

Del Rol N° 88.279-2017.-

Coyhaique, a veintiuno de septiembre de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 22 y siguientes comparece don WALDEMAR ALEJANDRO SANHUEZA QUINIYAO, C.I. N° 13.740.209-2, chileno, abogado, domiciliado en calle Sur Cuatro N° 1224, Villa estancia Austral de Coyhaique, interponiendo querrela por infracción a la ley N° 19.496, en contra de BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES, sociedad del giro de su denominación, RUT 97.006.000-6, representada por su agente o jefe de local don JORGE NAVARRO BOYSEN, desconoce cédula de identidad y profesión, o quien haga las veces de tal en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra C de la ley N° 19.496, ambos domiciliados en calle Arturo Prat N° 387 de Coyhaique. Funda su querrela indicando que el año 2012 contrató con la querellada tarjeta de crédito "bci visa gold" y, en el mes de julio de 2016 se acercó a la sucursal de Coyhaique de la querellada con objeto de poner término a la referida tarjeta (sic) firmando con el agente el formulario mediante el que puso término a dicho servicio y en dicha oportunidad pagó la suma de \$5.000 con objeto de no dejar deuda con la querellada. Así con fecha 9 de enero de 2017 recibió un correo de parte de la querellada en el que se adjuntaba estado de cuenta de la tarjeta de crédito, apareciendo una deuda por la suma de \$39.791 por cobro de



administración mensual, m monto al que se descontó los \$5.000 que había pagado con antelación. Ante ello indica que concurrió al Banco querellado solicitando que se regularice la situación en donde se le indicó que no se preocupara por cuanto de reiteraría la baja de la tarjeta; sin embargo con fecha 20 de enero de 2017 comenzó a recibir llamadas de parte de "Normaliza BCI" solicitando que regularice el pago de la tarjeta, comenzando a recibir sucesivos correos electrónicos con donde se le informaba los montos de deudas que aumentaban mes a mes, siendo el último de los correos recibidos el de fecha 10 de mayo de 2017 donde se le informaba que la deuda registrada alcanzaba la suma de \$46.366, recibiendo luego de ello constantes llamadas de cobranza a su número telefónico como asimismo mensajes de texto que tornaban desagradable su vida cotidiana, exponiendo finalmente que a la fecha de presentación de su querrela aun no se solucionaba la irregularidad. En base a los hechos antes indicados el querellante estima que se contravienen por parte de la querellada las disposiciones de los artículos 12°, 17 letra D, K, 23° y 37 de la ley N° 19.496, razón por la cual solicita se condene a la denunciada al máximo de las sanciones que la referida ley establece, con costas;

Que en el primer otrosí del escrito de fojas 22 y siguientes comparece el querellante, ya individualizado, interponiendo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la querellada, ya individualizada; solicitando que en base a los hechos fundantes de su acción infraccional, se declare:

a) Que el demandado ha cumplido el contrato de tarjeta de crédito

y decretar su resolución; b) Que el demandado sea obligado a pagar por daño emergente la suma de \$46.366, mas reajustes e intereses; c) Que el demandado está obligado a pagar la suma de \$2.500.000 o la suma que el tribunal estime, mas reajustes e intereses por concepto de daño moral y; d) que el demandado debe pagar las costas del juicio;

Que a fojas 30 comparece el Servicio Nacional del Consumidor, representado por su apoderada, haciéndose parte del proceso de autos;

Que a fojas 37 se llevó a efecto audiencia de comparendo de estilo decretada, en la que demandante y demandado arribaron a un avenimiento, otorgándose finiquito respecto de la acción civil incoada;

Que se han traídos estos autos para resolver la materia infraccional y;

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, conforme al mérito de los antecedentes agregados al proceso, en especial aquella documental acompañada por el querellante a su escrito de querella, de fojas 1 a 21 inclusive, logra concluirse de manera indubitada que efectivamente la querellada incurrió en sucesivos actos de negligencia por cuanto, conforme específicamente a la documental de fojas , 4 y 20; el querellante en el proceso de cierre de tarjeta de crédito aludido en su querella, pago oportunamente los saldos pendientes, obligándose la querellada a en un plazo de



10 día hábiles ejecutar el cierre del producto; lo que a la luz de las sucesivas cobranzas recibidas por el consumidor querellante, no se realizó, con la consiguiente y natural molestia que ello pudiese producir – y con ello el menoscabo- or lo que se tiene por configurada la infracción a los artículos 12 y 23 de la ley N° 19.496;

SEGUNDO: Que, sin perjuicio de lo anterior, resulta necesario destacar que la denunciada y el consumidor han suscrito un avenimiento en el ámbito civil emanado de los hechos denunciados y que da cuenta del pago de montos tendientes a resarcir los daños o inconvenientes causados al señor Sanhueza Quiniyao, dándose con ello recíproco finiquito en cuanto a la materia indemnizatoria en comento,

TERCERO: Que a la luz de lo expuesto en los considerandos segundo y tercero de esta sentencia, ha sido criterio reiterado de este Tribunal, y en igual sentido nuestra Illma. Corte de Apelaciones en sentencia definitiva de fecha 24 de marzo de 2014 en autos ROL 6-2014, y en sentencia de fecha 19 de agosto de 2014 en autos ROL 13-2014, aplicar lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la ley N° 19.496 en sintonía con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 19 de la ley N° 18.287, por cuanto habiéndose resguardado los derechos precisamente del consumidor, principal y único afectado con la posible contravención a la normativa del rubro por parte de la denunciada, dicha afectación ha sido reparada a conformidad del referido consumidor, conforme se ha expresado latamente en lo considerativo de esta sentencia, sirviendo ello a la vez de aliciente

para que el proveedor denunciado repare efectivamente el mal que eventualmente una conducta suya inapropiada pudiere haber originado y que, conforme al citado letra f) del artículo 58° de la ley N° 19.496, se convierte en un imperativo para el propio Servicio denunciante, por cuanto el referido precepto le impone la promoción del entendimiento voluntario entre las partes, hecho precisamente acaecido en autos, aunque es cierto que en un estadio procesal posterior, no por eso susceptible de ser soslayado de plano;

CUARTO: Que de conformidad a los principios de que en derecho quien puede lo más, puede lo menos, y de la integración del derecho, tampoco es posible soslayar que actualmente en materia penal los acuerdos reparatorios civiles con relación a delitos de connotación patrimonial, **y a todos los cuasidelitos**, extinguen la responsabilidad penal, según establecen los arts. 241 y 242 del Código Procesal Penal, lo que entonces con mayor razón debiera ocurrir con relación a simples infracciones o contravenciones, inconductas de todas maneras de menor juicio de reproche que los delitos y cuasidelitos y, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.131, artículos 3° y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2°, 19 inciso 2° y 28, todos de la ley 18.287,



SE DECLARA:

Que se absuelve a la querellada BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES, representada en autos por don

JORGE NAVARRO BOYSEN, respecto de la acción infraccional
contenida en lo principal del escrito de fojas 22 y siguientes.

Regístrese, notifíquese, y archívese en su
oportunidad.-

Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto
Quiroz; Autoriza el Secretario Titular, abogado Ricardo Rodríguez
Gutiérrez;

