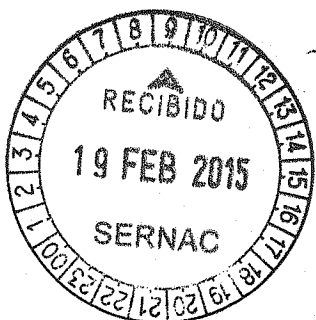




1592

ORD. N° 528 /

ANT. Proceso N° 32.426-PR/14

MAT. Comunica Sentencia.-

Estación Central, 12.02.2015

DE : RODOLFO CEPEDEA MARÍN

JUEZ (S)

PRIMER JUZGADO POLICÍA LOCAL ESTACIÓN CENTRAL

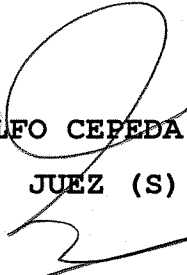
A : SEÑOR DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

De conformidad a lo establecido en el art.58-bis de la Ley Sobre Protección De Los Derechos De Los Consumidores N° 19.496, comunico a Ud., que la sentencia de fecha 16 de Septiembre de 2.014, se encuentra ejecutoriada, en la cual no se condenó a BANCO CREDICHILE.- Se adjunta copias debidamente autorizadas de la sentencia.-

Saluda Atentamente a Ud.,


IVONNE GALLARDO FUENTES

SECRETARIO (S)


RODOLFO CEPEDA MARIN

JUEZ (S)

DISTRIBUCIÓN:

- Señor Director Servicio Nacional del Consumidor.-
- Archivo.-
- RCM/IGF/kmb.-
- 12022015.-

PROCESO N° 32.423/2.014-PR

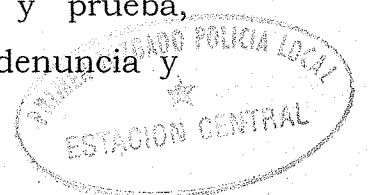
ESTACIÓN CENTRAL, a dieciséis de Septiembre de dos mil catorce.

VISTOS;

- Que a fs. 4 y siguientes, rectificadas a fs. 24, **ALFONSO OMAR PUENTES SOTO**, chileno, chofer, cédula nacional de identidad N° 9.489.355-0, domiciliado en América Indígena N° 2138, Dpto. 316, Población Oreste Plath, comuna de Cerrillos, interpone denuncia y deduce demanda por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **BANCO CREDICHILE**, representado legalmente por **ARTURO TAGLE QUIROZ**, ambos domiciliados en calle Ahumada N° 251, 2do piso, comuna de Santiago, a quien se pide condenar al pago de la cantidad de \$16.400.000.- por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral, más intereses, reajustes y costas. Funda su presentación en que luego de haber obtenido un crédito por parte de la denunciada, éste quedó sin efecto, procediendo a devolver el cheque por la cantidad de \$2.820.000.-. No obstante lo anterior, posteriormente recibió una llamada de **BANCO CREDICHILE**, exigiéndole pagar la deuda por la cantidad de \$ 4.000.000.-, sin considerar que ya nada le debía a la institución. La demanda indemnizatoria, se encuentra debidamente notificada a fs. 28;

- Que a fs. 25, comparece **ALFONSO OMAR PUENTES SOTO**, ya individualizado, quien declara que en el mes de Marzo del 2.014, obtuvo un crédito por parte de **CREDICHILE**, por la suma de \$2.820.000.-, sin embargo, el día 31 de marzo, su cónyuge quedó sin trabajo, debido a lo cual se contactó con el ejecutivo del Banco, para avisarle que devolvería el cheque, siendo citado al Banco el día 7 de abril, lugar en que tuvo que llenar una solicitud de devolución, recibiendo como respuesta que el día viernes tendría la respuesta, lo que no ocurrió y recién el día 28 de dicho mes, se le informó que habían negado su solicitud. Posteriormente, ante gestión del SERNAC, el día 15 de Mayo pudo devolver el cheque, pero quedó pagando intereses;

