

ROL 7299-2014

SANTIAGO, Quince de diciembre del año dos mil catorce

VISTOS:

Que esta causa referida a la Ley 19.496 sobre protección de los Derechos de los Consumidores, se ha iniciado por querrela infraccional interpuesta por **CARMEN JULIA ORTEGA SOTO**, factor de comercio, domiciliada en la avenida Beauchef N° 965, departamento N° 802, comuna de Santiago en contra de **BANCO PARÍS**, sociedad del giro de su denominación, representada en la forma indicada en el artículo 50 letra C inciso tercero y 50 letra D de la Ley 19.496.

Los documentos acompañado por la demandante que rolan a fojas 1 a 37 y de fojas 71 a 100, y los acompañados por la denunciada que rolan de fojas 101 a 127.

A fojas 57 rola la excepción de prescripción interpuesta por la denunciada, el escrito en que se evacúa el traslado por la denunciada, y a fojas 64 la resolución que resolviendo la excepción, la rechaza.

El escrito de contestación de la denuncia que rola a fojas 66 y siguientes.

El acta del comparendo de contestación y prueba, que rola a fojas 57, y su continuación a fojas 128 y 145.

Y la resolución de fojas 154, que ordena traer los autos para dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LA TACHA

PRIMERO: Que la parte **denunciante**, dedujo a fojas 145 tacha en contra de la testigo **ANDREA ALEJANDRA DÍAZ UNDURRAGA**, presentada por la parte **denunciada**, imputándole la inhabilidad establecida en el artículo 358 N° 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil, ya que al contestar las preguntas para tacha se habría manifestado:

- A) Que se habría reunido previamente con los abogados de la denunciada,
- B) Que ha reconocido que trabaja como cajera desde hace más de 17 años en el Holding Cencosud
- C) Que es claro entonces que ella es una trabajadora dependiente de la querellada

SEGUNDO: Que la parte **denunciada**, al evacuar el traslado, solicitó el rechazo de la tachada, ya que quien ha solicitado su testimonio no es el empleador de la testigo, sino los abogados de Banco París persona jurídica distinta de la Tienda París, que es la empleadora de la testigo.

TERCERO: Que la propia testigo al declarar señala que es trabajadora de la parte denunciada, por lo que la tachada será acogida atendido lo dispuesto por el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil

EN CUANTO AL FONDO:

CUARTO: Que esta causa se ha iniciado por querrela infraccional interpuesta por **CARMEN JULIA ORTEGA SOTO**, en contra de BANCO PARÍS, y a quien imputa haber infringido las normas de los artículos 3 letra d y e, 12, 23 inciso 1°, y 39 letra B todas de la ley 19.496.

QUINTO: Que la denunciante fundamenta su denuncia en:

- a) Que a las 10:45 horas del día 25 de noviembre de 2013 la denunciante concurrió a la tienda París ubicada en calle Alameda N° 815, donde procedió a pagar la cuota N° 17 de un crédito que mantenía con la denunciada, cuyo valor ascendía a la suma de \$188.317, y acto seguido pagó la cuota N° 18 por \$188.314.
- b) Como respaldo de la operación efectuada, se le entregó los correspondientes comprobantes de pago, donde se establece que el pago de la cuota 17 se recibió a las 10:54 horas del día 25 de noviembre de 2013, y el pago de la cuota 18 se recibió a las 11:04 horas del día 25 de noviembre de 2013
- c) Que en el mes de abril del año 2014 al intentar realizar una gestión comercial en Banco Falabella, se le informó que mantenía morosidad por una deuda con Banco París
- d) Que al reclamar al Banco Paris, ella informó que sólo se había pagado la cuota N° 17, y que no figuraba la cuota N° 18, y que efectuado el arqueo de la caja no arrojó dineros sobrantes, por lo que rechazaron la petición de eliminar la morosidad.

SEXTO: Que al contestar, la denunciada negó los hechos en que se funda la denuncia, señalando:

a.- Que la denuncia debe ser rechazada puesto que en el libelo no se indica específicamente que artículo de ese cuerpo legal ha infringido, siendo ello de suma importancia atendido que la Ley 19.496 tipifica una serie de conductas infraccionales.

b.- Que es imposible que el tribunal ordene la eliminación de los datos publicados en el DICOM O BOLETIN COMERCIAL por carecer el tribunal de competencia.

C.- Que en cuanto al fondo, el único pago recibido fue el de la cuota N° 17, puesto que el pago de la cuota N° 18 fue anulado dos minutos más tarde, atendido a que por un error de digitación en el monto se puso la suma de \$ 188.314, por lo que posteriormente a las 11:04 el pago de la cuota N° 17 fue ingresado nuevamente, pero ahora con el monto correcto, pero por un error del sistema se registró como el pago de la cuota N° 18, pero la clienta mantuvo en su poder los dos comprobantes de pago, tanto el anulado como el corregido.

SÉPTIMO: Que con el mérito de los documentos acompañados por la denunciante a fojas 1 y 2, se tiene por acreditado que ella concurrió el día 25 de noviembre de 2013 a un local de París S.A. donde procedió a pagar en dinero efectivo las cuotas N° 17 y 18 de un crédito que mantenía con la denunciada, siendo un hecho público y notorio, que ningún cajero de una institución financiera entrega un recibo de depósito, pago o cancelación sin que previamente cuente correctamente los billetes que se le entregan para el respectivo depósito o pago, y solamente una vez que el sistema lo autoriza procede a hacer entrega al cliente del comprobante de la operación, los que están en poder de la clienta según lo señalado precedentemente.

OCTAVO: Que la denunciada, reconoce en sus descargos que sólo habría recibido de manos de la cliente el pago de la cuota N° 17, pero que al anularse el pago recibido por un error de digitación, el nuevo voucher emitido en vez de decir que correspondía a la cuota N° 17, señalaba que correspondía a la cuota N° 18, sin que se hubiere rendido prueba alguna que acreditara que la denunciante hubiese tomado noticia o conocimiento de lo ocurrido ni menos de aceptar la veracidad de los hechos señalados, en cuyo caso estaríamos además en presencia de la comisión de delitos por parte de la clienta.

NOVENO: Que en consecuencia, el sentenciador se forma la convicción de la existencia de la infracción denunciada, y que ella constituye infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de

la Ley N° 19.496, que dispone: *"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"*.

DÉCIMO: Que sólo resta concluir que la denunciada ha infringido lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, situación que se además agravada en que la situación antes descrita se ha prolongado por más de un año, lo que debe sancionarse con máxima rigurosidad.

POR LO QUE SE RESUELVE:

PRIMERO: Que se hace lugar a la tacha deducida a fojas 145, con costas.

SEGUNDO: Que al no reconocer el pago efectuado como se ha razonado precedentemente, la denunciada BANCO PARÍS, sociedad del giro de su denominación, representada en la forma indicada en el artículo 50 letra C inciso tercero y 50 letra D de la Ley 19.496, ambos con domicilio en la calle La Pastora N° 121 piso 4, ha infringido el artículo 23 de la Ley 19.496, por lo que se la condena al pago de una multa a beneficio municipal de 50 UTM.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de ejecutoriado el fallo, despáchese la correspondiente orden de arresto.

TERCERO: Que se condena en costas a la demandada.

Dictada por don Carlos Varas Vildósola, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Leticia Lorenzini Basso, Secretaria Abogado.