

Temuco, diecisiete de abril de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Don Francisco Rivas Alvear, cédula de identidad N°13.732.727-9, trabajador dependiente, domiciliado en calle Hochstetter 315, depto 41, de Temuco, interpuso querrela por infracción a la ley 19.496, en contra de Banco Falabella, representado por don Manuel Barra Vera, ambos domiciliados en avenida Alemania 0870, local 3-4, de Temuco, que funda en que, en el mes de noviembre del año 2016, le llegó una carta desde el Banco Falabella, en la que se le ofrece un convenio de pago por una supuesta deuda vencida, la cual desconoce, ya que si bien antiguamente tenía una deuda con dicha entidad financiera, la misma se encuentra pagada desde febrero de 2015, respecto de lo cual existió, incluso, un litigio entre las partes, por desconocer Banco Falabella el pago de la misma, el cual devino en una conciliación de fecha 25 de abril de 2016, en causa rol 120.091-O del Tercer Juzgado de Temuco.

Expresa que, al fin de entender porqué el Banco procedía a ofrecer un convenio de pago respecto de una deuda que desconoce, con fecha 28 de noviembre de 2016 se dirige a Equifax a fin de solicitar un informe sobre su situación financiera, el cual señala claramente que con fecha 21 de junio de 2016, la denunciada informó una supuesta deuda impaga de \$5.539.143.-

Es por ello que, frente a la negligencia constante de la denunciada, se ve en la obligación de recurrir una vez más a ejercer esta acción, ya que la querellada vulnera, una vez más y de manera incasable, la ley 19.496.

Señala como infringido el artículo 23 inciso primero de la ley, que reproduce, por lo que termina solicitando que en definitiva se condene a la denunciada, al máximo de las multas establecidas en la ley 19.496, con expresa condenación en costas.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1°) Que, don Francisco Rivas Alvear ha denunciado a Banco Falabella, por infracción al artículo 23 inciso 1° de la ley 19.496, por cuanto esta entidad financiera ha ejercido acciones de cobro por una deuda inexistente de \$5.539.143.-, la cual además informó en el Registro de Deudores Morosos de Equifax, sin considerar que esta deuda estaba pagada en febrero de 2015 y que con anterioridad a estos hechos se había iniciado por él un proceso judicial, en el tercer juzgado de policía local de Temuco, que terminó por avenimiento, y que se refería a la misma deuda, ya pagada y cobrada indebidamente por la denunciada.

2°) Que, notificado el Banco de esta acción, no ha comparecido en el juicio.

3°) Que, el actor ha acompañado al proceso copia de la comunicación de Banco Falabella, rolante a fojas 9, que da cuenta que se le informa a don Francisco Javier Rivas Alvear, que su deuda total al 29-10-2016 es de \$8.342.054. de la operación 238330005583 y se le ofrece que pagando sólo \$4.367.721.- hasta el 29-11-2016 deja su deuda en \$0.-.

Acompañó, también, correos electrónicos de fecha 14-03-2016; 10-02-2016 y 16-05-2016 (rolantes a fojas 26, 27 y 28), en que se le ofrece la cancelación de una deuda de \$8.342.054.- en los de fecha marzo y mayo y de \$8.262.562.- en febrero, pagando una cantidad menor, todos los correos referidos a la operación 238330005583.

Acompañó, también diversos mensajes de texto, que rolan de fojas 29 a 32, que dan cuenta de ofertas de descuentos por pago de su deuda.

Además, acompañó, a fojas 33, copia del pago recibido por Caja de Banco Falabella, con fecha 3 de febrero de 2015, de la suma de \$4.094.738.- después de haber hecho descuentos a un capital de \$5.061.627.- y sus intereses, de la suma de \$3.261.306.-, todo ello correspondiente a la operación 238330005583. Acompañó además copia del cheque con el cual se realizó el pago y el registro del cobro en la cuenta corriente respectiva.

También acompañó el informe de equifax, que rola de fojas 40 a 47, en el que aparece informada por Banco Falabella como morosa una deuda por \$5.539.143.- con fecha 21 de junio de 2016, señalando como número de operación "583", que corresponde a los últimos números de la operación que se menciona en las comunicaciones y en el documento de liquidación y pago, antes referido.

