

Arica, veintitrés de Abril de dos mil dieciséis.

VISTOS

A fojas 11, **Maria Soledad Sanguinetti Rojas**, labores de casa, Cédula Nacional de Identidad N° 6.565.362-1, con domicilio en Avenida Santa Maria N° 2170, Departamento N° 204, de Arica, interpone denuncia infraccional en contra de **Banco Paris S.A.**, representado para éstos efectos por Andrés Munita Izquierdo, ignora profesión, ambos con domicilio en calle Morande N° 115, piso N° 4, de Santiago, por eventuales infracciones a las disposiciones de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Expone que el 6 de Enero de 2014, solicitó un crédito de consumo por la suma de \$800.000 en Banco Paris S.A., el cual pactó en seis cuotas, más intereses ascendentes a \$152.892 cada una, cuyo primer vencimiento fue fijado para el día 5 de Febrero de 2014 y la última para el día 7 de Julio de 2014. En ese orden todas las cuotas fueron pagadas totalmente de acuerdo a su fecha de vencimiento.

Con fecha 18 de Agosto de 2014, recibió una llamada de la empresa de cobranza de Banco Paris S.A. en donde se le informa que mantiene una morosidad derivada del incumplimiento del pago de la última cuota del crédito de consumo, la cual había pagado el 7 de Julio de 2014.

El mismo día 18 de Agosto de 2014, se presentó ante el banco con la finalidad de aclarar la situación explicándole a la ejecutiva Perla Sandoval y presentando todos los comprobantes que certificaban el pago de la deuda. Hecho aquello, la señora Sandoval le indico que no debía preocuparse ya que el problema en cuestión se iba a solucionar.

Sin embargo, el 4 de Septiembre de 2014, nuevamente recibió una llamada de la empresa de cobranza donde se le informa que aún posee una deuda de \$152.892, por concepto de deuda impaga desde el mes de Julio. Por ésta razón y en vista que siempre he sido una consumidora responsable toda vez que jamás ha tenido morosidad con ninguna entidad financiera decidió concurrir a SERNAC con la finalidad de interponer el reclamo respectivo, asignándose el N° 7774815.

Atendido al reclamo realizado el 22 de Septiembre de 2014, Banco Paris S.A. señala que por el error de no portar la cuponera de pago el día de la cancelación no pudo ingresarse de manera oportuna, provocando un rechazo en la remesa del pago hacia el banco.

Señala que la respuesta dada por la empresa denunciada no la exime de su responsabilidad de actualizar inmediatamente la información en su sistema, respecto a la deuda que se acababa de saldar, ya que la boleta electrónica emitida ese día es

del señalado cuerpo legal al actuar con negligencia y menoscabo en su sistema de registro computacional de pagos y deudas a pesar de la importancia y seriedad que se supone tiene un banco regido por normas muy precisas y exigentes.

Segundo: Como consecuencia de lo expresado en el considerando anterior, el Tribunal acogerá la acción civil de indemnización de perjuicios hasta un monto total \$168.500 correspondiente a \$18.500 por gasto de locomoción y costo del Boletín Comercial de 8 de Enero de 2015 y daño moral por la suma de \$150.000, por el menoscabo generado por los constantes llamados tanto del banco como de la empresa de cobranza por una deuda inexistente.

Tercero: Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana crítica

RESUELVO:

EN CUANTO A LA ACCION INFRACCIONAL.

1.- **SE CONDENA** a Banco Paris S.A., empresa financiera, a una multa ascendente a **Cinco Unidades Tributarias Mensuales** por actuar con negligencia en sus servicios de crédito y causar menoscabo a la consumidora María Soledad Sanguinetti Rojas, infringiendo con ello el artículo 23 del de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancia que se había efectuado el pago de la última cuota del crédito por la suma \$152.892, el 7 de Julio de 2014, recibiendo de parte de la entidad financiera denunciada sucesivas llamadas y notificaciones de la empresa de cobranza de Banco Paris S.A. donde se le informaba que mantenía por concepto de deuda impaga la última cuota del crédito desde el mes de Julio de 2014.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la notificación de la presente sentencia, despáchese en contra del representante de Banco Paris S.A. o quién sus derechos represente, orden de arresto por siete días, de Reclusión nocturna.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.

2.- **SE ACOGE** la acción civil de indemnización de perjuicios por un monto de \$168.500, cantidad en la que se determina prudencialmente el daño, rechazándose las mayores pretensiones no acreditadas en autos, suma que deberá ser reajustado en la misma variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de la demanda y la fecha del pago real y efectiva, según liquidación que deberá efectuar la Secretaría del Tribunal.

3.- **NO SE CONDENA** en costas a Banco Paris S.A. por no haber sido condenado totalmente en estos autos.

El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como puntos de ella, los siguientes:

- 1) Efectividad de los hechos denunciados.
- 2) Monto y naturaleza de los daños.

