



Del Rol N° 73.671-2015.-



//yhaique, a Veinticinco de Abril del dos mil dieciséis

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 4 y siguientes, comparece don Luís Galvarino Cabezas Tapia, c.i. n° 10.716.275-5, chileno, domiciliado en calle 2 N° 793 Valle La Foresta de esta comuna y ciudad interpone denuncia infraccional en contra de “BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES” nombre de Fantasía “BCI”, del giro de su denominación, ignora rut, representada para los efectos de la denuncia por don Patricio Quintrana (sic) Silva, jefe oficina BCI, domiciliadas todos en calle Arturo Prat N° 387 de Coyhaique; por infracción a los artículos 12, 17letra D y 23 todos de la ley N° 19.496, solicitando que se condene al denunciado al máximo de las multas que la ley establece, con costas;

Funda su denuncia, en lo pertinente, que siendo cliente titular de cuenta corriente del Banco denunciado; por desavenencias con la referida institución Bancaria, en específico mala prestación de servicios; solicitó en el año 2014 el cierre de dicho servicio a su ejecutivo de cuentas, quien le manifestó que no podía realizarse por mantener el denunciante deuda con el proveedor denunciado indicándole que un agente telefónico se haría cargo y lo llamaría en las próximas 48 horas, hecho éste que nunca se concretó. Así en el mes de septiembre de 2014, sin



obtener resultados después de meses de intentar el cierre de la cuenta corriente. Agrega que, para su sorpresa con fecha 24 de septiembre de 2014 recibió respuesta satisfactoria de la denunciada pero que, pese al tenor de la misiva, indica que a la fecha de la presentación aún mantiene su cuenta corriente y deuda vigente, lo que – expone- configuraría una negligencia manifiesta por parte de la entidad bancaria puesto que no puede ser que el proceso de contratación de una cuenta corriente para la obtención de un crédito hipotecario haya generado las consecuencias nefastas para el consumidor;

Que en el primer otrosí del escrito de fojas 4 y siguientes don don **Luís Galvarino Cabezas Tapia, c.i. n° 10.716.275-5**, chileno, domiciliado en calle 2 N° 793 Valle La Foresta de esta comuna y ciudad interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de “BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES” nombre de Fantasía “BCI”, del giro de su denominación, ignora rut, representada para los efectos de la denuncia por don Patricio Quintrana (sic) Silva, jefe oficina BCI, domiciliadas todos en calle Arturo Prat N° 387 de Coyhaique; solicitando que se indemnice por los daños generados a causa de la actuación negligente del Banco demandado, por la suma total de **\$1.175.555**, con interés reajustes y costas.-

Funda su pretensión, como se ha esbozado, en los hechos fundantes de su denuncia infraccional, los que este capítulo indemnizatorio da por reproducidos; agregando que en materia de daños, el daño material alcanzaría la suma de \$175.555 más intereses correspondiente a la utilización de la línea

de sobregiro (sic), de la cuenta corriente por el cobro sucesivo de la tarjeta de crédito visa y mantención de la cuenta corriente, la que según los hechos relatados fue pagada por el consumidor; reiterando en el ámbito factico que dichos perjuicios emanan en el hecho de que con fecha 24 de septiembre de 2014 la institución bancaria demandada se comprometió a cerrar la cuenta corriente del demandante lo que a la fecha no ha ocurrido: Agrega en su libelo que el daño moral lo estima en la suma de \$1.000.000 y que éste aspecto indemnizatorio se encuentra representado por todas las molestias y sufrimientos que le ha ocasionado la empresa, agravado por la atención deficiente, poco profesional y la falta absoluta de diligencia para resolver conforme a la ley la situación expuesta en su denuncia infraccional;

Que a fojas 12 comparece el Servicio Nacional del Consumidor, haciéndose parte del proceso;

Que en lo principal del escrito de fojas 20 y siguientes la denunciante y demandante civil individualizando al representante para efectos de emplazamiento en autos de la denunciada, don Jorge Navarro Boysen;

Que en el primer otrosí del escrito de fojas veinte y siguientes comparece doña Vanessa Vasquez Elgueta, apoderada por el denunciante quien formula ampliación de denuncia en contra del Banco de Crédito e Inversiones imputándole la contravención a lo dispuesto en los artículos 50 letras C y D de la Ley N° 19.496; por cuanto imputa a la denunciada que no existe información visible respecto de quién o quienes ejercen la jefatura



en los términos de los artículos antes citados, respecto del proveedor denunciado;

