

**TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**  
**LAS CONDES**

**Causa Rol N° 5.996-7-2014**

**LAS CONDES**, cuatro de agosto de dos mil catorce.

**VISTOS:**

A fs. 6, don **José Manuel Navarro Troncoso**, técnico industrial, domiciliado en calle Eyzaguirre N° 1140, depto. 1903, Santiago, deduce denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de **Banco Itaú**, representado legalmente por al administrador del local o jefe de tienda, con domicilio en calle Enrique Foster Sur N° 20, comuna de Las Condes, para que sea condenada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496; **acción que fue notificada a fs. 12 de autos.**

Funda la respectiva acción en que el banco denunciado lo llama todos los días, en representación de Bank Boston, con quien se fusionó, para cobrarle una deuda inexistente, no obstante no es cliente de dicho banco, y que, cada vez que lo llaman les informa que no tiene deuda alguna y que se trata de un cobro no debido.

A fs. 8, la parte **Navarro Troncoso**, complementa su denuncia infraccional señalando que los artículos infringidos por el banco denunciado son el 17 letras d) y k) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; **complementación que fue notificada a fs. 12 de autos conjuntamente con la acción principal.**

A fs. 18 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del denunciante Navarro Troncoso, quien ratifica se denuncia de fs. 6, y la asistencia del apoderado de Banco Itaú, quien contesta la acción deducida en contra de su representado;

rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**a) En cuanto a la excepción de prescripción:**

**Primero:** Que, a fs. 18, Banco Itaú opone excepción de prescripción de la acción fundado en lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley N° 19.496, por cuanto de los antecedentes aportados por el denunciante aparece que los hechos que supuestamente constituyen la infracción ocurrieron en el mes de septiembre de 2013 y la denuncia se interpuso con fecha 17 de abril del año 2014, habiendo transcurrido más de 6 meses.

**Segundo:** Que, al respecto la parte denunciante rechaza la excepción de prescripción de la acción de conformidad con los antecedentes presentados en autos.

**Tercero:** Que, atendido a que la presente denuncia se formula debido a una supuesta conducta de cobros indebidos por parte del Banco, y que a la fecha de interposición de la denuncia, el denunciante señala que el banco mantenía dicha conducta, el Tribunal rechaza la excepción de prescripción de la acción contravencional.

**b) En lo Infraccional:**

**Cuarto:** Que, la parte denunciante **Navarro Troncoso** fundamenta su denuncia en el hecho que personal del Banco denunciado lo llama todos los días para cobrarle una deuda inexistente, no obstante no es cliente de dicho banco, y que, cada vez que lo llaman les informa que no tiene deuda alguna y que se trata de un cobro no debido, pero siguen insistiendo.

**Quinto:** Que, la parte denunciada de **Banco Itaú**, al momento de contestar la acción deducida en su contra, señala que la denuncia debe ser

rechazada, por cuanto no ha incurrido en infracción alguna a la Ley del Consumidor. Expone que, tal como se indica en la respuesta al reclamo formulado ante el Sernac, el Banco acogió lo solicitado por el denunciante y se comprometió a no seguir llamando al cliente. Agrega que, acompañará certificado emitido por el Banco en el cual se certifica que el denunciante no registra deudas en dicha entidad. Finalmente señala que, del tenor de lo denunciado no se configura una infracción a lo dispuesto en el artículo 17 letras d) y k) de la Ley del Consumidor.

**Sexto:** Que, para acreditar y fundamentar sus dichos la parte denunciante **Navarro Troncoso** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1, carta enviada por Banco Itaú al Sernac con fecha 30 de septiembre de 2013, en la cual se informa que el denunciante mantendría con Banco Itaú dos deudas morosas de los años 2000 y 2001 por \$2.133.625 y \$782.355 respectivamente, y en la cual se compromete a no volver a contactarlo telefónicamente para fines de cobranza extrajudicial; y **2)** A fs. 2 a 5, fotocopia de reclamo formulado ante el Sernac y respuesta entregada por dicho organismo; **documentos no objetados en autos.**

En tanto la parte de **Banco Itaú** acompañó a fs. 17, copia simple de Certificado de fecha 7 de julio de 2014 firmado por el Gerente de Normalización del Banco Itaú Chile en el cual se certifica que el denunciante al 07 de julio de 2014 no mantiene deudas directas o indirectas con Banco Itaú; **documento no objetados en autos.**

**Séptimo:** Que, del análisis de la prueba rendida en autos como de las declaraciones de las partes, esta sentenciadora ha llegado a la conclusión que tal como lo señala el denunciante Banco Itaú insistió en cobrarle una deuda inexistente y que en virtud de ello se efectuaron diversas llamadas telefónicas para efectuar su cobro. Ello por cuanto el documento de fs. 1 hace mención al compromiso del denunciante de suspender las llamadas de

cobro y el documento de fs. 17, indica que el denunciante no mantiene deudas directas o indirectas con Banco Itaú.

**Octavo:** Que, confirma lo concluido precedentemente el hecho que la denunciada nunca habla de una deuda que fue pagada o condonada, por lo que no puede presumirse ni existe prueba alguna que indique que la inexistencia de deudas de deba a un eventual pago de ella por parte del denunciante.

**Noveno:** Que, habiendo quedado acreditado lo anterior aparece de manifiesto que la denunciada Banco Itaú, incurrió en infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, al actuar de manera negligente frente a los reclamos formulados por el denunciante, sin dar solución al inconveniente sufrido por éste.

**Séptimo:** Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 6 en contra **Banco Itaú**.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 12, 23 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que, no ha lugar a la excepción de prescripción de fs. 18 y siguientes.

b) Que, se condena a **Banco Itaú**, representado legalmente por don Boris Buvinic, a pagar una multa de **10 UTM**, por infringir lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**DESPACHESE**, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVASE** en su oportunidad.



**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**

