

**JUZGADO DE POLICIA LOCAL**

**LA REINA**

**Rol: 7246-2014**

**La Reina, veinticinco de Julio de dos mil catorce**

**VISTOS Y CONSIDERANDO**

1º.- Que, a fs. 1 doña **Ruth Herrera Cid**, CNI: 8.208.993-4 domiciliada, según consta de fs. 13, en Pasaje La Duquesa 1026, Conjunto La Realeza, La Florida; dio cuenta de infracción a las disposiciones de la Ley 19496 por parte de **Banco Estado** referido al cobro que dicha institución bancaria le hace respecto de su chequera electrónica, las que en conjunto con tarjetas Visa y Mastercard le fueron obligadas a contratar para acceder a una tasa preferencial de un crédito cuyas cuotas fueron y han sido canceladas anticipadamente a su vencimiento precisamente para no hacer uso de dichos documentos. No obstante, el Banco ha efectuado llamados de cobranzas al teléfono de sus padres y a su trabajo, en circunstancias en que cuenta con su teléfono personal y ha deducido acciones legales en orden a obtener el cobro de dichos derechos, como asimismo la ha incluido en un registro de morosidad.

A fs. 13 rola ratificación de denuncia efectuada a fs. 1 por parte de la actora.

2º.- Que, a fs. 18 Banco Estado, debidamente representado según consta de fs. 14 y sgtes., formuló descargos por escrito señalando que la denunciante contrató con dicha institución bancaria los productos señalados ( chequera electrónica, tarjetas Visa y Mastercard y línea de crédito por \$ 500.000.-) encontrándose debidamente informada del costo de cada uno de esos productos y accediendo libremente a contratarlos. Asimismo, señaló que el costo asociado a los productos señalados fue debidamente comunicado a la cliente al momento de contratarlos quedando igualmente consignados sus valores en el contrato firmado por la denunciante y estos se encuentran siempre publicados en la página de internet, por lo que pide se rechace absolutamente la denuncia de fs.1 al no existir infracción alguna a las normas de la Ley 19496 por parte de Banco Estado.

3º.- Que, a fs. 47 se efectuó comparendo de estilo con asistencia de ambas partes, las que llamadas a avenimiento, no aceptaron ratificando la denunciante Herrera Cid sus declaraciones anteriores.

La defensa de Banco Estado, contestó por escrito mediante minuta que rola de fs. 23 y sgtes. pidiendo se la tenga como parte integrante de la audiencia, conforme a las siguientes argumentaciones:

- 1) Con fecha 29 de Mayo de 2013, se contrató chequera electrónica 052-7-000156-6 y línea de crédito 052-8-000156-4 utilizándose esta última para atender cargos que no pudieron ser cubiertos en la oportunidad correspondiente con los saldos existentes en la cuenta, tales como pagos automáticos de tarjetas de crédito, primas de seguro, cuotas de su crédito, transferencias por internet y diferencias originadas en los cargos propios del producto, utilizándose al día 29/06/2012, la suma de \$ 500.000.-

- 2.) Asimismo, como la línea de crédito no se renovó, se procedió a su cierre por resolución del Banco traspasándose la deuda a cartola vencida por un monto de \$ 593.867.- dándole diversas opciones de pago en la medida en que la cliente concurra al Centro de gestión de Cobranza.
- 3.) No es efectivo que la denunciante hubiese pagado con anticipación las cuotas del crédito contratado, ya que según consta de documentación que se acompaña, existió retardo en el pago de la cuota 8, monto que fue descontado de la línea de crédito.
- 4.) Respecto a que la denunciante jamás usó la chequera electrónica, consta de documento acompañado, de fechas 01/04/2012 al 02/08/2010, que el día 07/04/2010 se efectuó un depósito efectivo de \$ 10.000.- y otro con fecha 09/06/2010 por igual monto a fin de amortizar la línea de crédito cuya utilización ha quedado demostrada.
- 5.) Finalmente, reiteró la argumentación efectuada al momento de los descargos en orden a no ser efectivos los hechos en los que se funda la denuncia de autos y por tanto no existe infracción alguna por parte de la institución bancaria que representa.

**PRUEBA TESTIMONIAL.-** no se rindió

**PRUEBA DOCUMENTAL.-**

La defensa de Banco Estado, acompañó con citación:

- Carta de respuesta de Banco Estado rolante de fs. 2 y 3 de autos
- Formulario único de atención del Sernac ( fs. 29)
- Tarifa de comisiones de Banco Estado de libre acceso al público ( fs.32)
- Cartolas históricas de la cliente desde Marzo 2009 a 31 Octubre 2012. ( fs. 34 y sgtes.)
- Cartolas del crédito ( fs. 44 y sgtes.)

4º.- Que, a fs. 52, no existiendo diligencias pendientes, el Tribunal decretó autos para fallo.

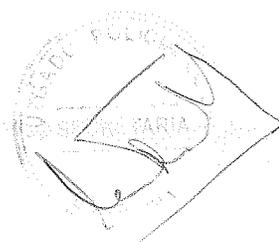
5º.- Que, con el mérito de la denuncia de fs.1, descargos de fs. 18, prueba documental rendida y demás antecedentes del proceso apreciados en su conjunto conforme a las reglas de la sana crítica, no resulta posible para este Tribunal determinar fehacientemente la responsabilidad efectiva de la institución bancaria denunciada en los hechos que han sido sometidos a la decisión de este Tribunal, toda vez que a la luz de los antecedentes agregados al proceso por la defensa, ha quedado debidamente acreditado que la denunciante tuvo información necesaria y oportuna al momento de contratar los productos ofrecidos por el proveedor, de tal manera que resultan inoponibles al denunciado los cargos formulados en su contra, debiendo en consecuencia, negarse lugar a la denuncia de fs.1.

**Y TENIENDO PRESENTE**

Lo dispuesto por los arts. 13 de la Ley 15231, art. 14 de la ley 18287 y demás pertinentes de la Ley 19496

**RESUELVO**

Que, **no ha lugar** a la denuncia de fs.1 por las razones expresadas en el considerando quinto de este fallo.



Notifíquese legalmente esta resolución y una vez ejecutoriada, Regístrese y en su oportunidad, archívese.

Rol: 7246-2013

*M. Merino B.*

PRONUNCIADA POR MARCELA MERINO BENGOCHEA  
JUEZ TITULAR

AUTORIZA JOSE MIGUEL NALDA MUJICA  
SECRETARIO TITULAR

