



REPUBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE ARICA
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Causa Rol N° 589/EO

Arica, once de julio de dos mil quince.

Vistos:

A fs. 14 y siguientes rola la denuncia por Infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por doña Doris Mireya Rosembaum Davidovics, RUT N° 7.016.616-K, secretaria, domiciliada en Los Cóndores N° 2024, Población Las Brisas, de Arica, en contra de Scotiabank Chile, representada legalmente para estos efectos por don Marcelo Baro Espinoza, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en 21 de mayo N° 187, de Arica y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso tercero y 50D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y profesión u oficio ignora. Funda la acción en que en el mes de noviembre efectuó compra de unas cremas antienvjecimiento vía internet a la empresa Lifecell porque el proveedor en su página web ofrecía el envío de una muestra de la crema con pago del flete incluido, con el fin de probar el producto previa a la conformación de la compra de la crema que tenía un costo de \$13.348.- Con fecha 25 de noviembre de 2014 llegó a su domicilio el encargo de la empresa Lifecell, al abrir el paquete venía la crema de muestra y un catálogo y al leer las especificaciones se dio cuenta que no cumplían con sus exigencias y expectativas y decidió no confirmar la compra de la crema. Expone, que sin embargo, pasados dos meses, legó su domicilio un paquete y al abrirlo se dio cuenta que éste contenía tres cremas de antienvjecimiento lo que le causó extrañeza ya que nunca confirmó la compra por internet al proveedor y ante la preocupación de no saber por qué le habían enviado los productos, decidió revisar inmediatamente su cuenta del Scotiabank, vía internet, y vio su Visa y había un cobro por \$126.302.- Expone que con fecha 11 de febrero de 2015 se descontó automáticamente de su cuenta el cobro y el 15 de enero de 2015 envió un correo a Jorge Aguila Guillén y llamó al banco Scotiabank solicitando el bloqueo de su tarjeta de crédito N° 4966-7201-1329-9728 por temor a que se hicieran otros cobros a la Visa por Lifecell por productos que nunca aceptó ni confirmó su compra. Expone que el día 19 de enero de 2015 concurrió al proveedor a retirar la nueva tarjeta de crédito que solicitó, quedando conforme al tener su nueva tarjeta N° 4966-7210-0040-4330, retirándose de sus dependencias tranquila. Pero, expone que a mediados del mes de marzo llegó a su domicilio la cartola del estado de cuenta de la nueva tarjeta y se sorprendió de que en ella le estaban haciendo el cobro por traspaso internacional de la suma de \$104.313.- más los intereses rotativos por la suma de \$3.184.- que se pagó el 11 de febrero de 2015 desde su cuenta corriente.

Concurrió a las dependencias del proveedor denunciado a reclamar por el cobro indebido en su tarjeta de crédito Visa y fue atendida por Jorge Andía ejecutivo de servicios quien le señaló que no procedía el cobro, le tomó sus datos manifestando que se podría en contacto con ella para la devolución del dinero. Pasados algunos días sin respuesta se comunicó vía electrónica con Jorge Andía el que en innumerables correos le señalaba que su caso estaba siendo visto y que le darían una solución indicándole que esperara una semana, pero, pasadas dos semanas aún no tenía respuesta alguna del proveedor y decidió ir a Sernac. En Sernac con fecha 7 de abril de este año e interpuso el respectivo reclamo Caso N° R20150295456 y el 16 de abril de 2015 recibió la respuesta que indica: "Nuestra institución no acoge la solicitud de la Sra. Rosenbaum, e informa que el caso se encuentra desde el día 13 de abril de 2015 en el proceso de reclamación, siendo el plazo máximo de investigación de 60 días aproximadamente, plazo estipulado por las marcas (Visa/Marstercard)". Señala que respecto de la respuesta del proveedor aclara que el día 15 de marzo de 2015 fue hecho el reclamo al proveedor, pero, nunca se informó que existía un proceso de reclamación y que su única alternativa para el resarcimiento de sus derechos como consumidor los cuales fueron claramente infringidos es la interposición de la denuncia y para que se sancione a la denunciada. En cuanto al derecho, expone que al tenor de los hechos descritos, la denunciada cometió infracción a los artículos 3 letra b), 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496. En la especie, señala que la conducta del proveedor denunciado ha significado una infracción a los artículos antes señalados ya que el proveedor ha actuado con negligencia en los siguientes puntos: 1.- El Banco Scotiabank cargó incorrectamente en su cuenta Visa una deuda por traspaso de una deuda internacional por la suma de \$104.313.-, lo que le ocasionó perjuicios, 2.- El proveedor no entregó una información veraz ni oportuna acerca del procedimiento de reclamación, toda vez que nunca señaló de qué se trataba y el plazo de investigación. Estima que por ello es necesario que se le repare todo el daño causado a ella y que se multe al proveedor con la multa máxima establecida en la ley de protección al consumidor. Asimismo, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Scotiabank Chile, representada legalmente para estos efectos por don Marcelo Baro Espinoza, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en 21 de mayo N° 187, de Arica y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso tercero y 50D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y profesión u oficio ignora. Da por reproducidos los hechos expuestos como fundamento de la acción de lo principal y que dichos hechos le han causado perjuicios por los que demanda y que consistente en: 1.- Daño Emergente:

