TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Temuco, veintidós de abril del año dos mil quince

VISTOS: La querella infraccional interpuesta a fs 1 y siguientes por doña **MARIA CAROLINA PINILLA CALDERON,** c.n.i. 13.730.285-3, con domicilio en calle Domingo Rojas 650, Villa Cataluña, Temuco, en contra del **BANCO ITAU CHILE S.A.,** representado por su agente de sucursal don Claver Leyton Cisternas, o quién lo reemplace, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 834, Temuco; la notificación de fs 16; el comparendo de fs 18 y siguientes, diligencia a la que asisten ambas partes representadas por sus Abogados y Apoderados; la resolución que decretó autos para fallo, así como los demás antecedentes existentes en los autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

1- Que, se ha incoado causa rol 110.594-0 a partir de la querella de fs 1 y siguientes, interpuesta por interpuesta doña **MARIA CAROLINA PINILLA CALDERON,** c.n.i. 13.730.285-3, con domicilio en calle Domingo Rojas 650, Villa Cataluña, Temuco, en contra del **BANCO ITAU CHILES.A.,** representado por su agente de sucursal don Claver Leyton Cisternas, o quién lo reemplace, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 834, Temuco; infracción a la Ley N° 19.496

2.- Que, la parte querellante manifiesta mantener un contrato de cuenta corriente con el Banco querellado desde el año 2013 periodo durante el cual ha dado regular y oportuno cumplimiento a sus obligaciones como cuenta correntista o cliente. Con fecha 16 de septiembre giro el cheque N° 5428804 a favor de Abarca y Aeschlimann Ltda, por la suma de $ 140.000. El día 29 de septiembre recibió una llamada de la secretaria del Dr. Abarca informándole que el referido cheque había sido protestado por el banco querellado, lo que ocasionó la molestia del doctor por lo que debía acercarme ese mismo día a la Clínica a pagar la suma de $ 140.000 .Expresa que la situación le pareció extraña pues contaba con los fondos suficientes en su cuenta corriente para poder cubrir el cheque. Ante esta situación se pone en contacto con la ejecutiva bancaria doña Loreto Correa Montenegro , quién le responde que el cheque se pagó, adjunta la cartola que daba cuenta de ello, lo que ella verifica en la pág web del Banco. Concurre a la consulta odontológica y cancela los $ 140.000, le hacen entrega de la colilla de protesto adherida al cheque y revisarla nota la existencia de un error, ya que la colilla de protesta no correspondía. Lo anterior significa que el banco querellado cobro de sus fondos la suma de $ 140.000, dinero que no fue remitido a la clínica y además adosó a su cheque un protesto de tercero lo que le generó problemas comerciales. Expresa que la querellada ha infringido el art 3 y 23 de la Ley 19496

por lo solicita condenar a los querellados al máximo de las multas señaladas en la Ley del Consumidor, con costas.

3.- Que, a fs. 16 constan las notificaciones efectuadas a la querellada.

4.- Que, a fs. 18 y siguientes consta realización de la audiencia de comparendo. A la diligencia asisten ambas partes, representadas por sus Apoderados y Abogados. La querellante ratifica su accionar y la querellada contesta mediante minuta escrita que se agrega a los autos.