4°) Que, además, el actor solicitó se trajera a la vista el expediente rol 120.091-O del Tercer Juzgado de Policía Local de Temuco, en que consta que don Francisco Rivas Alvear, denunció a Banco Falabella, porque por una deuda originada en el año 2008, renegoció con el Banco el pago de la misma, cancelando con fecha 3 de febrero de 2015 la suma de \$4.094.739.-. Agrega que en el mes de junio de ese mismo año, un ejecutivo del Banco le llama y le ofrece un convenio de pago por una supuesta deuda vencida, lo que no era efectivo ya que se encuentra pagada. No obstante la respuesta dada por él, los llamados de cobros se volvieron más frecuentes. Ante ello el 1 de Septiembre de 2015 concurrió al Banco, explicando el hecho del pago, donde se le informa que no figuraba en el sistema ningún pago realizado por él, procediendo a entregarle un documento, para que cancele, denominado Liquidación de Operaciones de cartera vencida, de fecha 01-09-2015.

Consta en esta misma causa que en el comparendo celebrado las partes llegaron a un avenimiento, por el cual Banco Falabella pagó al demandante la suma de \$2.500.000, comprometiéndose, además, a la eliminación del demandante del registro de morosidades financieras, como deuda castigada.

5°) Que, el actor rindió prueba testimonial, declarando en el proceso doña Ignacia Florencia Rioseco Aguilera, quien señala que es cónyuge del denunciante, hace 2 años. Señala que cuando conoció a Francisco, hace 4 años, él tenía esa deuda, sus planes eran poder adquirir una propiedad después de casarse, por lo cual cancelaron la deuda completa a Falabella, con un crédito que ella solicitó a Caja Los Andes. Agrega que pasaron un par de meses y les llega una notificación que todavía tenían esa deuda impaga, por lo

cual Francisco fue a Falabella y le dijeron que en el sistema estaba impaga, que deberían mostrar el comprobante, que no lo tenían y que apareció como a los tres meses. Luego decidieron demandar al Banco, llegando a un avenimiento por el cual, reconociendo su error, indemnizaron por daño moral con la suma de \$2.500.000.- comprometiéndose a sacar a Francisco de Dicom. En junio de 2016 volvió a aparecer en Dicom la misma deuda, siendo acosado por teléfono y por correos, llamando incluso los fines de semana, un día sábado cuando su hijo tenía 5 días de nacido, hospitalizado en la UTI. Hasta el día de hoy lo llaman y le llegan mensajes de textos y correos, amenazas por teléfono, por una deuda que ya fue cancelada hace dos años atrás. Todo esto ha afectado a su cónyuge psicológicamente, en la parte laboral no se concentra, tiene dos trabajos, en la Inspección del Trabajo y otro en el Instituto IP Chile, donde ejerce como profesor. No puede dormir, el nivel de estrés para Francisco es mucho, igual para ella, están teniendo muchos problemas matrimoniales. Hasta ahora no han podido adquirir su casa propia, tendrán que arrendar ahora, porque el departamento donde viven es demasiado pequeño y han tenido problemas para arrendar, por estar en Dicom. Para comprar otra casa necesitan un crédito hipotecario, ya que con la venta del departamento sólo pueden financiar unos \$15.000.000.- que corresponde a lo que les quedaría después de pagar el crédito hipotecario. A ella los bancos no le dan crédito por un monto que alcance para la vivienda que necesitan, por lo cual es necesario complementar las rentas con su esposo, pero no pueden, porque está en Dicom.

6°) Que, el actor además promovió la confesional que rola en autos, a fojas 63, en la que sólo se reconoce por el absolvente el hecho de que el actor no mantiene al día de hoy deuda alguna con Banco Falabella.

7°) Que, no cabe ninguna duda de que el crédito que se cobra al actor, mediante los actos de cobranza -cartas y correos- es el mismo que se pagó con fecha 3 de febrero de 2015, correspondiente a la operación 38330005583, y es el mismo que se informa como deuda vencida en el Registro de Morosidad de Dicom Equifax, con fecha 21 de junio de 2016. El pago se acredita con el documento de fojas 33, que fue realizado con cheque de la cuenta corriente de doña Ignacia Rioseco Aguilera, quien es la cónyuge del actor y que ha declarado como testigo en el proceso, documentos que no han sido objetados por la denunciada. Además, este crédito que se cobra durante el año 2016 y se informó en junio de 2016, ya había sido cobrado por acciones realizadas por el Banco durante el año 2015, lo que motivó una denuncia ante el Tercer Juzgado de Policía local de esta ciudad, proceso en el cual se llegó a un avenimiento, que comprendía la cancelación de una indemnización al denunciante y la eliminación de la deuda en el Registro de Morosidad, reconociendo con ello la improcedencia del cobro.