- Que a fs. 52 y siguientes, con fecha 11 de Agosto de 2.014, se llevó a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos. Contestando la denuncia y



demanda, la parte de Banco de Chile niega todo y cada uno de los hechos en que la denunciante funda su acción, señalando que efectivamente en el mes de marzo de 2014, el denunciante solicitó a Banco Credichile, un crédito de consumo por la cantidad de \$2.820.000.-; que el día 27 de marzo, el funcionario a cargo de la gestión, concurrió al lugar de trabajo de Puentes Soto, lugar en que éste firmó la documentación y recibió el crédito a través del cheque serie N°5023696. Los primeros días de abril, Puentes Soto, acudió a la sucursal Las Rejas de CrediChile, señalando a la funcionaria Marcia Muñoz Quezada que quería devolver el crédito pues había tenido un problema con su cónyuge y que no lo ayudaría a pagar las cuotas; por lo anterior, la funcionaria comenzó a ingresar al sistema la solicitud de devolución, momento en que éste le señaló que no lo anulara aún y que conversaría de nuevo con su cónyuge, para ver si podía arreglar la situación y que volvería para confirmar o no la devolución del crédito. por lo que solicitó no realizar el trámite hasta nuevo aviso. Puentes Soto, no se presentó nuevamente en la sucursal ni se comunicó de otra forma con su agente u otro funcionario. Con fecha 2 de mayo, se recibió una comunicación del SERNAC, poniendo en conocimiento el reclamo de éste, respondiendo a dicha institución, que la petición se encontraba acogida, faltando solamente que el cliente se acercara a la sucursal, para ser atendido por el Agente. Finalmente el crédito fue dado de baja, siendo eliminado del sistema, sin cobro judicial;

- Que a fs. 58, con fecha 25 de Agosto de 2.014, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

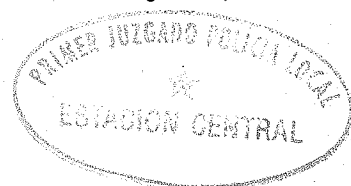
EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1.- Se controvierte en la causa, la efectividad de lo expuesto por el denunciante, en cuanto a que en que luego de haber obtenido un crédito por parte de la denunciada, éste quedó sin efecto, procediendo a devolver el cheque por la cantidad de \$2.820.000.-. No obstante lo anterior, posteriormente recibió una llamada de BANCO CREDICHILE, exigiéndole pagar la deuda por la cantidad de \$ 4.000.000.-, sin considerar que ya nada le debía a la institución.



2.- Que la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en lo pertinente, señala en el artículo 12 que todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. Además el artículo 23 inc.1, agrega 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.

3.- Que para dar lugar a las acciones intentadas por la denunciante, como consecuencia de infracción a las normas contenidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, no sólo debe darse la existencia de una contravención a las normas que regulan el derecho de los consumidores y el monto de los daños sufridos por las personas, sino que además, debe acreditarse que existe una relación de causa a efecto, entre la contravención de la norma y el daño producido por dicha acción u omisión. Quedó establecida en la causa, que el actor, conforme a la carga procesal prescrita en el artículo N° 1.698 del Código Civil, no logró probar los hechos en forma suficiente para acreditar fehacientemente que los hechos denunciados hayan ocurrido en la forma expuesta y para permitir a este Sentenciador concluir que el actuar de la denunciada, provocó a **ALFONSO OMAR PUENTES SOTO**, un menoscabo, manifestado en aflicción, molestia y pérdida de tiempo y un detrimento patrimonial, originado en un actuar negligente y un incumplimiento de sus deberes de buen servicio por parte de la prestadora de éste, que en la especie no ocurrió. Precisamente las pruebas aportadas por la denunciada tienden a desvirtuar lo expuesto en la denuncia infraccional, en especial la carta formato de solicitud de anulación del crédito de fs. 41; fotocopia del cheque devuelto a la denunciada a fs. 42; consulta del crédito de consumo vigente, apreciándose que el crédito fue eliminado del sistema a fs. 43 y declaración de la testigo Marcia Jane Muñoz Quezada a fs. 54 y 55, contestes con la parte que la presentó en juicio.



4.- Que nadie puede ser condenado, sino cuando el tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él, le ha correspondido participación y responsabilidad a la denunciada;

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL

5.- Que no habiéndose determinado la responsabilidad infraccional de la parte denunciada, al tenor de lo señalado en el Considerando anterior, no le corresponde a ésta responder civilmente por daños provocados a la demandante, conforme a lo dispuesto en la Ley N°19.496.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, 12, 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 no ha lugar a la denuncia de fs. 4 y siguientes, de conformidad a lo resuelto en los considerandos de esta sentencia.

EN MATERIA CIVIL:

SEGUNDO: Que no ha lugar a la demanda de indemnización de perjuicios de fs. 4 y siguientes, rectificadas a fs. 24, de acuerdo a lo señalado en el Considerando N° 5.

**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 DOÑA KAREM CHAHUÁN MANZUR, JUEZA TITULAR

AUTORIZA DON RODOLFO CEPEDA MARÍN, SECRETARIO TITULAR