A fojas 137, la denunciante y demandante civil rinde la prueba testimonial de Irene Luisa Rojas Soto, Técnico en Atención de Menores, Cédula Nacional de Identidad N° 9.863.743-5, con domicilio en Avenida Santa Maria N° 2170, Departamento 102, de Arica, quién señala que la denunciante pidió un crédito a Banco Paris por \$800.000.- pactado en seis cuotas de \$150.000, pagando la última cuota el 7 de Julio de 2014, pero ella no llevaba la cuponera y le dieron como comprobante una boleta y desde esa fecha empezaron a llamar para señalarle que estaba morosa por lo tuvo que acercarse posteriormente a SERNAC.

A fojas 138, la prueba testimonial de la parte denunciante y demandante civil de Sara Luisa Henríquez Chacón, labores de casa, Cédula Nacional de Identidad N° 9.028.247-6, con domicilio en Gonzalo Cerda N° 1228, de Arica, quién expone que tiene conocimiento que Maria Soledad hizo el pago de la última cuota de un crédito en el Banco Paris S.A., ella estaba muy contenta y tiempo después se encontraron y le comentó que le estaban cobrando la última cuota que ella ya había cancelado y la tenía muy molesta.

La parte denunciante y demandante civil rinde la prueba documental de los documentos que rolan de fojas 1 a fojas 10, de autos, que el Tribunal los tuvo por acompañados, con citación y los documentos acompañados en el segundo otrosí de la denuncia infraccional de fojas 17 y siguientes, donde acompaña la cartola de deuda N° 980064399416 que acredita el pago total del crédito correspondiente a la cuota N°6, documentos que el Tribunal los tuvo por acompañados, con citación.

A fojas 141, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

CONSIDERANDO

Primero: Que los antecedentes que da cuenta la denuncia infraccional de fojas 11, en contra de Banco Paris S.A. por eventuales infracciones a la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores y los medios de prueba rendidos en la audiencia de contestación, conciliación y prueba de fojas 136, permiten al Tribunal llegar a la convicción de la efectividad del hecho denunciado, es decir el cobro de la última cuota del crédito por la suma total de \$800.000.- dividido en seis cuotas de \$152.892, cada una, cuyo último vencimiento y pago fue el 7 de Julio de 2014, recibiendo de parte de la entidad financiera sucesivas llamadas y notificaciones de la empresa de cobranza de Banco Paris S.A. donde se le informaba que mantenía por concepto de deuda impaga desde el mes de Julio de 2014, la última cuota ascendente a \$152.892, hecho que no era efectivo, infringiendo con ello el artículo 23

plenamente valida como prueba del respectivo pago. El 9 de Diciembre de 2014, concurrió nuevamente a las dependencias de Banco Paris S.A., donde en ésta oportunidad fue atendida por Fabián Mamani a quién le expuso el problema que le afectaba, señalando en forma verbal que no poseía deudas con Banco Paris S.A.

En razón de todo lo anterior, el 10 de Diciembre de 2014, decidió solicitar un Informe de Deudas N° 2793476 ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en el cual indica que solo posee deudas directas vigentes con Banco Santander Chile y Falabella.

Al tenor de los hechos descritos, Banco Paris S.A. ha cometido infracciones a los artículos 3 letra b) y e) y 23 de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, a fojas 11 deduce querella infraccional por lo que solicita acogerla en todas sus partes y condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la ley, con costas.

En el mismo acto, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Banco Paris S.A., ya individualizado, por daños sufridos correspondiente a: a) Daños Emergente por la suma de \$18.500, por gastos de locomoción y costo del Boletín Comercial de Enero de 2015; b) Daño Moral por la suma de \$2.000.000.- por daños ocasionados por la situación denunciada. En merito de lo anterior solicita tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios por la suma de **\$2.015.500 (sic)**, más intereses y reajustes y las costas de la causa.

A fojas 19, el Tribunal tuvo por interpuestas ambas acciones citando a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 26 de Febrero de 2015, a las 10:00 horas, ordenando exhortar al Juzgado de Policía Local de Turno de Santiago para proceder a practicar la notificación de ambas acciones, interpuesta en contra de Banco Paris S.A..

A fojas 59 vuelta, el Tribunal de oficio fijó nuevo día y para la audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 28 de Mayo de 2015, a las 09:30 horas.

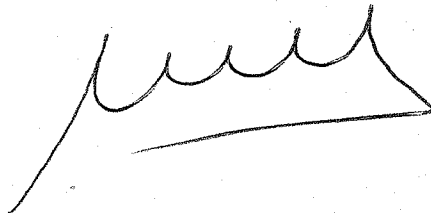
A fojas 136, se efectuó la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante infraccional y demandante civil Maria Soledad Sanguinetti Rojas, representada por la Egresada de Derecho Angélica Aramayo Quiguañillo y la inasistencia de la parte denunciada infraccional y demandante civil de Banco Paris S.A., quién queda en rebeldía para todos los efectos legales.

La parte denunciante y demandante civil ratifica en todas sus partes ambas acciones de fojas 11 a 18 de autos, que el Tribunal tuvo por ratificadas. Lo mismo ratifica SERNAC el escrito que se hace parte en la causa que rola de fojas 28 a 32 de autos.

El Tribunal llama a las partes a una conciliación, la que no se produce.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor XV Región
Arica - Parinacota, Notifíquese y Archívese.***

Sentencia pronunciada por Eduardo Yáñez Yáñez, Juez Titular del Segundo
Juzgado de Policía Local de Arica.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