5.- Que, el Abogado de la querellada al contestar, mediante minuta escrita que se agrega a los autos a partir de la fs 23, solicita el rechazo de la querella, con costas. Expresa que respecto de los hechos relatadas por la actora hace presente que lo que realmente ocurrió fue que por inadvertencia involuntaria de su representado u error administrativo e buena fe, se adhirió una colilla de protesto al cheque N° 5428804 girado por la querellante una colilla de protesto que correspondia al cheque N° 2746448, girado por la Sociedad de Inversiones La Princesa Limitad a favor de Boeri, Ruiz y Cía Ltda, por la misma suma de $ 140.000. Añade que la inadvertencia involuntaria sólo consistió en adherir una colilla de protesto a un cheque equivocado, pero en nada influyó en definitiva en el pago del mismo por que fue protestado parte de banco Itau , es decir bajo ningún respecto el cheque de la querellante fue protestado sino que por el contrario éste fue totalmente pagado por su representado , siendo así el Banco Santander, del cual es cliente la clínica dental, quién al ver la colilla de protesto, sin percatarse de que claramente decía que el documento protestado era el de Sociedad de Inversiones La Princesa Ltda y no el de María Carolina Pinilla Calderón , no pago el cheque a Abarca y Aeschlimann Ltda, es decir fue el Banco Santander el que en definitiva no pago el cheque , aún cuando su representado si lo había realizado, lo que consta en la prueba aportada por la propia querellante y que e s el fundamento de su acción. Agrega, que el dinero fue descontado de la cuenta de la querellante, pero fue en definitiva el banco Santander Chile, institución en la cual fue depositado para su pago o comisión de cobranza el cheque girado por la querellante, quién no hizo el abono a Abarca y Aeschlimann Ltda, no incurriendo su representado en infracción alguna, ya que liberó los fondos. Expresa que la inadvertencia involuntaria de su representado, no fue más que un mal entendido sin trascendencia, el cual está lejos de tratarse de una infracción, el que a demás se pudiese haber evitado si el banco Santander, antes de devolver el documento hubiese cotejado la colilla de protesto y el cheque al cual iba adherida, ya que evidentemente no coincidían. Más adelante manifiesta , en su contestación que el Banco Itau cumplió con el art 23 de la ley 19496, ya que la prestación del servicio se cumplió , no causando menoscabo alguno ni a la actora ni a la clínica dental cuando la querellante concurrió al Banco Itau , ya sea a través de su ejecutiva y / o de su cuenta en línea, en ambos casos obtuvo una información veraz y oportuna respecto del servicio ofrecido y pudo confirmar que el cheque se encontraba pagado y que no existía por tanto incumplimiento ni problema alguno , dando así pleno cumplimiento su representado, al artículo 3 letra b) de la ley 19496

63 - presente

por lo solicita condenar a los querellados al máximo de las multas señaladas en la Ley del Consumidor, con costas.

3.- Que, a fs. 16 constan las notificaciones efectuadas a la querellada.

4.- Que, a fs. 18 y siguientes consta realización de la audiencia de comparendo. A la diligencia asisten ambas partes, representadas por sus Apoderados y Abogados. La querellante ratifica su accionar y la querellada contesta mediante minuta escrita que se agrega a los autos.

5.- Que, el Abogado de la querellada al contestar, mediante minuta escrita que se agrega a los autos a partir de la fs 23, solicita el rechazo de la querella, con costas. Expresa que respecto de los hechos relatadas por la actora hace presente que lo que realmente ocurrió fue que por inadvertencia involuntaria de su representado u error administrativo e buena fe, se adhirió una colilla de protesto al cheque N° 5428804 girado por la querellante una colilla de protesto que correspondía al cheque N° 2746448, girado por la Sociedad de Inversiones La Princesa Limitad a favor de Boeri, Ruiz y Cía Ltda, por la misma suma de $ 140.000. Añade que la inadvertencia involuntaria sólo consistió en adherir una colilla de protesto a un cheque equivocado, pero en nada influyó en definitiva en el pago del mismo por que fue protestado parte de banco Itau , es decir bajo ningún respecto el cheque de la querellante fue protestado sino que por el contrario éste fue totalmente pagado por su representado , siendo así el Banco Santander, del cual es cliente la clínica dental, quién al ver la colilla de protesto, sin percatarse de que claramente decía que el documento protestado era el de Sociedad de Inversiones La Princesa Ltda y no el de María Carolina Pinilla Calderón , no pago el cheque a Abarca y Aeschlimann Ltda, es decir fue el Banco Santander el que en definitiva no pago el cheque , aún cuando su representado si lo había realizado, lo que consta en la prueba aportada por la propia querellante y que e s el fundamento de su acción. Agrega, que el dinero fue descontado de la cuenta de la querellante, pero fue en definitiva el banco Santander Chile, institución en la cual fue depositado para su pago o comisión de cobranza el cheque girado por la querellante, quién no hizo el abono a Abarca y Aeschilimann Ltda, no incurriendo su representado en infracción alguna, ya que liberó los fondos. Expresa que la inadvertencia involuntaria de su representado, no fue más que un mal entendido sin trascendencia, el cual está lejos de tratarse de una infracción, el que a demás se pudiese haber evitado si el banco Santander, antes de devolver el documento hubiese cotejado la colilla de protesto y el cheque al cual iba adherida, ya que evidentemente no coincidían. Más adelante manifiesta , en su contestación que el Banco Itau cumplió con el art 23 de la ley 19496, ya que la prestación del servicio se cumplió , no causando menoscabo alguno ni a la actora ni a la clínica dental; cuando la querellante concurrió al Banco Itau , ya sea a través de su ejecutiva y / o de su cuenta en línea, en ambos casos obtuvo una información veraz y oportuna respecto del servicio ofrecido y pudo confirmar que el cheque se encontraba pagado y que no existía por tanto incumplimiento ni problema alguno , dando así pleno cumplimiento su representado, al artículo 3 letra b) de la ley 19496.

