

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CONCEPCION

Trinitarias N° 180

CARTA CERTIFICADA

NOTIFICACIÓN

CAUSA ROL N° 6.030/2015

"Pérez con Bco. Paris"

PAULA

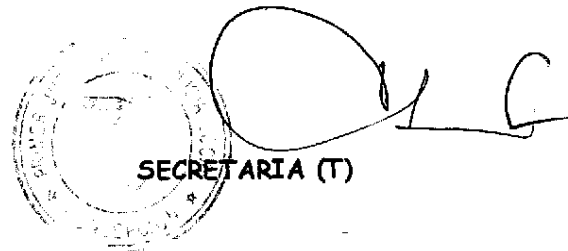


CONCEPCIÓN, 07 NOV 2016

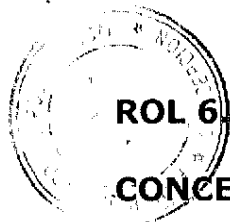


Sr. (a): **MANUEL MUÑOZ GARCIA** por la parte denunciante infraccional SERNAC
Dirección: Colo-Colo N° 166, Concepción.

Hago saber a Ud. que en Causa Rol N° 6.030/2015-P que se sigue ante este Tribunal, se dictó sentencia definitiva la que se acompaña, y que rola a fojas 125 y siguientes.


SECRETARIA (T)

Servicio Nacional del Consumidor	
OFICINA DE PARTES	
VIII REGION	
Fecha	07 NOV. 2016
Línea	



ROL 6.030-15 "PEREZ CON BANCO PARIS S.A."

CONCEPCIÓN, cinco de septiembre del año dos mil dieciséis.-

VISTOS:

Que, a fojas 1, rola Certificado de Beneficio de Asistencia Judicial, emitido por Corporación de Asistencia Judicial, Región del Bío-Bío, a nombre de Ana María Pérez Isla, de fecha 30 de junio del año 2015.

Que, a fojas 2 y siguientes, en lo principal y primer otrosí, de su escrito, Ana María Pérez Isla, interpone querrela por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de Banco París S.A., representado legalmente de acuerdo a la dispuesto en los artículos 50 C y 50 D del mismo cuerpo normativo por el jefe de local Wladimir Dassonvalle, por los fundamentos de hechos y de derecho que expone; en el segundo otrosí, patrocinio, poder y privilegio.

Que, a fojas 12, Constanza Moya Herrera, por la parte querellante y demandante civil, solicita se tenga presente fecha de la infracción.

Que, a fojas 13, el Tribunal cita a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, resolución que es notificada legalmente.

Que, a fojas 15 y siguientes, rola copia simple de Resolución Exenta Nº 197, de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se Delega Facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 20 y siguiente, rola copia simple de Resolución Exenta Nº 60 de fecha 01 de junio de 2015, la cual nombra a Damaris Hernández Muñoz, provisional y transitoriamente como Directora Regional de la Dirección Regional del Bío-Bío del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 22, rola formulario, único de atención de público, emitido por Sernac, de fecha 24 de marzo de 2015.

Que, a fojas 23, Sernac informa procedimiento de mediación, de fecha 24 de marzo de 2015.

Que, a fojas 24, rola traslado instituciones financieras, con fecha 24 de marzo de 2015.

Que, a fojas 25, Sernac informa con fecha 08 de abril de 2015, respuesta de proveedor.

Que, a fojas 26, rola respuesta de proveedor a reclamo Nº R2015274236, de fecha 07 de abril de 2015.

Que, a fojas 27 y siguientes, Damaris Hernández Muñoz, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, en lo principal de su escrito, se hace parte; en el primer otrosí, solicita se tenga presente; en el segundo otrosí, acredita personería; en el tercer otrosí, acompaña documentos; y en el cuarto otrosí, solicita se tenga presente.

Que, a fojas 41, Katherine López Fuentes, por la parte querellante y demandante civil, acompaña lista de testigos.

