencia de primera instancia, y se rechaza en todas sus partes la denuncia infraccional y demanda civil interpuesta en contra de Banco de Chile.
- 2 - En subsidio, para el caso que la I. Corte no acceda a revocar la sentencia y desestimar la denuncia infraccional de autos, se rebaje considerablemente la multa e indemnización propuesta a la denunciada, fijando su monto prudencialmente por el tribunal de alzada.
- 3 - De acuerdo a lo dispuesto en los artículos 144 y 145 del Código de Procedimiento Civil, se ordene que cada parte pagará sus costas, por no haber resultado mi representada totalmente vencida en el presente juicio y haber tenido motivo plausible para litigar; y,
- 4 - Las demás resoluciones que la I. Corte de Apelaciones estime adoptar en derecho.

La Secretaria del Tribunal
4 Certifica que la presente,
es copia fiel del original que
se ha tenido a la vista

La Secretaria CS/



Foja: 102
Ciento Dos

C.A. de Copiapó

Copiapó, tres de noviembre de dos mil catorce.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, a excepción de su considerando decimocuarto que se elimina.

PRIMERO: Que la legislación introducida por la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores N° 19.496 y sus modificaciones posteriores, especialmente la Ley N° 19.955, de 2004, ha supuesto la moderación de ciertos principios recogidos en los Códigos Civil y Comercial, respecto de los actos y convenciones sujetos a la ley, tanto en lo referido a la formación del consentimiento, la libertad contractual -en su dimensión libertad de contratar por parte del proveedor como de la libre determinación del contenido de lo que las partes acuerden- como de los bienes jurídicos protegidos, que superan la mera protección de la libertad e igualdad de los contratantes, y también de las consecuencias que trae aparejado para el incumplidor una determinada infracción contractual.

SEGUNDO: Que lo anterior tiene importancia, puesto que para resolver las controversias suscitadas en relaciones reguladas por la Ley N° 19.496 debe atenderse a la peculiaridad de sus principios. El profesor Ruperto Pinochet indica que la normativa que inspira el derecho del consumo apunta a *"estructurar un sistema de protección al consumidor, considerando a este último como la parte débil de la relación contractual, frente a la parte fuerte, el profesional"* (Ruperto Pinochet Olave, "Las reformas introducidas a la Ley del Consumidor por la Ley 19.955 y especialmente el derecho de desistimiento en los contratos electrónicos", en La protección de los derechos de los consumidores. Aspectos sustantivos y procesales luego de la reforma contenida en la ley 19.955 de 2004, Cuadernos de Extensión Jurídica 12, Universidad de Los Andes, 2006, pp. 79-93). Tanto así, que la normativa contiene valoraciones de orden público que no pueden ser desatendidas, pues, conforme con el artículo 4° de la Ley, los derechos que en ella se establecen no son renunciables anticipadamente por los consumidores. Ilustrando el sentido general de esta preceptiva, tiene dicho el profesor

103/ quinto turno



Ricardo Sandoval López que: *"la nueva normativa pretende constituir el texto legal en que se enmarca una protección total del consumidor, que lo resguarda de las conductas abusivas de los proveedores de bienes y servicios, de los perjuicios derivados de la publicidad engañosa, de la falta de información (el subrayado es nuestro), de la discriminación injustificada de precios o condiciones de venta y que brinde seguridad respecto de los bienes que consume y de los servicios que requiere"* (Ricardo Sandoval López, Derecho del Consumidor, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 2005, p. 19).

TERCERO: Que, en este contexto fáctico jurídico, para resolver adecuadamente la controversia, esta Corte tendrá especialmente en consideración lo mandatado en el artículo 3º de la Ley N° 19.496 que establece que son derechos y deberes básicos del consumidor:

"...a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;

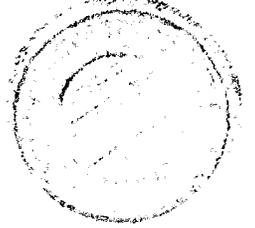
b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos...;

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...", agregándose en el mismo precepto legal, que son derechos del consumidor de productos o servicios financieros, entre otros:

"...a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas;

b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras..., y

104/ quinto cuarto



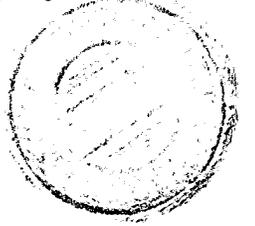
e) *Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento...*”.

