

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

MAIPÚ, trece de octubre de dos mil catorce. //

VISTOS:

1.- A fojas 1, 2 y 3, la denuncia y demanda civil indemnizatoria por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por **MARÍA FERNANDA CARRASCO ZAPATA**, con domicilio en calle Eliseo N° 0175, Villa Los Héroes, Maipú, en contra de **BANCO CONDELL**, con domicilio en Avenida Los Pajaritos número 1783, Maipú, representada legalmente por **DENIS DUCASON**, del mismo domicilio anterior.

Señala en su denuncia que en el año 2008 solicitó a la denunciada un préstamo que se le concedió junto a una tarjeta de crédito y que si bien es cierto que se atrasó en el pago de la cuota de marzo de 2010 que tenía fecha de vencimiento el 10 de ese mes y año canceló con posterioridad la totalidad de la deuda de la tarjeta de crédito \$634.698.- y del crédito \$1.919.439.-, sin embargo, el 12 de septiembre de 2013 concurrió a su domicilio personal un representante de la empresa Instacob a ofrecerle una repactación de la deuda que ella mantendría desde el año 2012.

Solicita se sancione a la denunciada al máximo de las penas establecidas en la Ley 19.496.

En su demanda civil indemnizatoria exige el pago de \$1.800.000.- por concepto de daño moral con costas del juicio.

2.- A fojas 12, notificación por cédula de la denuncia y demanda de fojas 1, 2 y 3 y de su proveído de fojas 11 a **BANCO CONDELL**, representada legalmente por **DENIS DUCASON**.

3.- A fojas 28 y con fecha 10 de diciembre de 2013, se realizó la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de **MARÍA FERNANDA CARRASCO ZAPATA**, denunciante y demandante y de **DANIEL ALEJANDRO CORTÉS SILVA**, por la denunciada y demandada. La parte denunciante y demandante ratificó su querrela y demanda civil



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

F-
RECIBO
2008

indemnizatoria en todas sus partes y presentó prueba documental. La denunciada y demandada contestó por escrito y presentó prueba documental.

4.- A fojas 19 y siguientes, la contestación por escrito de la denunciada en que señala que con fecha 23 de septiembre de 2008 ésta le otorgó a la denunciante un préstamo por un monto bruto de \$2.549.925.- a intereses y pagadero a 19 cuotas mensuales y que habiendo ésta presentado varias morosidades en el pago de su crédito el 9 de marzo de 2010 se le otorgaron dos créditos para refinanciar sus deudas, uno por \$804.211.- a intereses pagadero en cuotas mensuales y otro por \$1.832.277.- a intereses y pagadero a una cuota. Ambos crédito tenían vencimiento el 5 de abril de 2012. Señala que estos dos créditos se encuentran impagos.

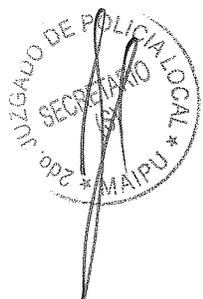
CONSIDERANDO:

En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que el hecho controvertido y objeto de la denuncia de fojas 1, 2 y 3 se refiere a que si **BANCO CONDELL**, representada legalmente por **DENIS DUCASON**, cumplió, en ejecución del contrato de mutuo de dinero celebrado con la denunciante, con las obligaciones contractuales y legales y si dicho incumplimiento supone una infracción a Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que la denunciante **MARÍA FERNANDA CARRASCO ZAPATA**, acompañó los siguientes documentos para acreditar su pretensión:

- 1) A fojas 1 y 2, copia de carta de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de fecha 30 de abril de 2013, N° 06178, a nombre de la denunciante en que se informa que Corpbanca, responsable de **BANCO CONDELL**, acogió su solicitud de exclusión de publicación del Estado de Deudores que dicho organismo administra.
- 2) A fojas 3, copia de carta de Corpbanca, responsable de **BANCO CONDELL**, de fecha 17 de abril de 2013 en que se refiere a los mismo hechos indicados en su escrito de contestación y en la que informa que la denunciada será excluida del Estado de Deudores que administra la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.