Que, a fojas 42, las partes de común acuerdo solicitan suspensión de audiencia de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 44 y siguientes, rola mandato judicial, otorgado por escritura pública, en notaría de Santiago, de María Gloria Acharan Toledo, de fecha 29 de octubre del año 2008, en virtud del cual, Banco París S.A., designa como abogado patrocinante y apoderado a Jorge Andrés Bell Mardones.

Que, a fojas 50, Andrés Bell Mardones, por la parte querellada y demandada, en lo principal de su escrito, patrocinio y poder; y en el otrosí, acompaña documentos.



Que, a fojas 51, se suspende audiencia de estilo, fijándose nuevo día y hora. Inhabilitándose el Juez titular de este Tribunal, de acuerdo con lo establecido en el artículo 196 N° 13 y 15 del Código Orgánico de Tribunales, para conocer y resolver en estos autos, pasando los antecedentes a Juez No Inhabilitado.

Que, a fojas 54, rola certificación de la Sra. Secretaria, de no constar que la parte a quien pudiera perjudicar la falta de imparcialidad del juez titular, alegare la inhabilidad correspondiente, vuelven los antecedentes al Juez Letrado Titular de este Primer Juzgado, para su conocimiento y fines.

Que, a fojas 56, Damaris Hernández Muñoz, por el Servicio Nacional del Consumidor, delega poder en la abogada Damaris Hernández Muñoz.

Que, a fojas 57 y siguientes, rola formulario único de derivación convenio Caj Sernac N° de caso R2015274136 de fecha 18 de mayo de 2015.

Que, a fojas 60, rola fotocopia de liquidación de crédito de Banco París de fecha 18 de febrero de 2014.

Que, a fojas 61 y siguiente, rola comprobante de seguimiento de casos de fecha 15 de diciembre de 2014 y de 20 de febrero de 2015.

Que, a fojas 63, rola fotocopia de consulta de detalle de cuotas donde se señala pagada hasta la fecha del 09 de enero de 2015.

Que, a fojas 64 y siguientes, rolan documentos de Banco París donde figura pendiente el pago de diversas cuotas de fecha 12 de febrero de 2015, 20 de marzo de 2015.

Que, a fojas 66, rola documentos de renegociación de Banco París de fecha 14 de abril de 2015.



Que, a fojas 67, rola documento de Banco París donde se señala pendiente el pago de una cuota de fecha 21 de abril de 2015.

Que, a fojas 68, rola fotocopia de documento de la empresa gestión cobranza y servicios, con fecha 09 de abril de 2015.

Que, a fojas 69, rola copia de correo enviado a Banco Paris.

Que, a fojas 70 y siguientes, rola fotocopia de comunicaciones trimestrales de crédito de consumo, de fecha 31 de marzo de 2014, 30 de junio de 2014, 30 de junio de 2015 y 30 de septiembre de 2015.

Que, a fojas 74 y siguientes, rola documento de Cencosud donde figura pendiente el pago de diversas cuotas de fecha 20 de julio de 2015 y 17 de septiembre de 2015.

Que, a fojas 77 y siguientes, rola set de fotocopia de vales de cupones desde la cuota N° 1 del 20 de marzo de 2014, a la cuota N° 22 de fecha 21 de diciembre de 2015 y cuponera.

Que, a fojas 84 y siguientes, rola set de fotocopia de fotografías de mensajes de texto recibidos al celular del querellante y demandante civil.

Que, a fojas 87 y siguientes, Ximena Nova Torres, por la parte querellada y demandada civil, en lo principal de su escrito, contesta denuncia infraccional; y en el otrosí, contesta demanda civil de indemnización de perjuicios.

Que, a fojas 91 y siguientes, rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 96, Katherine López Fuentes, por la parte querellante y demandante civil, acompaña pliego de absolucón de posiciones.

