

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso No. 14558-5-2013

LAS CONDES, veintiséis de marzo de dos mil catorce.-

VISTOS:

A fs. 8 y ss doña **Ana Elisa Gutiérrez Peña**, cédula nacional de identidad número 13.668.213-K, productora de eventos, con domicilio en Av. Las Condes 9792, oficina 404, Comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional en contra de **Banco Security S.A.**, RUT 97.053.000-2, representada por don **Bonifacio Bilbao Hormaeche**, según rectifica a fs. 22, ambos con domicilio en Av. Apoquindo 3100, Comuna de Las Condes, por incurrir en infracción a lo dispuesto por el artículo 23 inc. 1 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al mantenerla informada como morosa en el Boletín Comercial y Dicom, por una deuda ascendente a la suma de \$ 5.568.386.- vencida, pero repactada mediante un nuevo crédito, encontrándose al día en el pago de las cuotas acordadas. Interpone a su vez en contra de la denunciada, demanda civil de indemnización de perjuicios a fin de que sea condenada al pago de la suma de \$ 105.000.- por concepto de daño directo y en la suma de \$ 25.000.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas de la causa; **acciones notificadas a fs. 25 de autos.**

Que, a fs. 58 y ss se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con asistencia de los apoderados de las partes, quienes ratifican y contestan las acciones materia de autos, rindiéndose la prueba documental que rola en el proceso.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En lo infraccional.

PRIMERO: Que, el artículo 50 B de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley No. 18287 y a las del Código de Procedimiento Civil. Que, a su vez, la Ley No. 18287 en su artículo 14 inciso 1, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a

las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, que serán invocados cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia, teniendo a su vez presente las objeciones formuladas a fs. 60 por Banco Security S.A. respecto de la prueba documental acompañada por la contraria.

SEGUNDO: Que, con el mérito de lo expuesto por las partes y antecedentes probatorios que acompañan, se establecen como hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: 1) Que, habiendo incurrido doña Ana Elisa Gutiérrez en mora en el pago de una deuda contraída con Banco Security, vencida el 21 de abril de 2012, dicha institución con fecha 2 de agosto de 2012 protestó el pagaré correspondiente a dicha obligación, informando del protesto al Boletín Comercial, el cual aparece registrado en el Boletín No. 4365, página 606, de fecha 16 de octubre de 2012, lo anterior, según consta del Certificado emitido por Banco Security con fecha 6 de septiembre de 2013, agregado a fs. 3; 2) Que, de acuerdo con lo expuesto por la denunciante al formular sus acciones a fs. 8 y ss y lo señalado por la denunciada en su escrito de contestación a fs. 47 y ss, en noviembre de 2012, la deuda fue renegociada por doña Ana Elisa Gutiérrez con Banco Security, quien le habría otorgado un nuevo crédito, procediendo a la cancelación de la deuda precedentemente mencionada, hecho ratificado a su vez en el Certificado de fs. 3, antes invocado; y, 3) Que, la información en relación al pago de la deuda fue recepcionada por el Boletín Comercial con fecha 9 de septiembre de 2013, según consta del Certificado emitido por dicha Institución, agregado a fs. 1.

TERCERO: Que, a fin de lograr una acertada resolución de estos autos, cabe señalar que el Boletín de Informaciones Comerciales es el banco de datos oficial de protestos y morosidades de los sistemas financiero y comercial, y es mantenido por la Cámara de Comercio de Santiago A.G.; Que, en relación a la materia que nos ocupa, conforme a lo establecido en la Ley 18092, sobre Letras de Cambio y Pagarés, tanto los bancos como las sociedades financieras deben enviar semanalmente al Boletín de Informaciones Comerciales una nómina de las letras de cambio y pagarés que hubieren sido protestados a su vencimiento, información que es recopilada, procesada, editada, publicándose los protestos y morosidades a nivel nacional, registrando también la regularización por las personas naturales y/o jurídicas de sus obligaciones de pagos, siendo conocido esto último como “aclaraciones”.

CUARTO: Que, en relación a las denominadas aclaraciones el artículo 19 de la Ley No. 19628 sobre Protección de la Vida Privada en su inciso 2 dispone: “Al efectuarse el pago o extinguirse la obligación por otro modo en que intervenga directamente el acreedor, éste avisará tal hecho, a más tardar dentro de los siguientes siete días hábiles, al responsable del registro o

banco de datos accesible al público que en su oportunidad comunicó el protesto o la morosidad, a fin de que consigne el nuevo dato que corresponda, previo pago de la tarifa si fuere procedente, con cargo al deudor. El deudor podrá optar por requerir directamente la modificación al banco de datos y liberar del cumplimiento de esa obligación al acreedor que le entregue constancia suficiente del pago; decisiones que deberá expresar por escrito.” Por su parte, el artículo 23 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en su inciso 1, establece: **“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”**

QUINTO: Que, con lo expuesto en los considerandos que anteceden y disposiciones legales precedentemente citadas, no habiendo sido rendida prueba en autos a fin de acreditar que doña Ana Elisa Gutiérrez Peña al cancelar la deuda motivo de la presente denuncia optara por informar ella directamente al Boletín Comercial en relación al pago de dicha obligación, permite concluir que Banco Security en su condición de acreedor responsable de los datos proporcionados al Boletín, era quien debía remitir la información de pago pertinente dentro del plazo de 7 días establecido por la ley, a lo que no habría dado cumplimiento -manteniéndose publicado el protesto de una deuda de la denunciante sin fundamento legal para ello, por un lapso de tiempo de aproximadamente un año, hasta el mes de septiembre de 2013, resultando en consecuencia procedente acoger la denuncia de fs. 8 y ss en contra de Banco Security al incurrir en infracción a lo establecido por el inciso 1 del artículo 23 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores al determinarse su actuar negligente en el servicio prestado en cuanto a la calidad del mismo.