demanda a la empresa por la suma de \$107.497.- por los daños configurados por el traspaso de una deuda internacional y los intereses rotativos por la suma de \$3.184.- y 2.- Daño Moral Demanda a la empresa bancaria por la suma de \$500.000.- por los daños configurados por las molestias ocasionadas por su situación personal al concurrir en varias oportunidades al local de la denunciada afectando su tiempo y el dinero invertido en pasajes de locomoción colectiva y la frustración e impotencia por las veces que concurrió a Sernac al tratar de llegar a un acuerdo mediante la mediación la que no se produjo, quedando como última opción hacer valer sus derechos mediante la denuncia y demanda de indemnización de perjuicios. En cuanto al derecho, funda la demanda en lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la Ley N° 19.496. Pide en definitiva, condenara la contraria al pago de la suma total de \$607.497.- o a la suma que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación da la demanda, con costas.

A fs. 20 vta. rola la resolución del Tribunal que citó al representante legal de la denunciada y/o al jefe de local a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 21 rola la notificación personal a Scotiabank Chile por intermedio de su jefe de oficina Humberto Agurto, por el Receptor del Tribunal Ariel Parada Jiménez.

A fs. 24 y 25 rola la declaración indagatoria de la denunciada.

A fs. 48 y 48 vta. rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 66 rola la resolución "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto al fondo:

Primero: Que, a fs. 24 y 25 rola escrito acompañado por la denunciada que contiene su declaración indagatoria y expone en primer término, que ha dado cumplimiento estricto a las normas legales y reglamentarias que regulan el desarrollo de su giro, además de respetar íntegramente las normas que contiene la Ley N° 19.496. Precisado lo anterior y en relación con la denuncia presentada, hasta el momento niega los hechos descritos en la denuncia debido a que a su parecer la denunciada cumple íntegramente con las normas de la Ley del Consumidor y que la información necesaria será acompañada en la oportunidad procesal respectiva.

Segundo: Que, a fs. 44 y 44 vta. rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Doris Mireya Rosenbaum Davidovics y la asistencia de la parte denunciada y demandada civil de Scotiabank Chile representada por la Egresada de Derecho Diana González Castillo.

La parte denunciante y demandante civil ratificó sus acciones, con costas.