Que, a fojas 98 y siguientes, rola copia simple de Resolución Exenta N° 197, de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se Delega



facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 103 y siguiente, rola Resolución N° 405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2016, la cual nombra a Juan Pablo Pinto Gédrez, en calidad de titular, en el cargo de Director Regional, por el período de 3 años, a contar del 1 de marzo de 2016, hasta el 1 de marzo de 2019.

Que, a fojas 105, Juan Pablo Pinto Geldrez, Director Regional de la Octava Región del Bío-Bío del Servicio Nacional del Consumidor, en lo principal de su escrito, comparece, asume representación procesal; en el primer otrosí, acompaña documentos; y en el segundo otrosí, patrocinio y poder.

Que, a fojas 107, Paulina Cid Muñoz, por el Servicio Nacional del Consumidor, delega poder.

Que, a fojas 108, rola acta de audiencia de percepción documental.

Que, a fojas 109, la Sra. Secretaria certifica que el representante del Banco París S.A., no compareció a la audiencia de absolución de posiciones en primera citación.

Que, a fojas 110, la Sra. Secretaria certifica que la parte querellada y demandada civil, no representó sobre de absolución de posiciones dentro del plazo otorgado, teniéndose por desistida la diligencia de absolución de posiciones, decretada a fojas 94 vta..

Que, a fojas 111, Katherine López Fuentes, por la parte querellante y demandante civil, solicita nuevo día y hora para realizar la absolución de posiciones, decretada en autos, en segunda citación, respecto del representante legal de Banco Paris S.A..

Que, a fojas 111 vta., se fija nuevo día y hora para audiencia de absolución de posiciones del absolvente representante legal de Banco Paris S.A..

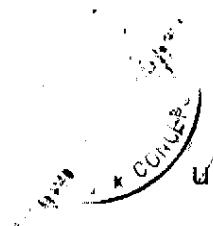
Que, a fojas 113, Carlos Samur Henríquez, por la parte querellante y demandante civil, reasume y delega poder.

Que, a fojas 121, rola acta de audiencia de absolución de posiciones de Jorge Andrés Bell Mardones.


Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

1.- Que, Ana María Pérez Isla, cesante, domiciliada en pasaje el Pajonal Nº 4606, La Araucaria, Huachicop, comuna de Talcahuano, interpone querrela infraccional en contra de Banco París S.A., representada legalmente para estos efectos por el jefe de local Wladimir Dassonvalle, ambos con domicilio en Castellón 539, comuna de Concepción, por infracción a los artículos 3 letra e) y 23 de la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundada en que, con fecha 18 de febrero de 2014, contrató un crédito de consumo en Banco París, número 980067895040, por un monto de \$3.098.546 pesos con un interés de 1.75% pagadero en 48 cuotas de \$95.514, venciendo la primera de ellas el 20 de marzo de 2014, y la última el 20 de febrero de 2018, siendo el total del crédito por \$4.632.672 pesos. Que, ha pagado cada una de las cuotas en la fecha correspondiente, sin que exista mora alguna de su parte, así lo acreditan sus comprobantes de pago. No obstante lo anterior, en el mes de octubre del 2014, comenzaron a llegar cobranzas vía cartas y llamados telefónicos, aduciendo que mantenía una deuda impaga, por lo que concurrió a Banco París explicando que le llegaban cobranzas de