Del mismo modo, conviene dejar asentado que las cláusulas del contrato que une a las partes de este juicio, están contenidas en un contrato de adhesión, que ha sido redactado y propuesto por la parte demandada, esto es, Banco Chile, de modo que una efectiva protección al consumidor, exige de la parte dominante de la convención, en este caso, la institución financiera demandada, adoptar un mecanismo seguro, público y transparente que garantice al consumidor el ejercicio pleno y efectivo del 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, en términos que el proveedor demuestre indubitablemente que aquél cumplió a su vez con su deber correlativo de informarse responsablemente de los términos estipulados en el contrato y sus modificaciones.

CUARTO: Que, en estos términos, con la evidencia rendida por los intervinientes en el proceso y contrariamente a lo sostenido por la recurrente en su escrito de impugnación no queda demostrado que, en la especie, hubo una manifestación de consentimiento libre e informado por parte del actor en el contrato suscrito entre las partes, específicamente que la demandada cumpliera con lo ofrecido a través de la modalidad de venta telefónica celebrada entre ambas, de modo que las consideraciones de hecho y de derecho establecidas en el fallo que se revisa, a juicio de esta Corte se ajustan al mérito del proceso y a la legalidad vigente, debiendo la apelación formalizada ser desestimada en la forma que se señalará más adelante.

QUINTO: Que la indemnización de perjuicios por daño moral, que es definido como el sufrimiento, trastorno psicológico, afección espiritual o lesión de un interés personalísimo, causado a la espiritualidad de la víctima como consecuencia de la comisión de un hecho ilícito o de la infracción a un derecho subjetivo, no definido por parámetros objetivos, que puede afectar a los ofendidos y demandantes, debe analizarse y ponderarse en el caso sub lite, circunscrito a la circunstancia de abrir la demandada, en beneficio del demandante, cuatro líneas de crédito especial, habiéndose informado al consumidor que sería una sola, omitiendo la información que se crearía una línea de crédito por cada cuota postergada, para luego proceder al cobro de intereses por dichas cuotas, sumado al hecho de proceder al cobro de

105/0105 uno



comisiones que tampoco fueron legalmente comunicadas al denunciante, cuestión fáctica que indefectiblemente han provocado desazón y ansiedad en el actor, quien se vio expuesto a angustia y preocupación como consecuencia de las deudas generadas por estas operaciones inconsultas.

SEXTO: Que al no existir en nuestro derecho normas especiales sobre la prueba del daño moral, deben regir las reglas generales, y para ello, es necesario para que este daño sea indemnizable, que revista el carácter de real y cierto, no meramente hipotético o eventual, correspondiendo el peso de la prueba al demandante y en el caso en estudio, imperiosamente ha habido dolor, angustia aflicción y menoscabo, sin embargo, la entidad de tal perjuicio no se acreditó cabalmente, insuficiencia que obligará a estos falladores a regularla prudencialmente, en los términos que se expondrá en la parte resolutive de este laudo.

Por estas consideraciones y de conformidad además, con lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, 32 y siguientes de la Ley N° 18.827, 1698, 2314 y siguientes del Código Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de treinta de mayo de dos mil catorce, escrita de fojas 35 a 43, **CON DECLARACIÓN**, que la demandada **BANCO DE CHILE** queda condenada, en lo infraccional, a una multa única de **Cinco Unidades Tributarias Mensuales**, y que la misma entidad financiera debe pagar al demandante **CRISTIAN ENRIQUE VALENZUELA BARAHONA**, por concepto de indemnización de perjuicios por daño moral, la suma de **\$500.000.- (Quinientos mil pesos)**, suma que deberá ser sufragada con los reajustes señalados en la sentencia en alzada, sin costas del recurso por estimar que la denunciada se ha alzado con motivo plausible.

Regístrese y devuélvase con su agregada.

Redactó el Ministro señor Antonio M. Ulloa Márquez.

N°Policía Local -56-2014.

La Secretaria del Tribunal
Certifica que la presente,
es copia fiel del original que
se ha tenido a la vista

La Secretaria