8°) Que, el artículo 23 de la ley 19.496 establece que comete infracción a las disposiciones de esta 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.

9º) Que, analizado los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, resulta acreditado el actuar negligente de la denunciada, puesto que, como se ha dicho en las consideraciones precedentes, se le ha cobrado indebidamente una deuda que a la fecha de su cobro no existía, pues le había sido cancelada, informándolo a un Registro de Deudores Morosos, negligencia que resulta más manifiesta cuando ya con anterioridad había cometido el mismo error, reconociéndolo tácitamente en un juicio, en el que, además de pagar una indemnización por el error, se comprometió a eliminar los antecedentes de morosidad del denunciante.

Las reglas de la lógica y de la máxima de experiencia llevan a concluir que esta actuación negligente causa menoscabo al querellante, pues éste realizó el pago en la forma que la denunciada le ofreció, no obstante lo cual las acciones de cobro se han mantenido en el tiempo, en dos periodos distintos, incluso después de haber reconocido en juicio el error, informando pese a todo la morosidad.

En consecuencia, encontrándose acreditada la negligencia y el menoscabo, procede sancionar a la querellada por infracción al citado artículo 23, en la forma que se dirá en la conclusión, teniendo en especial consideración para la aplicación de la multa la falta de profesionalidad de la conducta del proveedor denunciado y la gravedad del daño que se ha causado al actor.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

10º) Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 1, don Francisco Rivas Alvear, fundado en los hechos de la querrela de lo principal, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Banco Falabella, solicitando el pago de la suma de \$550.000.- por daño patrimonial y \$7.000.000.- por daño moral, y a que se declare inexistente la obligación pecuniaria de su parte y eliminar toda información de morosidad de su historial financiero, tanto del interno de Banco Falabella, como del Boletín Comercial.

11º) Que, el artículo 3º letra e) de la ley 19.496 establece el 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, de modo que, por haberse estimado que el proveedor demandado es responsable de incumplimiento, al haber actuado negligentemente en la prestación del servicio, por lo que teniendo presente, además, el hecho de que el demandante es víctima de la infracción, que justifica su legitimación para demandar, es procedente acoger la demanda respecto de los perjuicios que se acrediten efectivamente en el proceso.

12º) Que, se demandó la suma de \$550.000.- por daño patrimonial, por costos de locomoción, obtención de informe financiero y contratación y pago de abogados, respecto de lo cual no se ha rendido prueba alguna en el proceso, razón por la cual se negará lugar a la demanda en esta parte.

13º) Que, en cuanto al daño moral el profesor Pablo Rodríguez Grez lo define como la lesión de un interés extrapatrimonial, personalísimo, que forma parte de la integridad espiritual de una persona, y que se produce por efecto de la infracción o desconocimiento de un derecho cuando el acto infraccional se expande a la esfera interna de la víctima o de las personas ligadas a ella. En otras palabras el daño moral deriva de la lesión de un derecho cuando los efectos de ésta no sólo menoscaban los intereses jurídicamente tutelados por la norma, sino que penetran la intimidad de la víctima y de quienes forman parte de su círculo más próximo, afectando sus sentimientos, emociones, expectativas, afectos, y en general, sus valores de afección.

14º) Que, analizados todos los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, aparece claramente demostrado en el proceso que los hechos que han sido motivo de este proceso tienen la entidad suficiente para haber provocado en el demandante (y en cualquier persona) un daño moral, toda vez que injustamente, como se ha resuelto, se le desconoce el pago de la deuda que mantenía con el demandado, y en conocimiento de ello, tanto por lo que el consumidor informa como por el hecho de haber existido un juicio sobre lo mismo, no se adoptan las medidas de corrección y de resguardo, realizándose nuevas acciones de cobro y se remiten sus antecedentes a un boletín comercial, lo que para cualquier persona constituye un agravio, pues el conocimiento de dicho antecedente por terceros trae consecuencias gravísimas. Desde luego, ya no se puede ser sujeto de crédito, ni se puede operar con cheques u otros documentos bancarios, lo que en la práctica trae como resultado una especie de interdicción, constituyendo este grave daño una parte mínima de esas consecuencias, pues la mayor se produce por el atentado a la honra, dignidad y prestigio que la persona tiene frente a la sociedad y la sanción eventual de que por dichos antecedentes se pueda perder un trabajo o no obtenerlo. Los hechos por sí solos tienen el carácter de una vejación a los derechos del demandante, que produce daño moral, aumentado ello por la especial situación en que no obstante haber pagado, es sometido a acciones de cobro, lo que le obliga a seguir acciones judiciales en que supuestamente se solucionó su drama, se insiste en la conducta lesiva por parte del proveedor. Este daño moral evidente a cualquier análisis, aparece además patente en los dichos de la testigo que ha declarado en el proceso y que reflejan la verdadera situación de apremio psicológico a que se ha visto sometido el actor por esta conducta inmotivada e ilegítima de un proveedor que ha actuado fuera de la más mínima profesionalidad, que como proveedor se le exige.