La parte denunciada y demandada civil contestó por escrito y solicita el rechazo de las acciones, con costas. Expone que la denunciada no debe suma alguna a Doris Rosenbaum y que ella está incurriendo en una denuncia y demanda temeraria porque está pretendiendo que se la haga un pago indebido ya que éste se realizó efectivamente en su cuenta y que si se revisa el estado de cuenta internacional desu tarjeta de crédito del mes de diciembre, se refleja el cargo de la compra por US \$189, el cual al no registrar pago se traspasó a la deuda internacional. Señala que además, con fecha 24 de abril de 2015, el comercio realizó la devolución de los US \$189 los que se encuentran abonados en el estado de cuenta internacional y que al no registrar deuda, dicha reversa se refleja como saldo a favor. Expone que la denunciante señala que en el mes de noviembre decidió hacer compra de unas cremas antienvjecimiento vía internet a la empresa Lifecell, atendido a que el proveedor ofrecía en su página web el envío de una muestra de la crema con pago de flete incluido, con el fin de probar el producto previo a la confirmación de la compra de la crema, la cual tenía un costo de \$13.348.- Expone la denunciante que posteriormente, el día 25 de noviembre de 2014 llegó a su domicilio el encargo de la Empresa Lifecell, al revisarlo, se da cuenta que este producto no cumple con sus exigencias y expectativas, por lo que decide no comprarlo, hecho que a la denunciada no le consta y que deberá ser acreditado por la actora en la etapa procesal correspondiente, atendido lo estipulado en el artículo 1.698 del Código Civil. La misma señala que pasados dos meses, llegó a su domicilio un paquete que contenía tres cremas antienvjecimiento, y fue entonces cuando decide revisar su cuenta del banco Scotiabank vía internet y que en ella tiene un cobro por \$126.302.- , situación que dice la denunciada tampoco le consta, lo que también deberá acreditar la denunciante. Señala que la denunciante expone que con fecha 15 de enero, dice haber enviado un correo a Jorga Andía Guillén además de haber llamado al banco solicitando que le bloquearan su tarjeta de crédito y agrega que con fecha 19 de enero de 2015, concurrió a retirar la nueva tarjeta de crédito que había solicitado, todos hechos que a la denunciada dicen no constarle y que deberán ser acreditados en la etapa procesal respectiva. Finalmente, señala que la denunciante describe que a mediados de marzo recibió en su domicilio la cartola de estado de cuenta de la nueva tarjeta y que en él figuraba que le estaban haciendo el cobro de un traspaso de una deuda internacional por la suma de \$104.313.- y que frente a ello se dirigió a Scotiabank para reclamar este cobro indebido en su Visa y que al ser atendida por Jorge Andía, lo que también deberá acreditar. Señala que así, queda establecido que no constando los dichos de la denunciante, la denunciada señala que la denunciante y demandante ha interpuesto una denuncia y demanda temeraria

en razón de lo dispuesto por el artículo 50 letra E de la Ley N° 19.496 y que no se ha cometido ninguna infracción a la Ley N° 19.496 y no ha actuado con negligencia en el hecho denunciado, ni tampoco ha causado menoscabo al consumidor, atendido que como ya se mencionó, la actora ha podido solucionar su problema, ante quien corresponde, no siéndole negado en ningún momento la atención por aquel servicio. Solicita en definitiva el rechazo de la denuncia infraccional, con costas. En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios solicita el rechazo de ésta, con costas. Solicita tener por reproducidos por razones de economía procesal, los argumentos de la contestación de la denuncia infraccional y reitera que Scotiabank no ha cometido infracción alguna a la Ley N° 19.496, sobre Protección al Consumidor, por lo que no existe daño alguna que indemnizar a la actora de autos. Que, en el evento hipotético que se estimare que sí se acreditaron fehacientemente las infracciones, la demandada hace presente que lo dispuesto por el artículo 14 inciso primero de la Ley N° 18.287. Expone que, con todo, y en el evento de que se acoja la demanda civil, ésta debe ser acotada al monto de \$107.497.-, sin perjuicio de que la suma por la que se demanda a título de daño emergente debe ser probada fehacientemente por la actora en la etapa procesal correspondiente. En cuanto al daño moral, señala que éste debe ser rechazado en todas sus partes, toda vez que la actora no hace mención expresa a cuál es el daño moral indemnizable, y tampoco cómo va a ser acreditado, limitándose sólo a expresar que los hechos le han provocado molestias, pérdidas de tiempo, frustración e impotencia por el detrimento monetario que dice haber sufrido, hechos que de ser ciertos, deberán ser acreditados fehacientemente mediante las pruebas idóneas para aquello como ha señalado reiteradamente la jurisprudencia de la Excma. Corte Suprema en el recurso de queja N° 6167-2007 que ha expresado: "Habiendo establecido que la responsabilidad que establece la ley de protección al 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 daños. Consecuentemente, sólo es indemnizable el daño moral que se encuentre suficientemente acreditado en el proceso."

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y se recibió la causa a prueba, fijando como puntos de ella, los siguientes: "1.- Efectividad de los hechos denunciados y 2.- Monto y naturaleza de los daños."