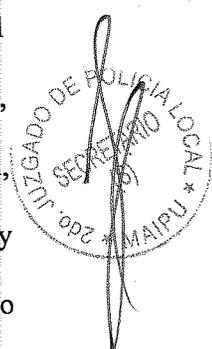
SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

3) A fojas 22, dos Comprobantes de Pago Líneas de Crédito de fecha 10 de marzo de 2010 por \$1.919.432.- y \$634.698.-. En el primero se puede leer "Prepago total consumo" y se especifica "Suc." 410, "Producto" 0311 "Correlativo" 0123906 "Dv" 7 que corresponde, en sus numerales, a la individualización del préstamo otorgado por parte de la denunciada e individualizado en el documento de fojas 3 como "operación N° 410-0311-0123906-7".

TERCERO: Que la parte denunciada acompañó los siguientes documentos en apoyo de su contestación:

- 1.- A fojas 23, 24 y 25, copia incompleta de Pagaré Tasa Fija suscrito por la denunciante por la suma de 1.832.277.-
- 2.- A fojas 26, copia de Carta de Cobranza de fecha 12 de marzo de 2013 de Instacob a Carrasco Zapata en que se indica: "Tenemos el agrado de informar a usted que nuestro mandante Banco Corpbanca/Condell nos ha solicitado ofrecerle, condiciones especiales, que le permitan regularizar la deuda morosa que mantiene pendiente, desde el año, a través de dos alternativas:"
- 3.- A fojas 27, copia de Constancia /2013/04/26, de Corpbanca en que se señala que la deuda directa de Carrasco Zapata asciende a \$2.749.000.- y que ésta se excluirá del Estado de Deudores que administra la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

CUARTO: Que el artículo 12 de la Ley 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, prescribe que todo proveedor de bienes o 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, el artículo 23 del mismo cuerpo legal, que comete infracción a las disposiciones de la referida 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. Obligaciones y responsabilidades a las que se suman las contenidas en nuestra legislación común, las que al caso de marras y a criterio de este sentenciador se refieren a la obligación de cumplir los contratos de buena fe, contenida en el artículo 1546 del Código Civil 1546: *Los contratos deben ejecutarse de*



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

F-37
Hecho 19 y
Carrasco

buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella. Esta buena fe, en el ámbito que nos invoca, tiene alcances incluso en el aspecto probatorio, si se estima, como considera este Tribunal, que en el caso *sub lite* es la denunciada quien está en mejor posición, atendida la entidad de la que se trata y la capacidad de quienes la representan, para demostrar fehacientemente las consideraciones que sirven de fundamento a la contestación de fojas 19 y siguientes debiendo aportar las pruebas con la precisión que se debería esperar de una institución financiera como la denunciada.

En este orden de cosas, la denunciada solo acompañó un documento privado incompleto que consistiría en el pagaré 410-0193-0126048-1 y otros dos, que fueron emitidos por ella misma o sus mandatarios, acompañados a fojas 26 y 27. Entre éstos últimos está la Carta de Cobranza de fojas 26 de la empresa Instacob que fue mencionada en la denuncia de autos como la empresa encargada de la recuperación de los créditos de la denunciada y en ella llama poderosamente la atención que no se mencione de qué deudas trata su mandato. Se limita a indicar que existen deudas morosas que la denunciada mantiene pendiente, porque a ella está dirigida la carta, pero no señala siquiera de qué año son ellas, siendo que nuestra legislación establece que son derechos y deberes básicos del consumidor el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos. Incumplimiento, a criterio de este sentenciador, que justifica la pretensión de la denunciante si lo que se reclama es el cobro de una deuda que se declara y prueba que está extinta, como lo reconoció la misma denunciada, y cuyo cobro, que se referiría a deudas impagas posteriores a las alegadas por la denunciante, no ha sido demostrado por **BANCO CONDELL.**