La fijación del monto del daño moral está sujeto a ciertos parámetros objetivos, como la extensión del mal causado, las circunstancias particulares

de la víctima, la conducta y capacidad económica del hechor, y en último término, como en esta materia la prueba se aprecia de acuerdo a las reglas de la sana crítica, su regulación queda entregada a la prudencia del sentenciador, por lo que en definitiva se regulará el daño moral demandado en la suma de \$5.000.000.- (cinco millones de pesos), cantidad por la que se acogerá la demanda en esta parte.

15º) Que, en cuanto a la petición del demandante para que se declare que la deuda correspondiente a la operación 238330005583 se encuentra extinguida y que se ordene la eliminación de los antecedentes de morosidad en el sistema financiero, propio de la demandada y en el Boletín Comercial, se accederá a ello, puesto que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 de la ley 19.496, que establece que las acciones que la ley otorga entre otras permite hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores.

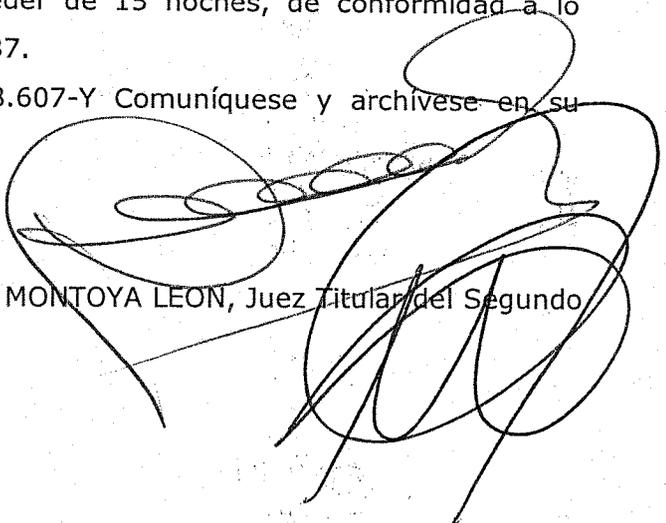
Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 12, 23 y 50 y siguientes de la ley Nº 19.496, **SE DECLARA: 1º)** Que, se acoge, la querrela interpuesta por don **Francisco Rivas Alvear**, en contra de **Banco Falabella** representado por don Italo Ferreti Sepúlveda, a quien se le condena como autora de infracción al artículo 23 de la ley 19.496, al pago de una multa de cincuenta unidades tributarias mensuales; **2º)** Que, se acoge la demanda civil interpuesta por don **Francisco Rivas Alvear**, en contra de **Banco Falabella** representado por don Italo Ferreti Sepúlveda la que deberá cancelar la suma de \$5.000.000 por concepto de daño moral; **3º)** Que, se declara extinguida la deuda originada por la operación 238330005583, entre el actor y la demandada; **4º)** Que, la demandada deberá eliminar de todo registro financiero, los antecedentes de morosidad correspondientes a la operación antes señalada. **5º)** Que, se condena en costas a la parte querrellada y demandada.

La suma ordenada pagar devengará el interés corriente para operaciones no reajustables, a partir de que la sentencia se encuentre ejecutoriada.

Si la infractora retardare el pago de la multa sufrirá, su representante, por vía de sustitución y apremio la de reclusión nocturna por el tiempo que corresponda, la que no podrá exceder de 15 noches, de conformidad a lo dispuesto en el art.23 de la ley 18.287.