una deuda que ya había pagado, pero las llamadas y cartas seguían llegando, por lo que realiza nuevos reclamos los que no arrojaron ningún resultado. Las cobranzas siguieron llegando en los meses de noviembre de 2014, diciembre de 2014, enero de 2015, febrero de 2015 e incluso marzo del 2015, donde con fecha 20 de marzo se le envía una carta informándosele que las cuotas n° 12 del mes febrero de 2015 y 13 de marzo de 2015, estaban pendientes de pago, motivo por el cual acude al Sernac a interponer un reclamo en contra de Banco París, con fecha 24 de marzo de 2015, con la documentación que acreditada que había pagado. El 31 de marzo de 2015, recibe comunicación trimestral del crédito de consumo, donde se indica que tiene una cuota vencida y atrasada correspondiente a la cuota 13, indicando los cargos por tal demora, ascendiente a \$1.375 pesos. Con fecha 7 de abril de 2015 Banco París responde al reclamo, reconociendo el error, enviando luego correo adjuntando comprobante solicitado. Con fecha 09 de abril del 2015 recibe carta de GCS, empresa de gestión, cobranza y servicios en que se le indica que debe comunicarse con ellos a la brevedad para solucionar su deuda con Banco Paris. Con fecha 14 de abril de 2015, recibe carta de Banco París en la que se le invita a renegociar su deuda con el banco, lo cual indica que la querellada no cumplió en normalizar su situación. Con fecha 21 de abril de 2015, recibe nueva carta en que se le indica que la cuota n° 14 del mes de abril de 2015 de su crédito se encuentra impaga. En el mes de mayo del presente año, comenzó a recibir constantes llamados, mensajes de texto y mensajes de voz a distintas horas del día de números desconocidos y distintos los cuales sólo tenían por objetivo de informarle sobre su deuda impaga y cobrarle cuotas del crédito, las cuales se encuentran pagadas. Además, con fecha



12 de mayo, recibe nueva carta de GCS por su deuda impaga y el 18 de mayo invitándole a repactar su deuda. Hechos que la llevaron a un estado de extrema angustia, impotencia, molestia, frustración, vergüenza y malos ratos, llegando a tal punto que se encuentra actualmente en un estado de ansiedad constante. Producto del contante acoso por parte de Banco París, no se le fue renovado su contrato laboral. Solicitando en definitiva: 1) Declarar que la querellada ha cometido infracción a la Ley 19.496; 2) Que se condene al máximo de las multas que contempla la Ley para las diversas infracciones objeto de esta querrela y que se consideren cometidas; 3) Que se condene en costas a la parte querellada; y 4) Que se ordene al querellado a regularizar el registro del pago de las cuotas, conforme a la realidad de las transacciones.

2.- Que, fundada en los mismos hechos y derecho expuestos, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 3 e), 50 y siguientes de la ley 19.496, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, debido a que el actuar negligente de la querellada y demandada civil le ha ocasionado un perjuicio moral, al ser estigmatizada como una consumidora irresponsable, morosa por una deuda inexistente, problemas de ansiedad constante al perder su fuente laboral producto de este problema. Además, se ha producido un daño a su imagen como consumidor intachable y cumplidor, daño que avalúa en el monto de \$10.000.000. Solicitando en definitiva, se declare: 1) Que, la demandada civil es responsable de los perjuicios alegados en la demanda; 2) Que, se le condene a pagar la sumas de dinero a título de indemnización de \$10.000.000 por concepto de daño moral; 3) En subsidio de lo anterior, que se le condene a pagar la suma por daño



moral que se estime pertinente conforme al mérito de los autos; 4) Todo lo anterior con los reajustes e intereses legales; y 5) La expresa condenación en costas al demandado.

3.- Se realizó el comparendo de contestación, conciliación y prueba, como consta en acta rolante a fojas 91 y siguientes, con la asistencia de la apoderada Graciela Katherine López Fuentes, en representación de la parte querellante y demandante civil Ana Pérez Isla, de la abogada Paulina Cid Muñoz, en representación de Sernac, y de la abogada Ximena Nova Torres, en representación de la parte querellada y demandada civil Banco París S.A.. La parte querellante y demandante civil ratifica querrela infraccional y demanda civil de fojas 2 y siguientes, en todas sus partes, con costas. Sernac ratifica denuncia infraccional rolante a fojas 27 y siguientes, en todas sus partes, con costas. La parte querellada y demandada civil, contesta las acciones interpuestas en su contra mediante minuta escrita, acompañada en autos de fojas 87 a 90, solicitando su rechazo, con costas. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, recibándose la causa a prueba.