Cuarto: Que, la parte denunciante y demandante civil acompañó, con citación, formulario único de atención de público Caso N° R2015O295456 de fecha 7 de abril de 2015 que rola a fs. 1, estados de cuenta corriente N° 970385622 de fecha

2 de febrero de 2015 al 26 de marzo de 2015 que rola a fs. 2 a 2 vta., estado de cuenta de tarjeta Visa de Tarjeta N° 4966-72100040-4330 del período facturado desde el 24 de febrero de 2015 y hasta el 11 de marzo de 2015 que rola a fs. 3 a 4, fotocopia de comprobante de entrega de tarjeta de crédito Visa de fecha 27 de enero de 2015 que rola a fs. 5, correos electrónicos enviados al ejecutivo del banco Scotiabank que rolan a fs. 6 a 13, estado de cuenta de período anterior a febrero de 2015 que refleja pago de \$126.302.- que rola a fs. 34 y 35, cartola con movimientos del mes de marzo de 2015 que refleja pago de monto de \$199.878.- pagado que rola a fs. 36, transacciones por facturar de tarjeta de crédito Visa N° 4966-7201-1329-9728 de fecha consulta 15 de enero de 2015, con próxima facturación 27 de enero de 2015 que refleja traspaso de dólares a pesos que rola a fs. 37 y cartola de movimientos desde 2 de febrero de 2015 al 26 de febrero de 2015 que refleja monto pagado por \$126.302.- que rola a fs. 38.

Quinto: Que, a su turno, la parte denunciada y demandada civil acompañó estados de cuenta internacional de la tarjeta de crédito Visa de Doris Rosembaum de fecha 25 de noviembre de 2014, 22 de diciembre de 2014, 26 de enero de 2015, 24 de febrero de 2015 y 27 de abril de 2015 último en el cual aparece la suma de US\$189.- que rolan a fs. 39, 39, vta., 40, 40 vta. 41, 41 vta. , 42, 42 vta. 43 y 43 vta.

Sexto: Que, de los antecedentes que rolan en autos se encuentra establecido que:

1.- Doña Doris Mireya Rosenbaum Davidovics es titular de la cuenta corriente N° 970385622 del Banco Scotiabank y una tarjeta visa N° 4966-7210-0040-4330 emitida por el mismo banco.

2.- Que, para efectos del cobro de las compras nacionales e internacionales que Doris Mireya Rosenbaum Davidovics ésta autorizó al banco efectuar el pago automático de sus cuentas con cargo en su cuenta corriente.

3.- Que, a fines de mes de noviembre de 2014 la denunciante efectuó una compra vía internet a la Empresa Lifecell consistente en una muestra de una crema, compra que confirmó vía páginas web por el valor US.\$14,50 equivalente en moneda nacional a \$13.348.-, monto que incluyó el flete de la compra.

4.- Que, asimismo, la denunciante recibió otro paquete en su domicilio con tres cremas antienvjecimiento en su interior cuyo valor de compra es la suma de US\$163,50.- y que dicho valor fue cargado en su cuenta corriente mediante el PAC correspondiente por la suma equivalente en moneda nacional a \$126.302.- con fecha 11/02/2015.

5.- Que, la denunciante alega que nunca confirmó la compra del set de tres cremas señaladas en numeral anterior porque al probar la muestra enviada el producto no le satisfizo, sin embargo, consta de autos que no efectuó reclamo en

contra del proveedor de estos productos sino únicamente en contra de la entidad bancaria emisora y administradora de su tarjeta de crédito y de cuenta corriente.

6.- Que, de la cartola de cuenta corriente bancaria de Doris Mireya Rosenbaum Davidovics correspondiente al mes de marzo de 2015 de fs. 2 consta que en ella se registra un cargo por PAC por la suma de \$199.878.-, imputado con fecha 11/03/2015, cargo que corresponde entre otras a la suma de US\$189.- equivalente a la época en moneda nacional a \$104.313.-

7.- Que, Scotiabank efectuó traspaso de la deuda internacional. La compra vía web y en moneda extranjera se cargó en forma posterior a la fecha en que se realizó el PAC en la cuenta corriente de la denunciante y que igualmente efectuó la facturación y envió de la información de facturación a la consumidora (cuenta correntista y titular de la tarjeta de crédito) en una fecha posterior al cargo en la cuenta corriente de sus partidas o compras.