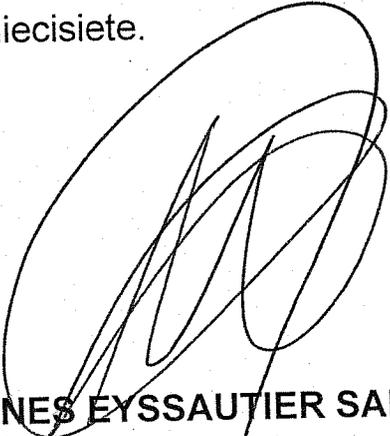
Tómese nota en el Rol Nº68.607-Y Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.



CERTIFICO: que la sentencia definitiva de autos, se encuentra firme ejecutoriada.

Temuco, 12 de mayo de dos mil diecisiete.

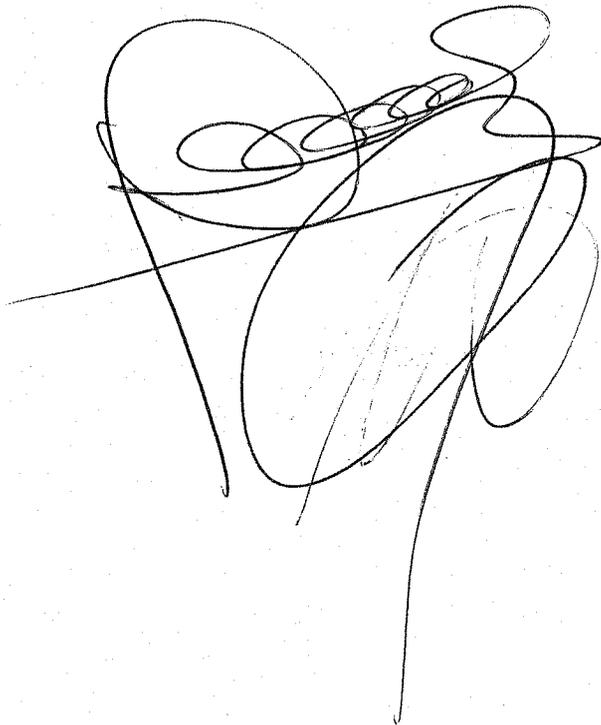


MARIA INES EYSSAUTIER SAHR
SECRETARIA ABOGADO

Temuco, doce de mayo de dos mil diecisiete.

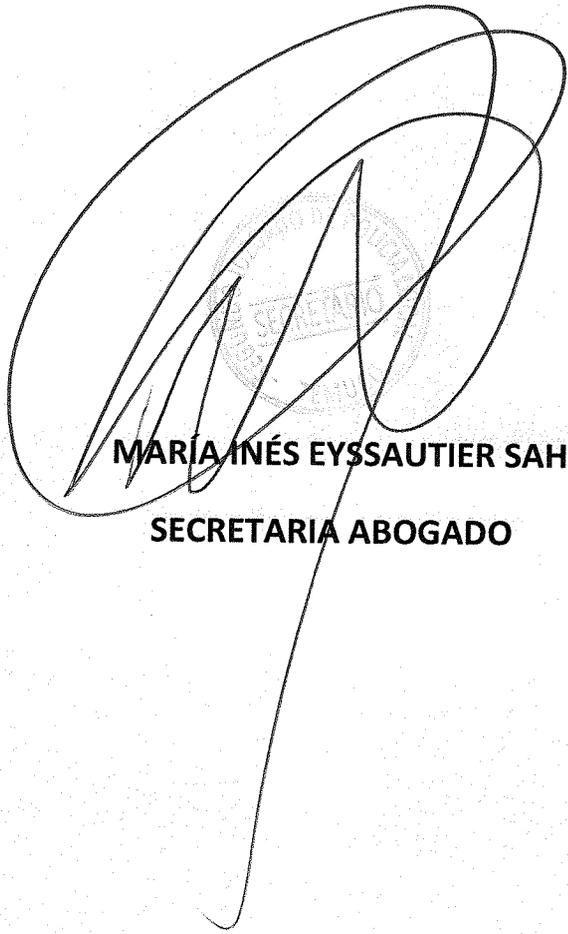
Proveyendo el escrito de fojas 73: **Al Primer Otrosí:** Como se pide, con citación.

Al segundo Otrosí: Tásense las costas procesales por la Señora Secretaria del Tribunal. Hecho, tráiganse los autos para regular las costas personales.



CERTIFICO: que la copia que antecede es fiel a su original.

Temuco, 30 de enero de 2018.

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long vertical stroke extending downwards.

MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO