



Temuco, veintiuno de marzo de dos mil dieciséis.-

VISTOS.-

A fojas 2 y siguientes, corre **siguientes corre querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios intentada por doña FABIOLA PINCHEIRA MARCHANT**, soltera, estudiante, domiciliada en Temuco, calle Diego Inostroza nro.0730, **en contra de BANCO ESTADO, representado legalmente por don CLAUDIO CASANOVA FAUNDEZ**, subgerente Temuco, ambos con domicilio en Temuco, calle Claro Solar 931.

A fojas 17 y siguientes, **don MAURICIO EDUARDO VALDEBENITO SALGADO, factor de comercio, en representación del BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, empresa autónoma del Estado, del giro de su denominación, ambos con domicilio en Temuco, calle CLARO Solar 931, contesta la querella y demanda deducidas en contra de su representado.

A fojas 50 y siguientes, se lleva a efecto la audiencia de contestación, conciliación y prueba con asistencia de ambas partes.

A fojas 158, encontrándose la causa en estado, se dispuso dictar sentencia.

CONSIDERANDO.-

1.- Que a fojas 2 y siguientes corre querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios intentada por doña FABIOLA PINCHEIRA MARCHANT, soltera, estudiante, domiciliada en Temuco, calle Diego Inostroza nro.0730, **en contra de BANCO ESTADO, representado legalmente por don CLAUDIO CASANOVA FAUNDEZ**, subgerente Temuco, ambos con domicilio en Temuco, calle Claro Solar 931, fundada en que cree aproximadamente en marzo de 2008 celebró un contrato de Línea de Crédito en Cuenta Vista-Chequera Electrónica, operación nro.328-8-010546-8, con la demandada, por un monto máximo de \$200.000; línea de crédito que dice estaba asociada a la chequera electrónica nro. 328-7-010546-0, prestación que alega debió contratar porque su sueldo era pagado por esa vía. También dice que el 23 de diciembre de 2010 se le concedió un crédito de consumo por la cantidad de \$ 4.000.000 y de manera atada se le entregó una tarjeta de crédito Visa Nro. 4564.7307.3627.7351. Afirma que durante el tiempo de vigencia de este contrato pagó el consumo efectuado por ella cada mes por caja. Continúa relatando que en **junio de 2012**, al pagar la cuota 17 del crédito de consumo, se percató que desde su línea de crédito se habían descontado distintas sumas de dinero correspondientes al pago mensual de la tarjeta, por la suma de \$200.000. Afirma que exigió una explicación a su ejecutivo de cuenta y que éste no le entregó ninguna información. Alega que



producto de las imputaciones indebidas que señala se le cerró su cuenta, manteniendo actualmente una deuda de \$300.000, apareciendo incluso como deudora morosa en el boletín comercial. Indica la querellante que se incurrió por el proveedor financiero en infracción a los artículos 17 A y D de la ley 19.496, por no proporcionar la información que la ley exige, en términos simples y susceptibles de ser verificados; información que debe ser proporcionada de manera periódica y, en todo caso, dentro del plazo máximo de 3 días hábiles, cada vez que lo solicite el consumidor. La obligación, además, se dice que estaría refrendada en el actual artículo 3, letra e) de la ley que le confiere el derecho a conocer el total del crédito a su solo requerimiento. Agrega que la infracción a tales disposiciones debe ser sancionada de acuerdo al artículo 17 k, con una multa de hasta Setecientos Cincuenta Unidades Tributarias, solicitando la condena del proveedor financiero querrellado.



2.- Que a fojas 17 y siguientes, don MAURICIO EDUARDO VALDEBENITO SALGADO, factor de comercio, en representación del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, empresa autónoma del Estado, del giro de su denominación, ambos con domicilio en Temuco, calle CLARO Solar 931, solicita el rechazo de la acción infraccional, fundado en que no resulta ser efectivo que no se le haya proporcionado la información requerida por ella, y que no menciona la misma es que la totalidad de la línea de crédito contratada por la suma de \$200.000 se ocupó para pagar la mantención de la cuenta vista y abonos mínimos a la tarjeta Visa, desde que en junio de 2010 dejó de recibir el abono de sus remuneraciones en esta cuenta. No registra, se afirma, desde el mes indicado abonos en o depósitos de dinero, por lo que una vez copada, su cuenta fue cerrada. Que en cuanto a los pagos de tarjeta de crédito Visa efectuados por caja fueron reconocidos, considerándose un abono adicional, si es procedente, como indican los respectivos estados de cuenta. Se argumenta que las cartolas de la línea de crédito le son remitidas a su domicilio, Temuco, Recreo nro. 275, y lo mismo ocurre con los estados de cuenta de la tarjeta visa, a Temuco, calle Lautaro Nro. 850, y que sería atribuible la no recepción de las mismas porque cambió de domicilio, como se infiere de la querella. Se agrega que de la cartola histórica de la línea de crédito se aprecia que fue cerrada el 01 de junio de 2012, pero ya en enero de este año había colmado su capacidad. Se indica que la actora tiene una confusión, pues si bien pagó mensualmente, el monto de los pagos eran inferiores al consumo del mes, lo que se le habría explicado en varias ocasiones. Se indica por lo señalado, que no se ha incurrido por el Banco del Estado en infracción a la Ley 19.496, solicitando el rechazo de la querella.

3.- Que la parte querellante y demandante civil, rinde prueba documental acompañando a fojas 1, estado de cuenta, cartolas instantánea





de chequera electrónica del Banco Estado con fecha de emisión 25 de julio de 2012, de donde aparecen abonos y depósitos realizados. También acompaña a fojas 42, certificado del boletín comercial, en que consta que mantiene registro de morosidad comercial, fechada el 21 de septiembre de 2012; a fojas 43 comprobantes de pago de tarjeta Visa de los meses de mayo, junio, julio septiembre y octubre de 2012; a fojas 44 un informe psicológico; y a fojas 48 un certificado de título profesional de quien suscribe el citado informe, en fotocopia.