SEXTO: Que, en relación a los hechos denunciados en orden a que el protesto materia de autos, también permanecía informado en los registros de Dicom - que a diferencia del Boletín Comercial que consiste en un registro público, Dicom corresponde a una empresa privada que mantiene un registro de información de acceso público, en relación a la actividad de las personas en el sistema financiero y comercial - serán desestimados al no haber sido presentada prueba en autos que permita darlo por establecido, no resultando suficiente para estos efectos la carta de fs. 50, en que un corredor de propiedades le señala que no califica como arrendataria para postular al arriendo de un departamento al aparecer un protesto en Dicom a su nombre, sin el respaldo de un informe emitido por dicha empresa.

En lo civil:

SEPTIMO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fs. 8 y ss doña Ana Elisa Gutiérrez Peña interpone demanda civil en contra de Banco Security S.A., a fin de que sea condenada a pagar una indemnización por concepto de daño directo y daño moral.

OCTAVO: Que, en relación a la indemnización solicitada por concepto de daño directo, que la demandante define como los gastos en que ha debido incurrir a consecuencia de los hechos materia de autos, tanto en relación a la aclaración de sus antecedentes en el Boletín Comercial, así como la pérdida de tiempo y gastos en transporte, el monto solicitado por este concepto no será acogido, por cuanto si bien de acuerdo con lo establecido por el artículo 19 de la ley No. 19628 citado en el considerando cuarto, al no haber optado la demandante por hacerlo ella directamente, la obligación de enviar la información de pago de la deuda materia de autos, era del Banco en su condición de acreedor, la misma disposición legal establece que el gasto que pueda implicar dicho trámite es del deudor. Por su parte en relación a los demás gastos que la denunciante invoca como daño directo, no han sido presentados antecedentes que permitan regular su monto, no resultando procedente regular suma alguna por éste concepto, toda vez que la indemnización de perjuicios en cuanto al daño directo, tiene siempre un carácter de compensatoria, dirigida a reparar la pérdida efectiva que debe ser acreditada y no puede nunca constituir un enriquecimiento sin causa.

NOVENO: Que, con respecto al daño moral solicitado, en relación a los hechos que motivaron la infracción, atendidas las múltiples molestias sufridas por el demandante al mantener vigente por casi un año un protesto en el Boletín Comercial, por una deuda considerable, sin existir causa legal para ello y que en definitiva debió ser aclarado por la propia actora, que se acreditan a su vez con los antecedentes probatorios que acompaña consistentes en: 1.- Informe emitido por el Boletín Comercial agregado a fs. 1; 2.- Boleta de fs. 2 emitida por el Boletín Comercial; y 3.- Documento de fs. 7 consistente en un correo electrónico de fecha 9 de septiembre de 2013, en que una ejecutiva bancaria le informa que no resulta posible para ella abrir una cuenta corriente a su nombre y optar a un crédito, al mantener el protesto materia de autos en su información comercial, se estima que una reparación por este concepto se encuentra justificada, regulándose una indemnización de \$ 500.000.-, respecto de la cual no se regularán intereses ni reajustes, al no ser procedentes respecto de este rubro.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto por la Ley No. 15231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley No. 18.287 sobre Procedimiento; Ley No. 19628 sobre Protección de la Vida Privada y Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge la querella infraccional de lo principal de fs. 8 y ss en contra de **Banco Security S.A.** . representada por don **Bonifacio Bilbao Hormaeche**, y se la condena al pago de una multa de **30 (treinta) Unidades Tributarias Mensuales**, por ser autora de la infracción del artículo 23 inciso 1 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores por deficiencias en la calidad de servicio prestado a doña Ana Elisa Gutiérrez Peña.

b) Que, asimismo, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fs. 8 y ss y se condena a Banco Security S.A. representada por don Bonifacio Bilbao Hormaeche a pagar a doña Ana Elisa Gutiérrez Peña la suma total de \$ 500.000.-, por concepto de daño moral, con costas.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

**Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.
Notifíquese personalmente o por cédula.**

Remítase copia de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**Dictada por doña XIMENA MANRÍQUEZ BURGOS, Jueza (S).
PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ, Secretaria (S).**

C.A. de Santiago
Santiago, tres de septiembre de dos mil catorce.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, a excepción del guarismo "\$500.000" contenido en el considerando noveno de la sentencia, que se le sustituye por "\$1.000.000".

Y teniendo, además, presente:

Que, del mérito de la prueba rendida, y atendiendo a la permanencia en el tiempo de la infracción cometida, sumado ello a la prueba rendida y al monto de la deuda publicada en el Boletín Comercial identificada como hecho dañoso por parte de la demandante, se estima que, conforme a la sana crítica, que la indemnización por daño moral debe resarcirse con la suma de \$1.000.000.-(un millón de pesos).-

Por estas consideraciones, y atendido lo dispuesto en los artículos 14 y 32 de la Ley N° 18.287, ~~se confirma~~ en lo apelado, la sentencia de veintiséis de marzo de dos mil catorce, escrita a fojas 69 y siguientes, con declaración que se fija, a título de indemnización por daño moral a pagar por parte del demandado, en la suma de \$1.000.000.-(un millón de pesos).

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-499-2014.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

260

Pronunciada por la **Segunda Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alfredo Pfeiffer Richter e integrada por el Ministro (S) señor Tomás Gray Gariazzo y por la Abogado Integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

[Handwritten signature]

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a tres de septiembre de dos mil catorce, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

[Handwritten signature]