

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 3.824-7-2016

LAS CONDES, treinta de mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fs. 8 y siguientes, don **Francisco Rafael Meneses Calderón**, técnico en comercio exterior, domiciliado en Williams Rebolledo Pasaje Los Boldos N° 1.134, Curacaví, deduce querrela por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores e interponen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Banco Santander Chile**, representado legalmente, para estos efectos, por don Claudio Melandri Hinojosa, ambos domiciliados en calle Bandera N° 140, piso 20, Santiago, para que sea condenado a pagar la suma de \$400.000, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 17 de autos.**

Funda las referidas acciones en que con fecha 4 de enero de 2016 Banco Santander le otorgó un crédito de consumo de libre disponibilidad con pago de deuda interna por \$6.000.000, el cual se distribuyó de la siguiente manera: \$4.700.000 de libre disponibilidad y el resto para el pago de sus tarjetas de crédito y saldo de un anterior crédito de consumo. Que, no obstante lo anterior, el Banco sólo pagó parte de la deuda, quedando cuotas pendientes de pago de su tarjeta de crédito las que se ven reflejadas como deuda. Que, al percatarse de lo anterior, durante los últimos días del mes de enero hizo ver su molestia realizando reclamos ante el Banco y Sernac, sin obtener una respuesta clara por parte del banco, ya que le señalaron iban a re liquidar el crédito para poder pagar las cuotas que faltaban, lo que a la fecha de la presente denuncia aún no se hacía. Agrega

que, en la página web del Banco le aparecen dos créditos de consumo vigentes, lo que considera grave. Finalmente solicita se multe al Banco por no entregar seguridad en el consumo, no dar cumplimiento al contrato celebrado, al no entregar información de manera oportuna y por entregar una negligente prestación del servicio.

A fs. 13 y siguiente, comparece don **Francisco Rafael Meneses Calderón**, c.i.n° 18.834.014-0, domiciliado en Los Boldos N° 1.134, Curacaví, quien ratifica su querrela infraccional y demanda civil de fs. 8 y siguientes, reproduciendo los hechos allí señalados. Agrega que, el error del Banco se produjo debido a que no obstante descontar las deudas que mantenía en sus tarjetas de crédito no reversó las cuotas cargadas que él había acelerado y que correspondía aproximadamente a \$180.000. Que una vez que informó al Banco de lo anterior, le pidieron disculpas y señalaron que re liquidarían el crédito en cuestión para saldar las compras efectuadas con sus tarjetas de crédito, pero que no obstante ello, en sus estados de cuenta le aparecieron cargos por prepago sin ser reversados, por lo que se estaría cobrando dos veces por lo mismo. Agrega que, revisando la página web del Banco un día le apareció dos veces el crédito de \$6.000.000 que tomó recientemente, pero que en forma posterior fue reversado quedando sólo uno, que fue el que realmente tomó. Finalmente señala que, en mérito de lo anteriormente expuesto se condene al banco denunciado al máximo de la multa dispuesta por la Ley y se le indemnice mediante la devolución del dinero pagado demás por los cargos en las tarjetas de crédito más los perjuicios ocasionados.

A fs. 15, la parte **Meneses Calderón** rectifica su demanda civil de fs. 13 y siguientes, en el sentido que el monto demandado (\$400.000) corresponde a \$180.000 por daño emergente y a \$220.000 por daño moral; **rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 17 de autos.**

A fs. 38 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte querellante y demandante, quien ratifica su querrela y demanda civil de fs. 13 y siguientes y rectificación de fs. 15, y la asistencia del apoderado de la parte Banco Santander Chile, quien contesta las acciones deducidas en contra de su representado; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 43 y siguiente, rola presentación de la parte de Banco Santander Chile.

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, el denunciante **Meneses Calderón** fundamenta su querrela en que Banco Santander Chile habría incurrido en infracción a los artículos 3, 12, 16 letra c) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no dar cumplimiento a lo pactado con ocasión de la contratación de un crédito de consumo, por cuanto no obstante descontar las deudas que mantenía en sus tarjetas de crédito, las cuales se acordó fueran pagados con parte del crédito otorgado, el Banco no reversó las cuotas cargadas que él había acelerado y que correspondía aproximadamente a \$180.000, apareciendo en los estados de cuentas de sus tarjetas de crédito cargos por prepago sin ser reversados, cobrando, así, dos veces por lo mismo.

Segundo: Que, la parte denunciada **Banco Santander Chile**, en adelante **Banco Santander**, al contestar las acciones deducidas en su contra, señala que ésta deben ser rechazadas, con costas, por cuanto no habría incurrido en infracción alguna. Ello por cuanto, con fecha 6 de enero

de 2016 se hicieron, con cargo al crédito otorgado por \$5.999.994, los pagos solicitados por el denunciante correspondientes a \$48.644 línea de sobregiro, \$133.897 deuda tarjeta de crédito Mastercard Movistar, \$613.455 deuda tarjeta de crédito Mastercard LanPass, y \$499.822 liquidación de deuda de crédito de consumo anterior, dándose así cumplimiento a lo solicitado por el denunciante. Que, debido a un error en la comunicación por parte del ejecutivo que atendía al denunciante se generó una confusión al respecto, toda vez que debido a que se realiza una facturación desfasada de dichos productos, los pagos no se consolidaron en el estado de cuenta del denunciante hasta el mes siguiente. Agrega que, en todo momento personal del Banco se comunicó con el denunciante para aclararle que los pagos se encontraban realizados de manera correcta y que no existía razón para creer que esta situación le iba a acarrear algún tipo de perjuicio. Finalmente señala que, el día 6 de enero de 2016 las deudas que el denunciante mantenía en sus diversos productos en Banco Santander fueron pagadas de acuerdo a las instrucciones por él dadas.