Que en lo principal del escrito de fojas 27 y siguientes comparece don Sebastián Vildósola Fica, abogado, apoderado por la denunciada y demandada en autos; objetando documental acompañada por la denunciante y demandante civil de fojas 14 a 18 ambas inclusive;

Que a fojas 29 comparece don Sebastián Vildósola Fica, ya individualizado, contestando denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios exponiendo en lo pertinente que el imputado cierre de cuenta corriente reclamado por la contraria dice relación con el hecho de que el consumidor denunciante mantiene una deuda con su representada y que, aun cuando la cuenta corriente no sea usada por el titular, ella devenga gastos en mantención asociados a los servicios contratados y que el denunciante no habría pagado a la fecha. Así, indica en su presentación que el consumidor denunciante pagaba sus dividendos del crédito hipotecario contratado, directamente por caja por lo que en consecuencia no mantenía ni mantiene actualmente flujos de dinero en su cuenta corriente; sin embargo dicha circunstancia no obsta- reitera- a que se le cobre costos asociados a línea de crédito y mantención de la cuenta corriente, todo lo que fuere aceptado oportunamente por el consumidor y atendido a que éste mantiene deuda pendiente con el banco, su representada no puede acceder a la petición de cierre por parte del denunciante. Agrega que en cuanto a la imputación de falta de información del representante legal o jefe de local

imputada en escrito de fojas 20 y siguientes, ella tampoco se configuraría por cuanto es el mismo denunciante quien acompaña fotografía de información general de su representada y que la información que imputa el denunciante como faltante, puede ser obtenido por intermedio de funcionarios a cargo de atención al cliente y, finalmente asevera, que la información estaría en el hall de acceso al público. Por ultimo indica que no existiría daño alguno que el actuar de su representada pudiere haberle generado al demandante en autos, por cuanto el denunciante habría concurrido a otra institución bancaria que habría comprado los créditos del demandante y así mismo tampoco existe un daño moral que indemnizar puesto que el sufrimiento o angustia que esgrime es el resultado de no dar pago total a las deudas vigentes asociadas a dichos productos; razones todas que previas citas legales, llevan al denunciado y demandado civil a solicitar el rechazo de ambas acciones, con costas;

Que a fojas 37, 38 y 51 constan actas de audiencias de comparendo de estilo;

Que a fojas 72 se declaró cerrado el procedimiento;

Que a fojas 73 el Tribunal ordenó como medidas para mejor resolver;

Que habiéndose cumplido con las medidas decretadas por el Tribunal a fojas 73, conforme consta a fojas 82 y 85 se han traído estos autos para resolver y;

CONSIDERANDO:



**I.- En materia de objeción de documentos
formulada en lo principal del escrito de fojas 27 y siguientes:**

PRIMERO: Que a fojas 27 y siguientes la denunciada y demandada civil ha objetado los documentos acompañados por la contraria de fojas 14 a 18 ambas inclusive, por falta de autenticidad ya que se trata de un simple fotocopia no autorizada, impugnación a la que el Tribunal hace lugar atendido a que efectivamente se trata de una simple copia no autorizada por ministro de fe alguno, documento que en tales circunstancias no constituye un medio de prueba contemplado por nuestra legislación adjetiva; conclusión ésta que en caso alguno vulnera los principios orientatorios del procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, dispuesto en el artículo 14 de la ley N° 18.287, en tanto dicha norma faculta al sentenciador para que se refiere exclusivamente a su ponderación, y no libera al juez de las normas que señalan los medios de prueba existentes, ni las que determinan su admisibilidad, ni las que indican el onus probandi. Es decir, los medios de prueba siguen siendo reglados, y sólo su apreciación resulta ponderable en los términos contemplados en la norma antes citada;

2.- En materia infraccional:

SEGUNDO: Que la denunciante en lo principal de su escrito de fojas 4 y siguientes, como asimismo en su ampliación de denuncia realizada en el primer otrosí del escrito de fojas 20 y siguientes imputa a la denunciada un actuar contravencional a las obligaciones que establece la ley N° 19.496;

en específico e inicialmente a lo dispuesto en los artículos 12, 17 letra D y 23 del cuerpo legal citado, circunscribiendo sus reproches al hecho de que en fecha indeterminada del año 2014 el denunciante y cliente de la entidad bancaria denunciada habría solicitado el cierre del producto contratado a su ejecutivo de cuenta, lo que a la fecha de la interposición de la denuncia ante este Tribunal no se habría concretado; y respecto a la ampliación de denuncia de fojas 20 y siguientes imputa infracción a lo dispuesto en el artículo 50 letra D de la ley N° 19.496, sustentando este capítulo de imputaciones en el hecho de que habiéndose requerido a personal del proveedor denunciado, este habría manifestado negativa a entregar información respecto de quién o quienes hacen las veces de jefe de local y que en el local de la denunciada no habría información al respecto;

TERCERO: Que en primer lugar respecto de los reproches contenidos en lo principal del escrito de fojas 4 y siguientes, y las defensas de la denunciada realizada a fojas 29 y siguientes, este Tribunal concluye que la *litis*, al menos en este aspecto, se encuentra circunscrita a que la entidad bancaria no habría dado cumplimiento a la voluntad manifestada por el denunciante de cerrar el producto denominado “cuenta corriente” del cual el consumidor denunciante sería titular, hecho éste no controvertido por las partes. A lo anterior se agrega que la excusa o justificación que aduce la denunciada se encuentra igualmente circunscrita que, a la fecha de la solicitud de cierre por parte del señor Cabezas Tapia, éste habría mantenido deudas en su cuenta corriente que obedecerían a costos de mantención del producto y



demás servicios asociados (línea crédito o sobregiro y tarjeta de crédito).

CUARTO: Que en lo pertinente, el artículo 17 letra D de la ley N° 19.496 –disposición y estatuto normativo en el que se han asilados las partes para la defensa de sus pretensiones- dispone en su inciso tercero que *“Los consumidores tendrán derecho a poner término anticipado a uno o más servicios financieros por su sólo voluntad y siempre que extingan totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión.”*

QUINTO: Que en la disposición transcrita, puede observarse que efectivamente el legislador ha previsto facultar al consumidor para que en su arbitrio pueda dar término a un vínculo contractual; lo que en caso alguno lo exonera de la obligación de cumplir con la obligaciones propias que, para el caso de marras, generaba el servicio o producto denominado cuenta corriente.

SEXTO: Que para poder determinar la negligencia que se le imputa a la denunciada y que habría generado menoscabo en los términos del artículo 23 de la ley 19.496 al consumidor denunciante, resulta indispensable establecer el momento o fecha en que el consumidor señor Luis Cabezas Tapia habría solicitado o manifestado su intención de cierre de cuenta. Sin embargo, el mismo denunciante no resulta ser claro en su exposición de hechos contenida en lo principal de su escrito de fojas 4 y siguientes en tanto en el punto N° 7 de su

libelo en comento expone: “El 2014 solicita el cierre de cuenta con el ejecutivo Sr. Klapp...”. Sumado a lo anterior no existe probanza alguna colacionada al proceso por parte del denunciante que permita establecer dicho momento con exactitud y que en definitiva permita desvirtuar las defensas de la denunciada en orden a dilucidar o esclarecer si, al momento de manifestar el consumidor su voluntad de terminar su relación contractual con el Banco e Crédito e Inversiones, aquel no haya tenido deudas en los servicios que pretendía concluir; ello por cuanto resulta indispensable, como se ha venido expresando, para poder determinar la existencia de negligencia que se imputa a la entidad bancaria denunciada;

SEPTIMO: Sin perjuicio de lo razonado en el anterior basamento, huelga precisar que el único medio de prueba que pudiere dar fecha cierta a la manifestación de voluntad analizada, resulta ser aquel de fojas 35 acompañado por la empresa denunciada denominado “amenaza de cierre cliente” otorgando fecha de ingreso a dicha amenaza el día 21 de agosto de 2014, fecha en la cual, conforme a la documental de fojas 75 y siguientes agregadas como medidas para mejor resolver, permiten establecer que el consumidor denunciante mantenía a ese momento saldo de deuda en su línea de sobregiro asociada a su cuenta corriente, razón por la cual no resulta configurada alguna negligencia de la entidad bancaria denunciada en los términos de los artículos 12 y 23 de la ley N° 19.496, en relación estas disposiciones con el artículo 17 letra D del mismo cuerpo legal;