11.- Que, así las cosas se hace necesario revisar la legislación vigente a fin de determinar si existe o no alguna infracción a las normas contenidas en la Ley 19496. Para esto debemos tener presente que la Ley 19496 tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, art 1. Señala la norma ya citada que, se entiende por consumidor las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales bienes o servicios y que son proveedores las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación , importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestaciones de servicios o consumidores , por las que s e cobre precio o tarifa.

12.- Que, al revisar la legislación vigente en materia de Protección de los Derechos de los Consumidores, tenemos que el art 3 de la ley 19496 contempla los derechos y deberes básicos del consumidor, la letra b) se refiere a la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos; la letra d) se refiere a la seguridad en el consumo, entre otros aspectos. Por su parte el art 23 de la Ley 19496 establece como infracción del proveedor , el hecho de que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio , actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia , procedencia, seguridad ,peso o medida del respectivo bien o servicio.

13.-Que, por todo lo razonado en los considerando anteriores y analizando los antecedentes allegados a los autos, así como las pruebas rendidas, conforme a las reglas de la sana crítica, ello en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la ley 18287 esta sentenciadora ha logrado adquirir convicción de que la querellada, infringió los art 3 letras b y d, y art 23 de la Ley 19496, por lo que la querella será acogida a su respecto y se aplicarán las sanciones correspondientes.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.

14.- Que, a fs 4 y siguientes doña **MARIA CAROLINA PINILLA CALDERON** , ya individualizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO ITAU CHILES.A.,** representado por su agente de sucursal don Claver Leyton Cisternas, o quién lo reemplace, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 834, Temuco. Funda su accionar en los hechos expuesto en la querella, los que da por expresa e íntegramente reproducidos. Manifiesta que en virtud de la letra e) del art 3 el consumidor tienen 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. Señala que se ha vulnerado lo dispuesto en el art 1546 del Código Civil en lo relativo a la buena fe contractual, relacionado con la lealtad y probidad que deben observar las partes en el cumplimiento de los contratos. Agrega que en los hechos se observa como el banco demandado, luego de incurrir en mala administración de sus operaciones bancarias incurrió en la difusión de sus datos privados ,e

que remitió a la Clinica Dens el cheque con la colilla de protesto imputándole la calidad de deudora morosa , infringiendo el deber de lealtad, probidad y buena fe Expone que existe un contrato válido de cuenta corriente suscrito por ambas partes, que hay incumplimiento del mismo, en cuanto la demandada ha quebrantado la buena fe con que debía ejecutarse, produciendo menoscabo por fallas o deficiencias en la prestación de un servicio. El Banco demandado debió observar la debida calidad y seguridad en el ejercicio del contrato de cuenta corriente que mantiene con el mismo, que confió la administración de parte de su patrimonio en esa institución financiera, la que no fue capaz de realizarla de acuerdo a los términos contratados y con seguridad. Refiere, más a delante, que el incumplimiento descrito le ha generado daño de carácter moral, al encontrarse expuesta al descredito que importa la comunicación a la Clínica Dens , como una deudora incumplidora de sus obligaciones ante el erróneo protesto de un cheque. . Agrega que su honorabilidad ha sido mancillada por el actuar a lo menos negligente de la demandada y que el daño moral es un sufrimiento que lesiona o perturba facultades espirituales inherentes a la personalidad humana a su apreciación subjetiva y objetiva, como así también al honor. Avalúa este daño en la suma de $ 35.000.000, suma por la que demanda, agregando a ella reajustes, intereses y costas.

15.- Que, la demandada civil contesta mediante minuta escrita, a fs 25 y siguientes, señala que la demanda civil debe ser rechazada en todas sus partes, con costas. En. relación con el daño moral este debe ser rechazado, por cuanto resulta absolutamente imposible que los hechos acaecidos hayan sido capaces de producir una aflicción, pena, dolor, en la integridad psíquica de la actora que, avaluándoles pecuniariamente, asciendan a la suma de $ 35.000.000. Resulta importante resaltar que existe una gran brecha entre daño moral y molestias, de esta forma lo han entendido Tribunales superiores de Justicia, específicamente en sentencia dictada por la Excelentísima Corte Suprema, en sentencia de fecha 20 de mayo 2008, causa rol 6.167-2007., la que reproduce en sus considerandos cuarto, quinto y sexto. Señala que en consecuencia sólo es indemnizable el daño probado.