Tercero: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante **Meneses Calderón** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1 a 3, fotocopia de Hoja de Resumen de Condiciones de Crédito de Consumo contratado por el denunciante y Glosario del mismo; **2)** A fs. 4 y 5, fotocopia de respuesta entregada por Banco Santander a requerimiento de Sernac por reclamo formulado por el denunciante, y carta de Sernac en la que informa respuesta del Banco; **3)** A fs. 6 y 7, fotografía de pantalla de página web de Banco Santander que muestra cartola digital del denunciante del mes de enero 2016; **4)** A fs. 27 a 30, fotocopia de estado de cuenta de tarjeta de crédito Lan Pass emitida con fecha 23 de febrero de 2016; y **5)** A fs. 31 y 32, copia impresa de correos electrónicos entre el denunciante y Banco Santander; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

En tanto, la parte denunciada **Banco Santander** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 33 y 34, fotocopia de estado de cuenta de la tarjeta de crédito Lan Pass materia de autos emitida con fecha 22 de enero de 2016, que contiene pago por \$613.455; **2)** A fs. 35 y 36, fotocopia de estado de cuenta de la tarjeta de crédito Movistar materia de autos emitida con fecha 22 de enero de 2016, que contiene pago por \$133.897; y **3)** A fs. 37, fotocopia de cartola histórica de cuenta corriente 10-09-76229-5 en la que consta depósito de \$48.644, correspondiente a línea de sobregiro; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

Cuarto: Que, del análisis de la prueba rendida en el proceso, especialmente de documentos agregados a fs. 27 y siguientes, consistentes en cartolas de tarjetas de crédito del denunciante con período de facturación desde el 22 enero 2016 al 23 de febrero del mismo año, y a fs. 33 y siguientes, consistentes en estados de cuenta de la mismas tarjetas pero en el período de facturación comprendido entre el 22 de diciembre de 2015 y 22 de enero de 2016, esta sentenciadora tendrá por cierto lo señalado por el denunciante, en cuanto a que pese a haberse efectuado el pago de la totalidad de la deuda de dichas tarjetas con fecha 5 de enero de 2016, dichos pagos no se vieron reflejados en el estado de cuenta del mes siguiente, quedando cuotas pendientes no obstante haber dado instrucciones al banco de que se pagare la totalidad de ellas y haber hecho entrega del dinero para dicho pago.

Quinto: Que, asimismo, del análisis de la prueba documental acompañada por el propio denunciante a fs. 31 y siguiente, aparece que dicha situación fue regularizada por el banco y comunicada a su persona mediante correo electrónico de fecha 2 de marzo de 2016.

Sexto: Que, en mérito de lo expuesto los considerandos precedentes, aparece como un hecho cierto que la denunciada Banco Santander Chile incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N°

19.496, al no respetar los términos y condiciones del mandato de pago entregado por el denunciante respecto de la deuda que mantenía en sus tarjetas de crédito, por cuanto, pese al pago, siguieron apareciendo cuotas sin pagar en el estado de cuenta del mes siguiente, y dicha situación no fue totalmente reparada y comunicada al denunciante sino hasta el mes de marzo de 2016, esto es dos meses después de realizado el pago.

Séptimo: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la querrela infraccional de fs. 8 y siguientes en contra **Banco Santander**.

Octavo: Que, cabe hacer presente que el denunciante en su querrela señala que Banco Santander habría incurrido también en infracción a la letra c) del artículo 16 de la Ley del Consumidor, hecho que en autos no se encuentra acreditado por medio de prueba alguno, por lo que este Tribunal no puede estimar que Banco Santander haya incurrido en dicha conducta.

b) En lo civil:

Noveno: Que, la parte demandante **Meneses Calderón**, a fs. 8 y siguientes y fs. 15, solicita que la demandada sea condenada a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de la suma de \$400.000, correspondientes a \$180.000 por daño emergente y a \$220.000 por daño moral, más intereses, reajustes y costas.

Décimo: Que, en lo que respecta a lo solicitado por daño emergente (\$180.000), que la parte demandante señala correspondería al daño provocado por el no pago de las cuotas de la tarjeta de crédito, esta sentenciadora, teniendo presente que en autos consta que la situación fue regularizada por el Banco, y que no existe documento alguno que permita determinar la existencia y cuantía de los perjuicios reclamos por dicho concepto, rechaza lo solicitado por daño emergente.

Décimo Primero: Que, en cuanto a lo solicitado por daño moral, esto es la suma de \$220.000, daño que el denunciante señala se encontraría configurado por el miedo, desconfianza y preocupación que los hechos denunciados le produjeron, es preciso señalar que el daño moral se define como un menoscabo moral consistente en todas las molestias y sufrimientos derivadas del actuar infraccional de la demandada, traduciéndose ello en una modificación a sus condiciones normales vida.

Décimo Segundo: Que, teniendo presente lo anterior, que el daño, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, debe ser probado, y que en autos no existe antecedentes que den cuenta de que la conducta infraccional del denunciado hubiere ocasionado dicho sufrimiento, se rechaza lo solicitado por dicho concepto.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 12, 24, 27, 32, 41, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que se condena a **Banco Santander Chile**, representada legalmente por Claudio Bruno Melandri Hinojosa, al pago de una multa de **10 UTM** por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

b) Que, por las motivaciones expuestas en los considerandos décimo y siguientes del presente fallo, se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs.8 y siguientes en contra de **Banco Santander Chile**, representada legalmente por Claudio Bruno Melandri Hinojosa, sin costas por haber tenido la parte demandante motivo plausible para litigar.

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: Ana María Toledo Díaz. Jueza Subrogante.

M^a Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.