La pretensión de la denunciada, entonces, deberá ser desechada, si por una parte no se acompañaron los documentos íntegros y en original que acreditarían las deudas de la parte de Carrasco Zapata mantendría con ella y, especialmente, si la carta de cobranza que se acompaña, fechada con fecha 12 de marzo de 2013 y que son el fundamento de la denuncia de autos, no se refiere a una deuda en específico sino que solo hace mención a deudas morosas que



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

F. 35
FERNANDA
CARRASCO

ésta mantendría con alguna de las instituciones que en ella se menciona en términos genéricos y sin entregar dato alguno que permita descifrar de qué deudas se trata.

QUINTO: Que así y teniendo presente el mérito de los antecedentes de autos, este sentenciador, apreciados conforme las reglas de la sana crítica, estima que se encuentra suficientemente acreditado que BANCO CONDELL, incumplió con las obligaciones derivadas del contrato suscrito con el denunciante, faltó a la obligación de entregar información veraz y fidedigna respecto de los servicios y productos prestados, actuando negligentemente y produciendo perjuicios, incurriendo con ello en la infracción de lo preceptuado en el artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496.

En relación con la demanda civil de indemnización de perjuicios presentada por MARIA FERNANDA CARRASCO ZAPATA en contra de BANCO CONDELL, representado por DENIS DUCASON de fojas 8 y siguientes:

SEXTO: Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional de BANCO CONDELL, representado por DENIS DUCASON, deberá éste responder civilmente por los daños causados a MARÍA FERNANDA CARRASCO ZAPATA, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil.

SÉPTIMO: Que la demandante MARÍA FERNANDA CARRASCO ZAPATA, acompañó los siguientes documentos para acreditar la naturaleza y monto de los daños ocasionados por BANCO CONDELL, representado por DENIS DUCASON:

- 1) A fojas 1 y 2, copia de carta de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de fecha 30 de abril de 2013, N° 06178, a nombre de la denunciante.
- 2) A fojas 3, copia de carta de Corpbanca, responsable de BANCO CONDELL, de fecha 17 de abril de 2013.
- 3) A fojas 22, dos Comprobantes de Pago Líneas de Crédito de fecha 10 de marzo de 2010 por \$1.919.432.- y \$634.698.-.

OCTAVO: Que estos documentos no fueron objetados por la parte de BANCO CONDELL, representado por DENIS DUCASON, por lo que el Tribunal puede

SECRETARÍA
2do. JUZGADO DE POLICÍA LOCAL * Maipú *

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

F-36
12/10/14

considerarlos, como base para la regulación prudencial de los daños investigados en estos autos, apreciando su valor probatorio de acuerdo a las normas que establece la Ley 18.287 en su artículo 14.

NOVENO: Que la demandante solicitó por concepto de daño moral el pago de \$1.800.000.-

Que a juicio del sentenciador no puede desatenderse los efectos o secuelas que a la demandante causó la acción negligente con que actuó la demandada y que ello se tradujo en variadas angustias que causó daños, que a juicio del sentenciador, se pueden tener por acreditados suficientemente si se estima que para una persona media, un buen padre de familia, la situación de sus antecedentes financieros, el día de hoy, es una cuestión de suma importancia, más, cuando el consumo medio en Chile se basa en los ingresos futuros, a través del endeudamiento y no a través del tradicional ahorro, endeudamiento que se ve absolutamente condicionado por el cumplimiento oportuno de sus obligaciones financieras.

Así el autor Antonio Vodanovic H., en su obra Derecho y Jurisprudencia del Tránsito y de los Vehículos Motorizados, Editorial Jurídica Conosur, Edición del año 1994, página 151 al exponer en "Idea General; Concepciones" del daño moral, expone que: "La amplia concepción moderna define el daño moral como aquel que hiere un bien puramente personal del sujeto no susceptible en sí mismo de evaluación pecuniaria, como el honor y la libertad, la tranquilidad de espíritu y la intimidad. El menoscabo o pérdida de cualquiera de estos valores de la personalidad, traiga o no dolores, sufrimientos o aflicciones físicas o psíquicas, siempre es indemnizable".