Séptimo: Que, conforme la prueba documental rendida por las partes, especialmente, las cartolas de cuenta corriente de los meses de febrero y marzo de 2015 que rolan a fs. 36 y 38, estado de cuenta de la tarjeta de crédito VISA de Scotiabank N° 4966-7210-0040-4330 de fs. 3 a 4 y estados de cuenta internacional de tarjeta de crédito N° 4966-7210- 0040-4330 emitida por Scotiabank de fs. 39 a 42, todos apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora adquirió la plena convicción que Scotiabank efectuó los cobros y cargos automáticos en la cuenta corriente de doña Doris Mireya Rosenbaum Davidovics, modalidad de pago acordada por las partes y no controvertida, por dos sumas, la primera el 11/02/2015 por \$126.302.- y que es el equivalente al valor de la compra de las tres cremas antienvjecimiento y, un segundo cobro por la suma de \$104.313.- con fecha 11/03/2015 a título de traspaso de deuda internacional, deuda - ésta última - que no contrajo la denunciante y que cuya reversa o devolución efectiva por cobro indebido a la denunciante se encuentra acreditada por la denunciada en estados de cuenta de fs. 41 y 41 vta, 42 y 42 vtaa. Y 43 y 43 vta. En la glosa "2.- Información de transacciones...Comisiones, otros cargos y abonos a la C", pero, dichas reversas no fueron informadas oportunamente o al menos en forma simultánea a la consumidora, infringiendo con ello un deber esencial de la contratación entre el proveedor y un consumidor, cual es, el de informar en forma veraz y oportuna que pesa sobre el banco respecto de la administración de la tarjeta de crédito de la consumidora y el detalle de cada una de sus operaciones de compra y otras que se acostumbra a consignar en el estado de cuenta nacional e internacional, lo que ha quedado de manifiesto en los estados de cuenta de la tarjeta VISA que el cargo en la cuenta corriente y la fecha en que la

denunciante recibe su cartola de cuenta nacional e internacional y traspasos por deuda internacional ocurre a destiempo, por lo que la consumidora mal pudo saber exactamente con la glosa "Pac Visa Pago Automático" qué era lo que pagaba y a qué título, actuando de este modo en la prestación del servicio de administración y cobro de una tarjeta de crédito con negligencia o al menos deficiente, causando menoscabo a la consumidora debido a la deficiencia en la falta de información oportuna a ésta, infringiendo con ello el artículo 3 letra b) en relación con el artículo 23 y 24 de la Ley N° 19.496 y por este motivo se acogerá la denuncia infraccional deducida a fs. 14 y siguientes por Doris Mireya Rosenbaum Davidovics en contra de Scotiabank Chile y se sancionará a ésta última.

Octavo: Que, en autos, tal como se ha dicho, la denunciada y demandada civil acreditó la reversa o devolución de la suma cobrada indebidamente a la actora de \$104.313.- que equivale a US189.- y los intereses rotativos, lo que totaliza \$107.497.- que reclama a título de daño emergente razón por la que se rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 14 y siguientes por Doris Mireya Rosenbaum Davidovics en contra de Scotiabank Chile por la suma reclamada de \$107.497.- a título de daño emergente y, el daño moral reclamado por la actora, por no haberse acreditado su procedencia y monto en la etapa procesal correspondiente.

Noveno: Que, la prueba no analizada en nada altera lo resuelto precedentemente.

Décimo: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 3 letra b), 23, 24 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional

1.-Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 14 y siguientes por Doris Mireya Rosenbaum Davidovics en contra de Scotiabank Chile.

2.- Se condena al Scotiabank Chile, del giro de su denominación, representada por Marcelo Baro Inostroza, ignora edad, estado civil, nacionalidad, agente, ambos domiciliados en calle 21 de mayo N° 187, de Arica y/o por su jefe de local conforme lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N°19.496; a multa de DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por prestar un servicio, actuando con negligencia, causando menoscabo al consumidor debido a fallas

o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio, infringiendo el artículo 3º letra b) en relación con el artículo 23 y 24 de la Ley N° 19.496 que establece normas de protección a los derechos del consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal por DIEZ DIAS de reclusión nocturna.

En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios

3.- Se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios de deducida a fs. 14 y siguientes por Doris Mireya Rosenbaum Davidovics en contra de Scotiabank Chile.

4.- No se condena en costas a la denunciada y demandada civil por no haber sido totalmente vencida.

Anótese, Notifíquese y Archívese.

Sentencia pronunciada por doña Coralí Aravena León, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



Es Copia Fiel de su Original
Arica, 11 JUL. 2015

SECRETARIO

Arica, diecisiete de noviembre de dos mil quince.

VISTO:

Se reproduce el fallo en alzada, con las siguientes modificaciones:

En el motivo sexto, se eliminan los acápites signados con los números 3.-, 4.-, y 5.-; y

En el raciocinio séptimo se sustrae la frase "que es el equivalente al valor de la compra de las tres cremas antienvjecimiento, y,".

