

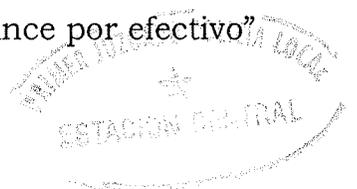
PROCESO N° 34794/2.013-KM

ESTACIÓN CENTRAL, quince de abril de dos mil catorce

VISTOS;

-Que a fs. 1 y siguientes, **NANCY ALEJANDRA GATICA ANTILAO**, Técnico Deportivo, domiciliada en Compañía 2531, comuna de Santiago, interpone denuncia por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de **BANCO ESTADO, representada legalmente por PABLO PIÑERA ECHENIQUE**, ambos domiciliados en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, comuna de Santiago y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma institución, a quien se pide condenar al pago de la cantidad de \$217.000.-, con expresa condenación en costas. Funda su demanda señalando que se le está cobrando un avance de \$100.000.- que jamás realizó, situación que reclamó en la sucursal del banco, ubicada en el terminal de buses de Universidad de Santiago, pero dado que no hubo respuesta, concurrió al SERNAC con fecha 18 de Febrero de 2013, obteniendo respuesta favorable del Banco, quien le informó que el problema estaba resuelto, pidiendo disculpas. Agrega que con fecha 8 de Marzo de 2013, se dirigió a una sucursal del Banco en Estación Central, a pagar la mantención de la tarjeta, cuando se dio cuenta que se le estaba cobrando una letra del avance, por el monto de \$27.439 más intereses de \$10.000.-, supuestamente por el atraso. La demanda de indemnización de perjuicios, se encuentra notificada a fojas 21 y 22 de autos.

- Que a fs. 12, Paula Charles Carrasco, abogado, en representación de Banco del Estado de Chile, señala que mediante carta enviada a la denunciante con fecha 4 de Marzo de 2013, el Banco Estado informó a ésta que el día 25 de febrero de 2013, se procedió a realizar un abono por la suma \$100.000.-, en la tarjeta N° 4564.7307.1469.7366, de la cual ésta es titular. El abono fue realizado con el objeto de poner término al reclamo efectuado por la denunciante ante el Servicio Nacional del Consumidor, basado en que por error se había cargado en su cuenta un monto de \$100.000.-, por concepto de "avance por efectivo"



hecho que en definitiva no se condecía con la realidad.

- Que a fs. 45, Tania Guajardo Rojas, habilitada en derecho, en representación de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, contesta denuncia y demanda por escrito señalando que la denunciante afirma los siguientes hechos, que a partir del mes de Febrero de 2.013, BANCO ESTADO habría comenzado a cobrarle las cuotas de un avance de \$100.000-, (cien mil pesos) en circunstancias que la denunciante jamás habría realizado dicha operación. Que tras haber efectuado el correspondiente reclamo ante el SERNAC, con fecha 4 de Marzo de 2.013, BANCO ESTADO le habría informado que el problema se encontraba resuelto, toda vez que en el mes de febrero de 2.013. Sin embargo, la denunciante sostiene que en el mes de marzo de 2.013, le estaban cobrando una cuota por \$27.439, correspondiente al avance antes indicado. Ahora bien, con fecha 25 de Febrero del año 2.013 BANCO ESTADO procedió a depositar la suma de \$100.000.- en la cuenta de Tarjeta de Crédito de la denunciante, debidamente acreditado por los documentos acompañados en autos y que sólo para efectos contables, efectivamente en los registros de las cartolas de los meses de febrero, marzo, abril y mayo del año 2.013, figura el cobro de cada una de las cuotas, sin embargo dichos montos se fueron cubriendo sistemáticamente por el monto a favor que existía en la cuenta, vale decir, por los \$1000.000.-, que Banco Estado, había depositado previamente.