Así el detrimento o perjuicio, a juicio de este sentenciador, esta suficientemente acreditado.

Que en lo referido al caso de marras, respecto de la indemnización por daño moral o extrapatrimonial, debe estarse a la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema que señala que para dar por establecido el daño moral ... "basta con que el juez estime demostrada

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
MAIPU

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

F-34
2005 ha 191

la causa que lo genera..." (Corte Suprema, 18 de abril de 2006, Casación en la forma y en el fondo, Fallos del Mes, jurisprudencia de la Exma. Corte Suprema, N° 532, abril 2005 – 2006, página 691).

Faltan, sin embargo, pruebas para determinar su magnitud y persistencia, porque más allá de la notoria y pública importancia que tienen los informes financieros o la integridad comercial de un sujeto, para la resolución del caso de marras, es necesario contar con antecedentes probatorios que determinen su gravedad.

Así este sentenciador ha valorizado el referido daño moral, apreciados los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, condenando a la demandada al pago de \$200.000.- por dicho concepto.

DÉCIMO: Que en lo demás se rechazará la demanda por no haber prueba que acredite los demás perjuicios solicitados.

UNDECIMO: Que el demandado BANCO CONDELL, representado por DENIS DUCASON, ha sido vencido en este juicio, por lo que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N° 15.231, deberá pagar las costas de la causa.

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14,17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

1) Ha lugar a la denuncia de fojas 8 y siguientes, condénese a BANCO CONDELL, representado por DENIS DUCASON, al pago de una multa de 15 UTM (Quince Unidades Tributarias Mensuales).

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna contra el representante legal por quince noches, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, sin perjuicio de su cobro ejecutivo.

2) Que se acoge la demanda de fojas 8 y siguientes presentada por MARÍA FERNANDA CARRASCO ZAPATA en contra de BANCO CONDELL, representado por DENIS DUCASON, condenándosele a pagar la suma de \$200.000.-, suma que deberá pagar BANCO CONDELL, representado por DENIS DUCASON, a MARÍA FERNANDA CARRASCO ZAPATA.

2do. JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
(S)
MAIPU

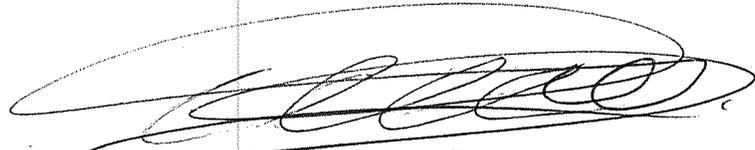
SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

F. 38.
F. 11/11/2013

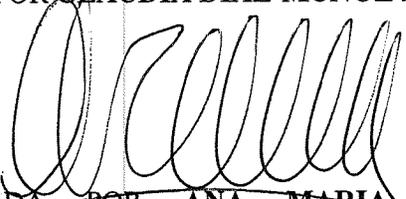
3) Que por haber sido vencida en estos autos la denunciada, BANCO CONDELL, representado por DENIS DUCASON, deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL N° 6140-2013

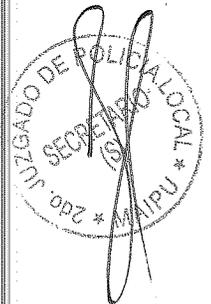


DICTADA POR CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ BAGOLINI, JUEZA (S).



AUTORIZADA POR ANA MARIA VIVANCO GOMEZ,
SECRETARIA ABOGADA (S).

HF



F. 86

Santiago, uno de junio de dos mil quince.

Vistos:

1°.- Que de los antecedentes consta que la demandante obtuvo de Banco Condell un préstamo de \$2.549.925.

Éste, junto con una deuda de la tarjeta de crédito que se le otorgó, fueron pagados en su totalidad el 10 de marzo de 2010, como consta de los comprobantes de fojas 5.

