

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LAS CONDES**

**Causa Rol N° 11.139-7-2015**

**LAS CONDES**, veintiocho de septiembre de dos mil quince.

**VISTOS:**

A fs. 10 y siguientes, don **Michael Reinoso Valdés**, c.i.n° 14.163.102-0, ingeniero comercial, domiciliado en Paseo Bulnes N° 139, oficina 77, Santiago, deduce querrela infraccional por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Banco Security**, representado legalmente por don Cristián Sinclair Manley y/o don Alejandro Arteaga Infante, todos con domicilio en Av. Apoquindo N° 3.150, Las Condes, para que sea condenada al pago de una indemnización de perjuicios de \$11.000.000, correspondiente a \$3.000.000 por daño emergente, a \$6.000.000 por lucro cesante, y a \$2.000.000 daño moral, con costas; **acción que fue notificada a fs. 21 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que a fines del mes de enero de 2015 al tratar de realizar una compra con la tarjeta de crédito emitida por el Banco denunciado, la transacción fue rechazada, arrojando error. Que, al acercarse al Banco para averiguar las razones del rechazo de la compra, su ejecutiva, doña Karina Jara, le señaló que el Banco había cerrado su tarjeta porque no estaba asociada a una cuenta corriente y que el Banco no estaba autorizado para atender clientes "mono productos", lo que para él resulta del todo arbitrario e indebido ya que los bancos no pueden obligar a los clientes a abrir cuentas corrientes para otorgar productos de créditos.



Agrega que, ello no obstante hasta el mes de noviembre de 2013 mantenía cuenta corriente en el Banco y que al cerrar su cuenta solicitó el cierre de todos sus productos, y fue el Banco Security quien no cerró la tarjeta y la mantuvo operativa, hecho que fue aceptado por él. Señala que, producto del cierre intempestivo y sin aviso de su tarjeta de crédito se acercó en reiteradas oportunidades a distintas sucursales del Banco para obtener información acerca de la deuda que mantenía en su tarjeta de crédito, y así proceder al pago de ésta, información que le fue negada de manera permanente, lo que le ha impedido efectuar el pago de la deuda. Que, en el mes de febrero de 2015 recibió un llamado del agente de su sucursal en el que le señaló que debía pagar el total de la deuda de la tarjeta de crédito, a lo que él se negó, señalando que primero debía recibir un mail o carta que respaldara la deuda e informara el detalle de la misma, lo que no ocurrió. Que, posteriormente en el mes marzo, mientras se encontraba gestionando reuniones para encontrar trabajo, le fue informado que se encontraba en DICOM debido a que su deuda con el Banco Security había sido informada a dicho sistema de registro de morosos, lo que lo perjudica enormemente ya que dicha situación lo descarta inmediatamente de cualquier trabajo en el área comercial. Que, luego en el mes de abril efectuó un reclamo ante el Sernac, reclamo que no fue acogido por el banco denunciado. Finalmente señala que, la actitud negligente del banco denunciado le ha ocasionado serios perjuicios tanto económicos como emocionales.

A fs. 91 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte Reinoso Valdés, quien ratifica su querrela y demanda civil de fs. 10 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada Banco Security, quien contesta las acciones deducidas en autos; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 34 y siguientes, rola presentación de la parte de Banco Security



Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**a) En lo Infraccional:**

**Primero:** Que, la parte **Reinoso Valdés** fundamenta su querrela en el hecho que la parte denunciada Banco Security habría incurrido en infracción a los artículos 3, 16, 17 letras a), b), d), e) y h) y artículo 50 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no entregar una información veraz y oportuna de los bienes y servicios ofrecidos y al no cumplir con su obligación de transparencia y probidad en la entrega del servicio de crédito a través de la tarjeta de crédito otorgada a su persona.

**Segundo:** Que, la parte denunciada **Banco Security**, al contestar las acciones deducidas en su contra, señala que éstas deben ser rechazadas por cuanto no ha cometido infracción alguna a la Ley del Consumidor. Señala que, el denunciante cerró la cuenta corriente que mantenía en el Banco con fecha 12 de noviembre de 2013, pero que mantuvo la tarjeta de crédito y continuó haciendo uso de ella, tanto nacional como internacionalmente, sin inconveniente alguno hasta que con fecha 20 de enero de 2015, al existir una mora de \$913.283, el Banco no le permitió seguir efectuando compras con dicha tarjeta, tarjeta cuya mora en la actualidad se encuentra en cartera vencida. Finalmente señala que, con fecha 28 de abril de 2015 el Banco cumplió con contestar el requerimiento efectuado por el Sernac, con motivo del reclamo efectuado por el denunciante.