16.-Que, la parte demandada ha rendido las testimoniales que rolan a fs 20, la que en lo pertinente señala "ese mismo día fue al psicólogo porque le vino una angustia muy grande, comenzando un tratamiento" . La testigo que depone a fs 21 manifiesta " que tuvieron que llevar al médico, psicólogo, por esa situación tuvo una crisis de pánico". A fs 33 rola certificado emitido por el Psicólogo don Cristóbal pacheco, quién entrego atención profesional a la actora.

17.- Que, habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de la querellada, el Tribunal acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de presentación de fs. 24 y siguiente.

18.- Que, en relación al daño moral demandado y teniendo presente que la jurisprudencia ha definido el daño moral , como el sufrimiento, el pesar, el dolor o

la aflicción que un hecho externo produce en la integridad física o moral del individuo y por lo tanto su regulación pecuniaria se halla por entero entregada a la apreciación del Tribunal. Sin duda alguna que los hechos que vividos por la actora provocaron en él un perjuicio que debe ser resarcido por la vía de la indemnización por lo que el Tribunal fijara prudencialmente su monto en la suma de $ 1.500.000

Y VISTOS: Además lo dispuesto en los arts. 1 n° 1, 3, 23, 24, 26 y 50 A) de la Ley N° 19.496, 1, 13 y demás pertinentes de la ley 15.231; arts 1, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 se declara: 1.- Que, **ha lugar,** con costas, a la querella infraccional, interpuesta en contra del **BANCO ITAU CHILE S.A.**, representado por su agente de sucursal don Claver Leyton Cisternas, o quién lo reemplace, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 834, Temuco, condenándosele a pagar una multa de 50 UTM de beneficio fiscal, por las infracciones cometidas al art 3 y 23 de la Ley N° 19. 496., conforme a lo expresado en el considerando décimo tercero de esta sentencia. 2.- Si el infractor retardare el pago de la multa impuesta aplíquesele, respecto de su representante legal, lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 18.287. 3.- Que, **ha lugar,** con costas, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra del **BANCO ITAU CHILE S.A.**, representado por su agente de sucursal don Claver Leyton Cisternas, o quién lo reemplace, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 834, de Temuco, condenándosele a pagar a la actora, por el daño moral demandado la suma total de $1.500.000 conforme a lo señalado en los considerando décimo octavo de esta sentencia. 4.- Que, la suma ordenada a pagar deberá reajustarse en la misma proporción en que varié el índice de precios al consumidor desde la fecha de la infracción hasta el último día del mes anterior al que se efectué el pago y devengara los intereses corrientes bancarios

En virtud de lo establecido en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496 remítase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE, EN SU OPORTUNIDAD:
ROL N° 110.594-O

PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO

TEMUCO A 13 DE [illegible] DE 20__
SIENDO LAS ____ HORAS, NOTIFIQUÉ PERSONALMENTE EN
SECRETARIA A DON [illegible]
FS. [illegible] RESOLUCION QUE ANTECEDE Y ____ FIRMA

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
TEMUCO

C.A. de Temuco

Temuco, diez de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes, **SE CONFIRMA** la sentencia definitiva apelada de fecha veintidós de abril de dos mil quince, escrita a fojas sesenta y dos y siguientes de estos autos.

Regístrese y devuélvase.

Policía Local-107-2015. **(fcv)**

Sr. Troncoso

Sr. Padilla

Sr. Neculmán

Pronunciada por la Primera Sala

Integrada por su Presidente Ministro Sr. Luis Troncoso Lagos, Ministro Sr. Aner Padilla Buzada y Abogado Integrante Sr. Marcelo Neculmán Muñoz.

En Temuco, diez de marzo de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Temuco, siete de Abril de dos mil dieciséis.

Cúmplase.

Causa Rol Nº 110.594 - O

Proveyó doña **MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE**, Juez Titular.
Autoriza don **GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA**, Secretario Abogado.

TEMUCO A 08 DE Abril DE 2016
NOTIFIQUE
A DON Manuela Fuentes Reyes
La Resolución que Antecede y se remite
Carta Certificada
SECRETARIO

Temuco, 22 de Diciembre del 2016
Certifico que las copias que anteceden son fiel a su original
Secretario