

Providencia, a veintiuno de julio de dos mil catorce.

VISTOS

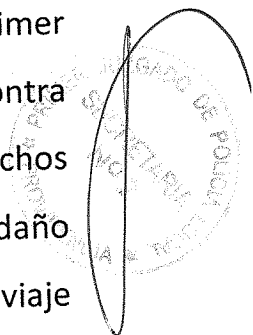
La denuncia infraccional deducida en lo principal del escrito de fojas 7 por **FRANCISCO JAVIER PARRA HEYRAUD**, director de TV, domiciliado en Hernando de Aguirre 572, depto. 41-A, Providencia, contra **BANCO ESTADO DE CHILE**, representado por Marcelo Davico Ramírez, domiciliados en Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1111, quinto piso, Santiago, según presentación de fojas 17, por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que el 10 de enero de 2013 se encontraba revisando su cuenta del Banco Estado mediante internet, percatándose que tenía menos \$206.916 (doscientos seis mil novecientos dieciséis pesos). Agrega que fue a la sucursal de Santa Cruz y habló con el ejecutivo, el que le manifestó que "sí lamentablemente se cobraron dos cuotas de un crédito de consumo dos veces", que había sido un error de sistema.

Revisando la cartola del mes en que desapareció la plata, figura claramente que el día 9 de enero de 2013 se cobró la cuota número 14 de un crédito de consumo por un monto de \$206.790 (doscientos seis mil setecientos noventa pesos) y el día 10 de enero de 2013 se cobró nuevamente la cuota 14 por un monto de \$206.916 (doscientos seis mil novecientos dieciséis pesos), no siendo nunca devuelto el dinero.

Enuncia que Banco Estado de Chile infringió los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, solicitando se condene al denunciado a las multas establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 8 por **FRANCISCO JAVIER PARRA HEYRAUD** contra **BANCO ESTADO DE CHILE**, antes individualizados, basada en los hechos expuestos en la denuncia. Respecto a las cantidades solicita por daño emergente \$120.000 (ciento veinte mil pesos) correspondiente a viaje Pichilemu-Santiago-Pichilemu, \$50.000 (cincuenta mil pesos) por viaje

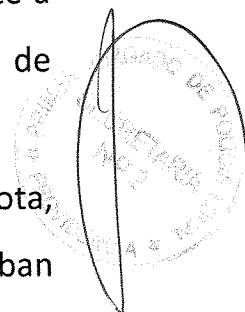


Pichilemu-Santa Cruz y \$206.916 relativo al cobro realizado por el Banco; y, por daño moral, \$3.000.000 (tres millones de pesos) por la pérdida de vacaciones familiares, \$2.000.000 (dos millones de pesos) debido al stress generado por no contar con el dinero y \$2.000.000 (dos millones de pesos) por la desilusión de su hija, más intereses, reajustes y costas.

Esta demanda se tuvo por no presentada en virtud de lo señalado en la resolución de fojas 42.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

- 1.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 38 con la asistencia del abogado Claudio Solar Utrera por la parte de Francisco Parra y del abogado José Manuel Montes Saavedra, por la parte del Banco del Estado. La parte denunciante ratificó sus acciones.
- 2.- La parte denunciada contestó por escrito a fojas 19 y siguientes señalando básicamente lo siguiente:
 - Que Banco del Estado no ha incurrido en contravención alguna a las normas de la Ley 19.496, ya que sólo ha actuado en resguardo de sus derechos y en los términos acordados por las partes.
 - Efectivamente se efectuaron dos cargos a la cuenta RUT del consumidor, el primero de ellos el 07 de enero de 2013, y no el 04 de enero, como se señala en la denuncia, por un monto de \$203.893 (doscientos tres mil ochocientos noventa y tres pesos), correspondiente a la cuota N° 13 del crédito "Microempresas", y cuya fecha de vencimiento estaba fijada para el 15 de noviembre de 2012. Por lo tanto, se efectuó el cargo habiendo transcurrido 53 días de mora.
 - El segundo cargo se efectuó el 09 de enero de 2013, por la suma de \$206.790 (doscientos seis mil setecientos noventa pesos), correspondiente a la cuota N° 14, cuyo vencimiento estaba fijado para el 17 de diciembre de 2012, es decir, el cargo se efectuó habiendo transcurrido 23 días de mora.
 - En consecuencia, los cargos efectuados no corresponden a la misma cuota, sino que a dos cuotas distintas, la N° 13 y la N° 14, que se encontraban



44
Cruzado
y Utrera

impagas, siendo facultado el Banco a hacer dichos cargos en virtud de lo establecido en el contrato de apertura de la cuenta RUT.

Por todo esto, solicita el rechazo de la denuncia de autos.

3.- La parte denunciante acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- Copia de Cartola Histórica N° 000002 emitida por Banco Estado a nombre de Francisco Javier Parra Heyraud, correspondiente al período 07/01/2013-18/01/2013, en la cual aparece que el 9 de enero se hizo un cargo por \$206.790 (doscientos seis mil setecientos noventa pesos), relativo a la "sección créditos", y que el 10 de enero se realizó otro cargo, por una cantidad de \$206.916 (doscientos seis mil novecientos dieciséis pesos), cuya descripción es "transferencia fondos internet", rolante a fojas 1.

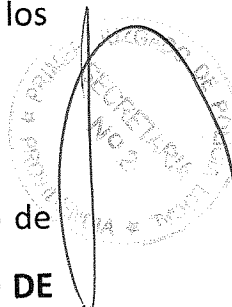
- Copia de Cartola Histórica N° 000001 emitida por Banco Estado a nombre de Francisco Javier Parra Heyraud, correspondiente al período 12/12/2012-07/01/2013, la que da cuenta que el 7 de enero se realizó un cobro de \$203.893 (doscientos tres mil ochocientos noventa y tres pesos), relativo a "sección crédito", que rola a fojas 2.

4.- En consecuencia, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, el sentenciador concluye que no se encuentran acreditados los hechos fundantes de la denuncia materia de la presente investigación, en especial que el cargo efectuado el 10 de enero de 2013 corresponda efectivamente a una cuota ya pagada del crédito del consumidor con el denunciado, y por consiguiente, no hará lugar a ella.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA

Que no ha lugar a la denuncia deducida en lo principal del escrito de fojas 7 por **FRANCISCO JAVIER PARRA HEYRAUD** contra **BANCO ESTADO DE CHILE**, antes individualizados, sin costas.



28
Cuentas
Yautos

ANÓTESE Y NOTIFIQUESE.

ROL 3240-6-2013

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

42
C. J. J. J. J. J.

SECRETARIA
NO 2
PRIMERA DIVISION DE POLICIA
SECRETARIA