**Tercero:** Que, del mérito del proceso y declaraciones de las partes aparece que el denunciante funda básicamente su denuncia en el hecho que Banco Security habría cerrado su tarjeta de crédito por no mantener cuenta corriente en el Banco, condicionando su reapertura a la obtención de dicha



cuenta, lo que difiere de las razones expuestas por el banco denunciado respecto a la razón del cierre de dicha tarjeta, ya que señala el cierre se produjo por encontrarse su deuda en mora, con cartera vencida.

**Cuarto:** Que, junto con lo anterior, el denunciante señala que Banco Security también habría actuado en contravención a la ley al negarse en forma sistemática a entregarle información respecto a la deuda de su tarjeta de crédito, al enviar los estados de cuenta a una dirección incorrecta y al enviar su deuda a Dicom.

**Quinto:** Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1, fotocopia de Informe de Deudas N° 2877043 de fecha 1° de abril de 2015 emitido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, y que detalla las deudas directas e indirectas del denunciante en el sistema financiero; **2)** A fs. 2 y 3, Certificado de Cotizaciones Obligatorias del denunciante emitido por AFP Capital con fecha 4 de junio de 2015; **3)** A fs. 4, comprobante de Solicitud de cierre de productos del Banco Security efectuada por el denunciante con fecha 7 de noviembre de 2013; **4)** A fs. 5, fotocopia de respuesta entregada por Banco Security a requerimiento efectuado por el Sernac por reclamo efectuado por el denunciante; **5)** A fs. 6, Certificado de Cotizaciones Obligatorias del denunciante emitido por AFP Capital; **6)** A fs. 7, comprobante de pago de cuota fija de crédito de consumo del denunciante en Banco Santander; **7)** A fs. 8, declaración de impuesto a la Renta Año Tributario 2015 efectuada por el denunciante ante el SII; **8)** A fs. 36 a 38, Informe de Deudas N° 2990297 de fecha 17 de agosto de 2015 emitido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, y que detalla las deudas directas e indirectas del denunciante en el sistema financiero; **9)** A fs. 39 y 40, detalle de Crédito de Consumo que el denunciante mantiene con Banco Security, emitido el 15 de julio de 2015; **10)** A fs. 41 a 45, fotocopia de 5 cheques emitidos a favor de Banco



Security, dos del mes de febrero, uno de marzo otro de abril y el último de junio, todos del año 2014, correspondientes todos a pagos efectuados a Tarjeta de Crédito; **11)** A fs. 46, Certificado Comportamiento en Cuenta Corriente emitido por Banco Santander Chile con fecha 17 de agosto de 2015; **12)** A fs. 94 y 95, fotocopia de cheque emitido por el denunciante por \$535.096 a nombre de Banco Security con fecha 4 de julio de 2014 para pago de tarjeta de crédito; **13)** A fs. 96 y 97, copia impresa de correo electrónico enviado al denunciante por funcionaria Banco Security con fecha 20 de agosto de 2015, que adjunta documento con datos del denunciante con los que cuenta Banco Security; **documentos de los cuales los signados con los números 8 a 11 fueron objetados por la parte contraria.**

Por su parte la denunciada **Banco Security** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 49, comprobante de Solicitud de cierre de productos del Banco Security efectuada por el denunciante con fecha 7 de noviembre de 2013; **2)** A fs. 50, carta de fecha 14 de abril de 2015 por la cual el Sernac pone en conocimiento de Banco Security reclamo formulado por el denunciante; **3)** A fs. 51, respuesta entregada por Banco Security a dicho requerimiento; y **4)** A fs. 52 a 90, cartolas de Tarjeta Mastercard emitida por Banco Security a nombre del denunciante, desde el 17 de diciembre de 2013 al 20 de enero de 2015; **documentos de los cuales sólo el signado con el número 4 fue objetado por la contraria.**

**Sexto:** Que, ambas partes formulan objeciones a la prueba documental presentada por su contraparte, objeciones que el Tribunal teniendo presente su facultad de analizar la prueba conforme a la sana crítica y atendido a que dichos documentos no merecen dudas respecto de su integridad y veracidad, rechaza.

**Séptimo:** Que, del análisis de la prueba rendida en autos, esta sentenciadora ha podido constatar que el denunciante no obstante haber



cerrado su cuenta corriente en el Banco en el mes de noviembre de 2013 hizo uso sin inconveniente alguno de su tarjeta de crédito hasta el mes de enero de 2015, esto es por más de 1 año, tal como dan cuenta los documentos de fs. 4, 49, y 52 a 90 de autos, y que ésta sólo fue bloqueada o cerrada en el mes de enero de 2015 luego de que no efectuara pago o abono alguno desde el mes de julio de 2014, tal como consta en los estados de cuenta acompañados al proceso a fs. 52 a 90.

**Octavo:** Que, por el contrario en autos no existe prueba alguna que avale los dichos del denunciante en cuanto a que su tarjeta habría sido cerrada por tratarse de un cliente “mono producto”.