2°.- Que tal pago se realizó de acuerdo a lo afirmado por el Banco mediante otro crédito con el cual se repactó la deuda, para lo cual se suscribieron dos nuevos pagaré uno por \$1.919.437 con vencimiento en 1 sola cuota y otro por \$634.698 con vencimientos diferidos.

3°.- Que mediante fotocopia del primer pagaré que rola a fojas 23, se justifica la existencia de esa deuda, sin que exista prueba en contrario que permita acreditar el pago del mismo.

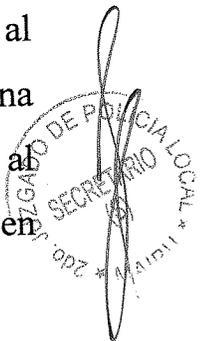
De lo anterior se desprende que no hay actuación improcedente o abusiva al ofrecerse a la demandante alternativas para pagar una deuda.

4°.- Que de esta manera no está justificada alguna infracción a la Ley del Consumidor, por lo que procede el rechazo de la demanda infraccional;

5°.- Que en consecuencia de lo anterior corresponde también el rechazo de la acción civil deducida.

Por estas consideraciones, **se revoca** la sentencia apelada de trece de octubre de dos mil catorce, escrita a fojas 31, que condenó a Banco Condell al pago de una multa por infracción a la Ley del Consumidor y al pago de una indemnización civil como consecuencia de ello **y se decide** que se absuelve al demandado de la infracción imputada y se desecha la acción civil deducida en su contra.

Redacción del ministro sr. Dahm.

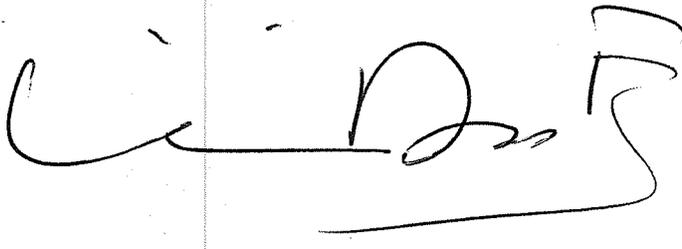
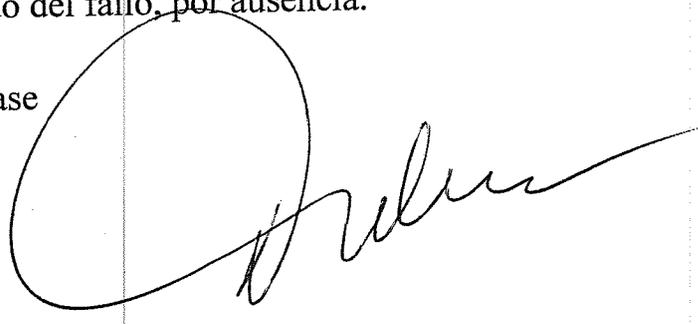


f. 56

No firma la ministro señora Cienfuegos, no obstante haber concurrido a la vista del recurso y acuerdo del fallo, por ausencia.

Regístrese y devuélvase

N° 388-2015



Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor Jorge Dahm Oyarzún, e integrada por la ministra señora Ana Cienfuegos Barros y el abogado integrante señor Mauricio Decap Fernández.



En Santiago a:

01 JUN 2015

Notifique por el presente la(s)
resolución(s) precedente(s)

REGISTRADA

Maipú, diecinueve de junio de dos mil quince
Cumplido.

[Handwritten signature]

Certifico que con esta fecha notifiqué por carta certificada
la resolución de fojas 56 UTA que dirigi al
domicilio de Jose Verdugo B.
Maipú, de 1.0 JUL. 2015

SECRETARIO

Certifico que con esta fecha notifiqué por carta certificada
la resolución de fojas 56 UTA que dirigi al
domicilio de María Carrasco Z.
Maipú, de 1.0 JUL. 2015

SECRETARIO