- Que a fs. 79, con fecha 26 de Noviembre de 2.013 se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos;

- Que a fs. 82, con fecha 18 de Diciembre de 2.013, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

1.- Que las partes han controvertido sustancialmente los hechos discutidos en autos. En efecto la parte de Nancy Alejandra Gatica

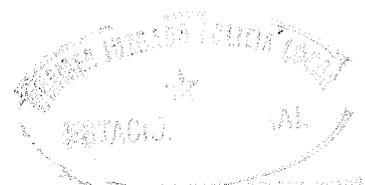


Antilao, señala que Banco Estado, le está cobrando un avance de \$100.000.-, acción que jamás realizó. En tanto la parte del Banco del Estado de Chile, señala que con fecha 25 de Febrero del año 2.013 BANCO ESTADO procedió a depositar la suma de \$100.000.- en la cuenta de Tarjeta de Crédito de la denunciante, y que sólo para efectos contables, efectivamente en los registros de las cartolas de los meses de febrero, marzo, abril y mayo del año 2.013, figura el cobro de cada una de las cuotas, sin embargo dichos montos se fueron cubriendo sistemáticamente por el monto a favor que existía en la cuenta, vale decir, por los \$1000.000.-, que Banco Estado, había depositado previamente.

2.- Se discute en cambio, la efectividad que los hechos hayan ocurrido en la forma planteada en la denuncia y si así hubiere ocurrido, la responsabilidad que le cupo al Banco Estado de Chile, al no adoptar las medidas necesarias para la debida protección de los intereses de la denunciante y en especial para determinar si la denunciada habría actuado con negligencia como proveedor de un servicio, causándole perjuicios.

3.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la denunciante y demandante, rindió la siguiente prueba documental: a) Estado de cuenta, correspondiente al mes de diciembre de 2.012, con su respectivo comprobante de pago; b) Estado de cuenta, correspondiente al mes de enero de 2.013, con su respectivo comprobante de pago; c) Estado de cuenta, correspondiente al mes de febrero de 2.013, con su respectivo comprobante de pago; d) Estado de cuenta, correspondiente al mes de marzo de 2.013, con su respectivo comprobante de pago; f) Estado de cuenta, correspondiente al mes de abril de 2.013.

4.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la parte demandada, rindió la siguiente prueba documental: Estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito, correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2013.



5.- Que en lo específico se aplica al caso en estudio, lo señalado en los artículos 3 letras d) y e) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: artículo 3 letra d) “La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; artículo 3 letra e) “El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor”. Asimismo la normativa legal señala en el artículo 23 inc.1, que “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.”.

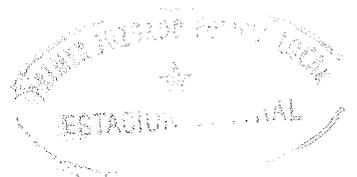
6.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley N° 18.287, el Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, y que al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, conforme a lo señalado en el inc.2 del mismo cuerpo legal, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.



7.- Que en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que la empresa **BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representada legalmente por PABLO BERNARDINO PIÑERA ECHEÑIQUE**, ambos domiciliados en Avda. Bernardo O'higgins N° 1111 Santiago, actuó con negligencia, causando un menoscabo a la demandante **NANCY ALEJANDRA GATICA ANTILAO**, por la deficiencia en la calidad del servicio, al no resguardar y adoptar las medidas necesarias para la debida protección de los intereses de la denunciante, situación que vio reflejada en cargos no autorizados a su cuenta correspondiente a la tarjeta de crédito, negligencia que sólo puede atribuirse a la demandada, quien no dio cumplimiento a su obligación legal y reglamentaria, la cual configura una infracción sujeta a sancionar conforme lo dispone en lo específico, el artículo 23 inc.1 de la Ley del Consumidor N°19.496, conducta sancionada en el artículo 24 de la misma Ley, motivo por el cual este sentenciador se referirá a lo infraccional, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

8.- Que el Artículo 50 inc.1 y 2 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, prescribe que "Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda".



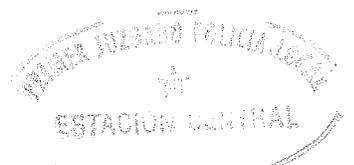
9.- Que habiéndose determinado la responsabilidad infraccional de la parte demandada, le corresponde a ésta responder civilmente por daños

provocados a la demandante, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 19.496 y al tenor de lo expuesto en la demanda civil de indemnización de perjuicios, de fs. 20 y siguientes, este Tribunal procederá a acoger la demanda civil interpuesta, sólo por concepto de daño moral y a regular prudencialmente el monto de la indemnización.