**Noveno:** Que, lo anterior permite a esta sentenciadora concluir que la causa del cierre de la tarjeta de crédito en comento no tuvo otra razón que el incumplimiento por parte del denunciante del pago de los montos mínimos mensuales, por más de 3 meses, cese de pago que habilita al Banco al cierre del producto en mora, por lo que no puede atribuirse al Banco denunciado un actuar infraccional en lo que a ello se refiere.

**Décimo:** Que, en lo que respecta al supuesto actuar infraccional del Banco alegado por el denunciante al informar al Boletín Comercial el monto adeudado en su tarjeta de crédito, esta sentenciadora rechaza dicha alegación por cuanto no advierte en dicha conducta actuar infraccional alguno por parte del Banco denunciado, por cuanto al momento del informe la deuda correspondía a una deuda directa en mora por más de 30 días.

**Décimo Primero:** Que, en cuanto a al hecho denunciado por el actor de que Banco Security se habría negado a entregar información respecto a la deuda que mantenía en su tarjeta de crédito y que producto de ello no pudo efectuar los pagos correspondientes, esta sentenciadora no puede sino desestimar dicha denuncia, ya que en autos no existe prueba alguna de dicha negativa, y el denunciante no puede justificar su incumplimiento en ello, ya que como dan cuenta los estados de cuenta acompañados al



proceso, dentro de lo adeudado se encuentra por ejemplo la compra de una bicicleta en 12 cuotas, y el denunciante cesó en el pago de la tarjeta cuando aún se encontraban al menos 4 cuotas pendientes de \$68.539 cada una, por lo que no puede alegar desconocimiento de la existencia de la deuda o compromiso de pago.

**Décimo Segundo:** Que, en lo que respecta al hecho alegado por el denunciante de que el Banco mantendría en sus registros un domicilio incorrecto para el envío de información (fs. fs. 97 y 99), esta sentenciadora advierte que no existe prueba que acredite que dicho domicilio no es el correcto, y ello no influiría en el envío de los estados de cuenta al denunciante, ya que en ellos consta que éstos son enviados a otra dirección, la que, al parecer, es la correcta, ya que es la misma que el denunciante informa al SII al realizar su declaración de impuesto a la renta del año 2015 (fs. 8) y a la cual se enviaron los estados de cuenta anteriores a la cesación de pago.

**Décimo Tercero:** Que, tampoco se advierte un actuar infraccional del Banco denunciado en el manejo y administración de la tarjeta de crédito del denunciante, ya que todos los abonos que el denunciante señaló y probó a este Tribunal haber realizado se encuentran reflejados en los estados de cuenta acompañados a fs. 52 y siguientes.

**Décimo Cuarto:** Que, en consecuencia, teniendo presente los antecedentes que rolan en el proceso, las alegaciones de las partes, la prueba rendida por éstas, y lo resuelto en los considerandos precedentes, el Tribunal concluye que la parte denunciada no incurrió en conducta alguna que pudiere revestir el carácter de infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

**Décimo Quinto:** Que, atendido lo expuesto precedentemente, no ha lugar a la querrela infraccional deducida en contra de Banco Security a fs. 10 y siguientes de autos.



**b) En lo Civil:**

**Décimo Sexto:** Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de Banco Security, no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra a fs. 10 y siguientes.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N°18.827, **se declara:**

a) Que, no ha lugar a la querrela interpuesta en autos.

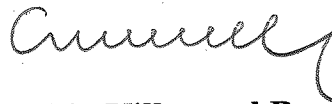
b) Que, no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 10 y siguientes en contra de **Banco Security**, representada en autos por don René Alejandro Melo Bustamante, sin costas.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.



**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**





115

**ACTA DE NOTIFICACIÓN DE SENTENCIA**

EN LAS CONDES, a 29 de Octubre de 2015, siendo las

12:50 horas, procedí a **NOTIFICAR** en Secretaría del Tribunal la sentencia que rola a fs 106 y siguientes de autos, a don (ña):

Sergio José García Voloch apoderado de la parte de Banco Security.

\_\_\_\_\_ conforme al poder que detenta a fs. 35.

Acreditó su identidad exhibiendo su cédula de identidad N° 4.437.276-2.

Le entregué copia autorizada de la misma, 8 páginas numeradas desde fs. 106 a 113 y para constancia firmó ante mí.

*[Handwritten signature]*  
Aut 4437276-2

Certifico: Que la fotocopia que precede es conforme con su original tenido a la vista.  
Fojas 115 (ciento quince)  
Rol N° 1139-7-2015  
Las Condes, \_\_\_\_\_

TERCER JUZGADO  
POLICIA LOCAL  
16 NOV. 2015  
LAS CONDES