OCTAVO: Que en lo que respecta a la ampliación de denuncia contenida en el primer otrosí del escrito de fojas 20 y siguientes huelga precisar que, objetada que ha sido la documental acompañada por la propia denunciante de fojas 14 a 18 conforme queda expuesto en el considerando primero de esta sentencia, el único medio probatorio para establecer si existe contravención a lo dispuesto en el artículo 50 letra D de la ley N° 19.496 por parte de la denunciada, resulta la inspección personal del tribunal cuya acta consta a fojas 85 y en la que el mismo Tribunal pudo percibir de manera fehaciente que no existe información alguna de la ordenada en la norma en análisis, no bastando –como esgrime en sus defensas la denunciada- el mantener personal que permita acceder a dicha información, por cuanto el tenor de la disposición legal contravenida resulta claro de su sola lectura al establecer que *“Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe de local, indicándose al menos el nombre completo y domicilio.”*;

NOVENO: Que la infracción configurada en el basamento que antecede, no resulta baladí por cuanto la obligación genérica que los proveedores deben cumplir en cuanto a entregar información oportuna y veraz a los consumidores, dispuesta en el artículo 3° letra b) de la ley N° 19.496; encuentra su correspondiente concreción en-entre otras- la disposición contenida en el artículo 50 letra D del citado cuerpo normativo y, más aun para el caso de marras ha implicado que al consumidor denunciante le ha generado trabas y con ello ha debido extender

en el tiempo, producto de la infracción configurada a este respecto, la litigación precisamente por no contar con la información necesaria para poder emplazar a la denunciada en autos, conforme consta del acta de fojas 14;

En cuanto a la acción civil indemnizatoria:

DECIMO: Que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3° letra E de la ley 19.496, el consumidor tendrá 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 contraída por el proveedor y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea;

UNDECIMO: Que como se ha analizado y concluido en los basamentos sexto y séptimo, no ha logrado configurarse en autos alguna infracción a la normativa de protección de derechos de los consumidores, que permita concluir que a raíz de su actuar infraccional la denunciada ha generado perjuicios al consumidor que deban ser indemnizados, máxime cuando el demandante, al circunscribir en el otrosí de su escrito de fojas 4 y siguientes sus fundamentos de hecho a aquellos en que funda su denuncia original –contenida en lo principal del mismo escrito- no permite tampoco evaluar a este Tribunal si emanan de la infracción configurada en el basamento octavo, perjuicios que debieren ser resarcidos; todo lo anterior sin perjuicio de que tampoco existe en autos alguna probanza rendida por la demandante que permita acreditar algún daño, sea éste moral o material y, visto lo establecido en los arts. 50 B de la Ley



Nº 19.496, 3º, 9º, 14º, 17º y 28 todos de la Ley 18.287, y 13 de la Ley 15.231,

SE DECLARA:

1º Que ha lugar a la objeción de documentos formulada en lo principal del escrito de fojas 27;

2.-Que se condena a la denunciada Banco de Crédito e Inversiones, representada en autos para los efectos del artículo 50 C por don **Jorge Fernando Navarro Boysen, C.I. Nº 12.192.276-2**, ambos domiciliados en calle Arturo Prat Nº 387 de Coyhaique, por la infracción configurada en autos a lo dispuesto en el artículo 50 letra D de la ley 19.496, a pagar una multa ascendente a **siete unidades tributarias mensuales** a beneficio municipal, equivalente en dinero efectivo a la fecha de pago. Sino pagare la multa impuesta dentro del término legal el representante del infractor cumplirá por vía de sustitución y apremio **15 días de reclusión nocturna** en el centro penitenciario que corresponda;

3º que se rechaza en lo demás la denuncia infraccional de lo principal de fojas 4 y siguientes por no haberse configurado;

4º Que por lo anterior, se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Luis Galvarino Cabezas en contra de Banco de Crédito e Inversiones;

5º Que cada parte pagará sus costas;

Regístrese, notifíquese y, ejecutoriada que sea,
archívese.-

Dictada por el Juez Subrogante, abogado Ricardo
Rodríguez Gutiérrez.- Autoriza la Secretaria Subrogante, señora
Sonia Riffo Garay.-