Y TENIENDO, ADEMÁS, PRESENTE:

Primero: Que, el apoderado de la denunciada y demandada interpuso recurso de apelación en contra de la sentencia de primer grado, que condenó a su representada a pagar una multa de dos unidades tributarias mensuales por prestar un servicio, actuando con negligencia, causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio, infringiendo el artículo 3° letra b) en relación con los artículos 23 y 24 de la Ley N° 19.496, sin costas.

Funda su arbitrio procesal en que no le constan los hechos que se le imputan, porque su defendida no debe suma alguna a la denunciante, porque el Banco Scotiabank Chile realizó efectivamente un pago por la suma demandada en la cuenta corriente de la denunciante y demandante civil, como se constata al revisar el estado cuenta internacional de su tarjeta de crédito del mes de diciembre, en la que se refleja el cargo de la compra por US\$ 189, el cual al no registrar pago se traspasó a la deuda nacional; agregando que el "24 de abril de 2015, el comercio realizó la devolución de los US\$ 189, los que se encuentran abonados en el estado de cuenta internacional y éste (sic) al no registrar deuda, dicha reversa se refleja como saldo a su favor."; y que oportunamente entregó la información correspondiente, por lo que no se ha infringido norma alguna de la Ley N° 19.496.

Segundo: Que, amén de las pruebas mencionadas en el considerando séptimo del fallo recurrido para acreditar los hechos, obran las copias de los correos electrónicos enviados por los funcionarios de la entidad financiera denunciada, agregados a fojas 6 a 13, que los corroboran.

Tercero: Que, ninguna prueba aportó la denunciada para probar que oportunamente entregó la información necesaria del procedimiento correspondiente a la situación que nos ocupa a la denunciante, como tampoco haber devuelto el dinero descontado indebidamente a esta última de su cuenta corriente, porque "la reversa" a que alude aquélla sólo importa que la titular tiene a



Es Copia Fiel de su Original
27 NOV. 2015

SECRETARIO

su favor, para comprar US\$ 189, pero dicho monto no le ha sido devuelto ni informado su derecho a ser retirado o cobrado al Banco denunciado.

Cuarto: Que, de tal modo, para los efectos de que se trata, la defensa de la denunciada carece de sustento alguno, lo que obliga a desestimarla.

Por las anteriores consideraciones, normas legales citadas, y lo dispuesto en los artículos 32 y 36 de la Ley N° 18.287, se confirma, en lo apelado, la sentencia de once de julio del año en curso, escrita de fojas 51 a 55.

Acordada con el voto en contra del Ministro Sr. Zavala, quien fue de opinión de que se debía proceder a revocar en su parte apelada, la sentencia de fecha once de julio del año en curso, que rola desde fojas 51 a 55, en la parte que acogía la denuncia infraccional y en su lugar declarar el rechazo de la misma, procediéndose consecuentemente a absolver de toda multa a la denunciada, con expresa condena en costas a la denunciante, ello en virtud de las siguientes consideraciones:

1.- Que, tal como refiere el fallo en alzada, en este tipo de procedimientos, de conformidad a lo que dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, el juez apreciará la prueba, de acuerdo con las reglas de la sana crítica. Esto es, se deberá valorar los elementos probatorios agregados al juicio, expresando las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas, en cuya virtud les asigne valor o las desestime, debiendo tomar en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.

2.- Que, siguiendo tales parámetros y analizado el caso sub júdice, se denota, al analizar la prueba incorporada en la audiencia de estilo, cuya acta rola a fojas 44 y siguientes, consistente en los estados de cuenta internacional de tarjeta de crédito, que rolan a su vez, a fojas 39 y siguientes, que la denunciante, con fecha 4 de diciembre del año próximo pasado, se le hizo un cargo en dólares, por la suma de US\$ 189.00, en concepto de una compra vía internet, efectuada en la tienda virtual "Allinonecream", que registra su origen en Gran Bretaña.

A su turno, con fecha 11 de enero del año en curso, se registra otro cargo en dólares, por la suma de US\$ 163.50, en concepto de una compra vía internet, efectuada en la misma tienda virtual "Allinonecream".