10.- Que en lo relativo al daño moral, interesa dejar establecido que no es pacífico en la doctrina la elaboración del concepto de daño moral y teniendo presente que la jurisprudencia no ha sido del todo precisa, conviene a este respecto utilizar el concepto amplio dado por Carmen Domínguez Hidalgo en su libro *“El daño moral”* cuando expresa que está “constituido por el menoscabo de un bien no patrimonial que irroga una lesión a un interés moral por una que se encontraba obligada a respetarlo” (Editorial Jurídica de Chile Tomo I noviembre 2000, págs. 84.).

11.- Que el artículo 19 N° 1 de la Constitución Política de la República, asegura a todas las personas el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica, lo que significa que está elevado a categoría constitucional, el derecho de la persona a mantener su integridad psíquica y, por lo tanto, para el ordenamiento jurídico representa un interés que debe ser protegido, de manera que cualesquier acción desplegada por persona o agente alguno que provoque o atente esta integridad, constituye un perjuicio y por ende, un daño que el derecho debe restablecer, sea efectiva o alternativamente.

12.- Que el daño moral entendido como un menoscabo de un bien no patrimonial, en cuanto afecta la integridad psíquica del individuo y que se traduce en el agobio que genera el haber sufrido un daño, no requiere de prueba, porque la deficiencia en el servicio está acreditado y es más, no discutido por las partes, por lo tanto las consecuencias que nacen de su propia naturaleza son obvias. Ahora bien, su evaluación, si se quiere



apartar de lo normal o regular, en tal caso deberá acompañarse un antecedente probatorio que así lo demuestre, debiendo por tanto tenerse presente las consecuencias naturales que padece un ser humano en

estas condiciones. Ahora bien, la aflicción psíquica que inequívocamente soportó la actora, obtenida indudablemente y sin lugar a dudas en mérito de la prueba rendida, al establecerse la infracción y del razonamiento lógico básico que surge de la representación de haber participado en el hecho establecido, debe fijarse en definitiva como indemnización por concepto de daño moral, la suma de **\$ 80.000.- (ochenta mil pesos)**.-, cantidad que deberá pagar la parte demandada, debidamente reajustada de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, desde el mes de Julio de dos mil trece, y el mes anterior a aquel en que se pague entera y efectivamente lo adeudado, sin intereses, sin costas.

13.- Que este Tribunal no dará lugar a lo solicitado por daño emergente, por cuanto la demandante no acreditó en autos los perjuicios sufridos en dicho aspecto.

14- Que este Tribunal no dará lugar a las costas solicitadas, por no haber sido la demandada totalmente vencida.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14, 17 y 23 de la Ley N° 18.287; artículos 3 letras d) y e), 23 y 24 de la Ley N° 19.496; 1.698 y 2.329 del Código Civil y lo señalado en la Ley N° 15.231.



SE DECLARA

EN MATERIA INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que se condena a **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representada legalmente por **PABLO BERNARDINO PIÑERA ECHEÑIQUE**, ambos domiciliados en Avda. Libertador Bernardo

O'Higgins N° 1111, comuna de Santiago, al pago de una multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal**, por

infringir lo dispuesto en los artículos 3 letras d) y e) y 23 de la Ley N° 19.496.

EN MATERIA CIVIL:

SEGUNDO: Que se acoge la demanda de indemnización de fs. 1 y siguientes por concepto de daño moral y se condena a **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representada legalmente por **PABLO BERNARDINO PIÑERA ECHEÑIQUE**, ambos domiciliados en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, comuna de Santiago, a pagar a **NANCY ALEJANDRA GATICA ANTILAO**, la suma de \$ **80.000.- (ochenta mil pesos)**, en conformidad a lo establecido en el Considerando N° 12, sin costas.

TERCERO: Que no ha lugar a la demanda de indemnización de fs. 1 y siguientes por concepto de daño emergente, en virtud de lo concluido en el Considerando N° 13.



DÉSE AVISO POR CARTA CERTIFICADA A LAS PARTES.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.

CERTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DICTADO POR DON RODOLFO CEPEDA MARÍN, JUEZ SUBROGANTE

AUTORIZA DOÑA IVONNE GALLARDO FUENTES, SECRETARIA (S)