La parte querellante y demandante civil rindió las siguientes pruebas: **I.- Documental**, no objetada consistente en: 1.- Formulario único de derivación convenio Caj Sernac N° de caso R2015274136 de fecha 18 de mayo de 2015 (a fojas 57 y siguientes); 2.- Fotocopia de liquidación de crédito de Banco París de fecha 18 de febrero de 2014 (a fojas 60); 3.- Comprobante de seguimiento de casos de fecha 15 de diciembre de 2014 y de 20 de febrero de 2015 (a fojas 61 y siguiente); 4.- Fotocopia de consulta de detalle de cuotas donde se señala pagada hasta la fecha del 09 de enero de 2015 (a fojas 63); 5.- Documentos de



Banco París donde figura pendiente el pago de diversas cuotas de fecha 12 de febrero de 2015, 20 de marzo de 2015 (a fojas 64 y siguientes); 6.- Documentos de renegociación de Banco París de fecha 14 de abril de 2015 (a fojas 66); 7.- Documento de Banco París donde se señala pendiente el pago de una cuota de fecha 21 de abril de 2015 (a fojas 67); 8.- Fotocopia de documento de la empresa gestión cobranza y servicios, con fecha 09 de abril de 2015 (a fojas 68); 9.- Copia de correo enviado a Banco Paris (a fojas 69); 10.- Fotocopia de comunicaciones trimestrales de crédito de consumo, de fecha 31 de marzo de 2014, 30 de junio de 2014, 30 de junio de 2015 y 30 de septiembre de 2015 (a fojas 70 y siguientes); 11.- Documento de Cencosud donde figura pendiente el pago de diversas cuotas de fecha 20 de julio de 2015 y 17 de septiembre de 2015 (a fojas 74 y siguientes); 12.- Set de fotocopia de vales de cupones desde la cuota N° 1 del 20 de marzo de 2014, a la cuota N° 22 de fecha 21 de diciembre de 2015 y cuponera (a fojas 77 y siguientes); 13.- Set de fotocopia de mensajes de texto recibidos al celular del querellante y demandante civil (a fojas 84 y siguientes); **II.- Percepción documental**, respecto del documento incorporado en la prueba documental, en los numerales 9 y 14, cuya acta de audiencia consta a fojas 108; **III.- Confesional**, del representante legal de Banco París S.A., cuya acta de audiencia rola a fojas 121; **IV.- Testimonial**, de los testigos Sergio Hugo Veloso Navarrete, tachado por la causal establecida en el artículo 358 N° 6, y Ana Gloria González Montecinos, no tachada, cuyas declaraciones rolantes a fojas 93 vta. a 94 vta., se reproduce íntegramente, formando parte de esta sentencia para todos los efectos legales.



La parte Sernac, rindió **Prueba Documental**, no objetada consistente en: 1.- Copia simple de Resolución Exenta N° 197, de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se Delega Facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 15 y siguientes); 2.- Copia simple de Resolución Exenta N° 60 de fecha 01 de junio de 2015, la cual nombra a Damaris Hernández Muñoz, provisional y transitoriamente como Directora Regional de la Dirección Regional del Bío-Bío del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 20 y siguiente); 3.- Formulario único de atención de público, emitido por Sernac de fecha 24 de marzo de 2015 (a fojas 22); 4.- Sernac informa procedimiento de mediación, de fecha 24 de marzo de 2015 (a fojas 23); 5.- Traslado instituciones financieras, con fecha 24 de marzo de 2015 (a fojas 24); 6.- Sernac informa con fecha 08 de abril de 2015, respuesta de proveedor (a fojas 25); 7.- Respuesta de proveedor a reclamo N° R2015274236, de fecha 07 de abril de 2015 (a fojas 26).