3.- Que, sin perjuicio de lo señalado en el numeral anterior, se colige de la misma documentación que, con fecha 11 de febrero del año en curso, se le



Copia Fidejussoria de Sentencia
7 NOV. 2015

efectuó un abono a la denunciante en su cuenta en dólares, de la tarjeta de crédito Visa, de la suma de US\$ 163.50.

Asimismo, con fecha 24 de abril del presente año, se efectuó un segundo abono en la moneda norteamericana, por US\$ 189.00.

4.- De lo referido en los numerales anteriores, es posible colegir que, ningún "menoscabo" a sus derechos como consumidor, ha padecido la denunciante, en los términos que refiere el artículo 23 de la ley 19.496, puesto que todos y cada uno de los dólares cargados en su momento, tuvo como corolario, un abono en fechas posteriores, por lo que cae el supuesto que tuvo el sentenciador, al momento de condenar a la denunciada, por lo que sólo cabía el rechazo de la denuncia planteada en autos.

5.- Que los cargos y abonos hayan sido realizados en moneda extranjera, resulta ser algo obvio, toda vez que precisamente se trataba de una cuenta o línea de crédito, de nominación norteamericana y en cuanto a que la cliente y ahora denunciante, pagare el equivalente de su deuda en moneda nacional, constituye lógicamente una emanación del contrato celebrado por el cliente, con el girador de la tarjeta de crédito, en donde precisamente se pactó que el pago de la tarjeta, se realizaría en moneda de circulación nacional, lo que se denota de la documentación de fs. 34 y 35, acompañada por la propia denunciante, donde se colige que todos los pagos, tanto de sus operaciones en dólares, como en moneda nacional, eran pagados en pesos y no en una u otra moneda.

6.- En definitiva, resultó ser falso que la denunciante haya sufrido una disminución en su patrimonio, puesto que le fue reembolsado en forma íntegra, los dólares que en un momento se le cargaron.

En definitiva la denunciante pareciera cuestionar la celeridad con la cual se le efectuaron los abonos en su cuenta de crédito en dólares, lo cual se denota con las copias de correos electrónicos acompañados en la audiencia de estilo y que rolan a fojas 6 y siguientes, sin embargo aquello resulta ser, una emanación propia de las operaciones bancarias y no constituye el quid de lo debatido en autos, por lo que la acción infraccional, debía ser desestimada.

7.- Que asimismo, cabía condenar en costas a la denunciada, por no haber tenido motivo plausible para litigar y ser temeraria en su acción, toda vez que planteó la denuncia, una vez que la denunciada, había comenzado a hacer los reintegros cuya ausencia se reprochó, como consta del documento de fs. 1 y de los estados de cuenta ya analizados.



Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro, señor Marcelo Urzúa Pacheco y el voto disidente de su autor.

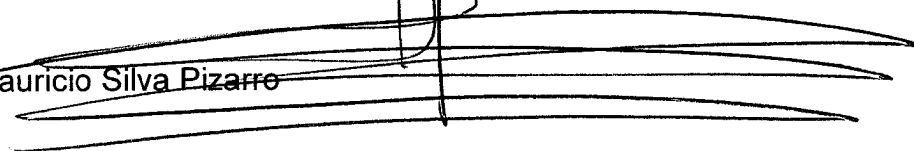
Rol N° 58-2015 Policía Local



Sr. Marcelo Urzúa Pacheco

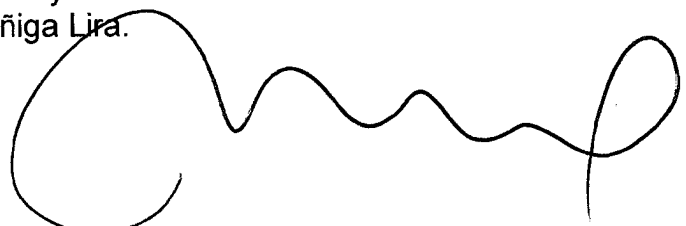


Sr. Pablo Zavala Fernández



Sr. Mauricio Silva Pizarro

Dictada por la Segunda Sala de esta Corte de Apelaciones, presidida por el Ministro don Marcelo Urzúa Pacheco e integrada por los Ministros don Pablo Zavala Fernández y don Mauricio Silva Pizarro. Autoriza la Secretaria Titular, doña Paulina Zúñiga Lira.



En Arica, a diecisiete de noviembre de dos mil quince, notifiqué por el estado diario de hoy la resolución que antecede.



SECRETARIO