La parte querellada y demandada civil, solicitó prueba confesional, la que se tuvo por desistida por no haberse presentado sobre de absolución de posiciones dentro del plazo otorgado por el tribunal, como consta a fojas 110.

4.- La parte querellada y demandada civil, a fojas 92 vta. de autos, deduce tachas en contra del testigo Sergio Hugo Veloso Navarrete, aduciendo la causal del numeral 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, fundadas en que, en base a las declaraciones señaladas manifiesta un notorio interés en el resultado del juicio, ya que mantiene una relación sentimental con la querellante, careciendo de imparcialidad necesaria para declarar en juicio. Sobre las inhabilidades de testigos, contempladas en el Código de Procedimiento Civil,



considerando que los procedimientos ante los Juzgados de Policía Local son infraccionales, sancionatorios, y la prueba se aprecia según las reglas de la sana crítica, en conjunto con los demás antecedentes que obren en la causa, no son aplicables a este procedimiento las inhabilidades de testigos, en consecuencia, se desestiman éstas.

5.- Que, en cuanto a la querrela infraccional deducida a fojas 2 y siguientes por Ana María Pérez Isla, los antecedentes de autos y prueba rendida, analizada conforme a las reglas de la sana crítica, se puede concluir que, la acción que persigue la responsabilidad contravencional de la parte querellada Banco París S.A., se encuentra prescrita, teniéndose en consideración lo que estipula expresamente el artículo 26 de la Ley del Consumidor "Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva" y, que en caso de autos, se configura la prescripción que señala dicha norma legal, en los hechos y concretamente según lo expuesto por la querellante "en el mes de octubre del 2014 comenzaron a llegar cobranzas vía cartas y llamados telefónicos, aduciendo que mantenía una deuda impaga...", configurándose la infracción alegada, y la demanda es ingresada a este Tribunal, con fecha 30 de junio del año 2015. Por tanto, ha transcurrido con creces el plazo de prescripción de seis meses, establecido en el artículo 26 de la ley 19.496, por consiguiente, el Tribunal decretará de oficio la prescripción de la acción interpuesta a fojas 2 y siguientes, por Ana María Pérez Isla, en contra de Banco París S.A..

6.- Que, conforme a lo señalado en el considerando anterior, y encontrándose prescrita la acción contravencional a la fecha de la

U * CONCEPCIÓN

Interposición de la denuncia, se deberá desechar ésta, como asimismo la demanda civil de indemnización de perjuicios que en ella se apoya. Considerando lo expuesto, es innecesario un pronunciamiento sobre las demás peticiones y alegaciones de las partes.

Y, teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley 18.287, en los artículos 13, 14 y demás pertinentes de la ley 15.231 en actual vigencia y artículos 1, 2, 3, 12, 23, 24, 26, 50 y demás pertinentes de la ley 19.496; **SE DECLARA:**

1.- Que, no ha lugar, a la tacha del testigo Sergio Hugo Veloso Navarrete, de fojas 92 vta. de autos, sin costas, interpuesta por la apoderada Ximena Nova Torres, en representación de la querellada y demandada civil Banco París S.A..

2.- Que, se decreta de oficio la prescripción de la acción que persigue la responsabilidad contravencional, sin costas por haber tenido motivo plausible para litigar, deducida a fojas 2 y siguientes, por Ana María Pérez Isla, en contra de Banco París S.A., representado legalmente por Wladimir Dasonvalle, ya individualizados.

3.- Que, no, ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de lo principal de la presentación de fojas a fojas 2 y siguientes, sin costas, por haber tenido motivo plausible para litigar, interpuesta por Ana María Pérez Isla, en contra de Banco París S.A., representado legalmente por Wladimir Dasonvalle, ya individualizados.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Dictada por el Sr. Juez Letrado Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción, don **Fernando Barja Espinosa**. Autoriza Secretaria Titular, Claudia Durán Carrasco. Conforme con el original.

ROL 6.030-15