4.- Que la parte querellada y demandada rinde también prueba documental, que corre a fojas 20 y siguientes, consistente en Cartolas históricas de línea de crédito contratadas por la querellante por los períodos 01 de marzo de 2011 a 01 de junio de 2012; Cartolas históricas de chequeras electrónicas de cuenta vista de la actora, por los períodos de 15 de junio de 2010 a 31 de enero de 2012; y Estados de Cuenta Nacionales de Tarjeta de Crédito Visa correspondientes a los meses de septiembre, agosto, julio y junio de 2012, todos bajo apercibimiento del artículo 346 nro.3 del Código de Procedimiento Civil. También acompaña a fojas 33 y siguientes, contrato Línea de Crédito CUENTA vista -Chéquera Electrónica y Solicitud de productos cliente banca personas suscrito el 23 de diciembre de 2010.-

5.- Que la parte querellante rinde también testimonial, mediante la declaración a fojas 52 y ss. de doña MARCELA ANDREA SALINAS PINTO, 30 años, estudiante, domiciliada en Padre Las Casas Pasaje Nihue 085, Barrio Cautín, C.N.I. 15.230.913-9, quien relata que la querellante, en junio de 2012, se dio cuenta que le estaban cobrando un dinero dos veces, por concepto de cobro de Tarjeta Visa, ya que pagaba por caja y a la vez banco le cobraba cargándolo a su chequera electrónica, lo que sabe porque la acompañó donde el ejecutivo, y nunca le explicaron lo que pasó. Dice que el ejecutivo se excusaba, señalándole que debía requerir información a Santiago. Dice que fue al Banco dos veces. Dice que producto de ello aparece en Dicom y no ha podido efectuar trámites bancarios. Repreguntada dice que las dos veces que le acompañó, la atendió el mismo ejecutivo, don Carlos Rivera, en la sucursal de Bulnes, y que habló con él, pero no le dio respuesta satisfactoria. Seguidamente comparece a fojas 53 y siguientes, doña DANIELA ROXANA FERNÁNDEZ CORNEJO, 30 años, trabajadora social, domiciliada en Temuco, calle Montenegro 02115, C.N.I. 15.256.918-1, indicando que son amigas con la querellante dese hace tiempo y querían comprar un auto; dice que fueron al Banco Falabella a hacer consultas, advirtiéndole que Fabiola aparecía con una deuda en Dicom, luego fueron a la Financiera Condell y les dijeron lo mismo. Dice que la querellante después le dijo que tenía problemas con el Banco del Estado, porque le cobraban doblemente un crédito que estaba pagando. Dice que ha visto a su amiga muy asustada. Finalmente, a fojas 53, comparece



doña TATIANA XIMENA QUIROS SIEVERS, 29 años, psicóloga, domiciliada en Temuco, calle Andrés Bellos 765, C.N.I 15.653.077-8, quien expresa atendida la querellante a lo menos 3 veces producto de problemas emocionales asociados a un problema económico generado por una deuda con el Banco del Estado. En virtud del análisis diagnostica un cuadro ansioso sintomático reactivo, que somatiza con dolores de cabeza, insomnio, pensamientos intrusivos, constante irritabilidad y angustia. Que la actora, afirma en su evaluación exhibe agotamiento y desajuste, presentando un daño emocional y relacional derivado de los problemas económicos. Repreguntada responde que efectuó tres evaluaciones seguidas solamente para no perjudicar más la situación económica de su paciente.



6.- Que a fojas 91 corre diligencia de exhibición de documentos decretada por el Tribunal, con las asistencia de ambas partes, en que el proveedor financiero Banco del Estado procede a acompañar los siguientes documentos que corren a fojas 66 y siguientes de autos: Contrato de Línea de Crédito y pagaré de línea de Crédito; Pagaré de crédito de Consumo con cargo automático a la Cuenta Vista; Solicitud de Productos, de donde aparecen los productos contratados por la querellante; Copia Mandatos cargos automáticos a la Cuenta Vista; Estados de Cuenta Tarjeta Visa de junio a septiembre de 2012; Cartola Histórica Chequera Electrónica por el período 15 de junio de 2010 al 31 de enero 2012; Cartola Histórica Línea de Crédito por el período 01 de marzo de 2011 a 01 de junio de 2012.

Que la diligencia es evacuada por el propio ejecutivo de cuenta señalado como tal por la querellante, don CARLOS ANTONIO RIVERA VILLARROEL, quien explica que el 31 de enero de 2012 se ocupó la totalidad de la línea de crédito por la actora, y por ello 1 de junio de 2012 se traspasó a morosos para su tramitación por un empresa externa de cobranza. Que le explicó a la cliente que la situación se había producido por cobro de administración, intereses y pago de la tarjeta VISA, efectúados a la chequera electrónica y cargados a su línea de crédito. Que le entregó las cartolas respectivas, aclarando que la titular de la cuenta tiene libre acceso a esa información.

7.- Que citada a presencia judicial, comparece a fojas 100 la querellante y demandante civil doña FABIOLA ANDRE APINCHEIRA MARCHANT, quien señala que el crédito de \$4.500.000 que solicitó al Banco se pactó en cuotas de \$ 164.000; que comenzó a pagar sus cuotas normales y a usar su tarjeta Visa, olvidando los \$200.000 de la chequera electrónica. Afirma que siempre pagó el total del crédito y las cuotas, la tarjeta la pagaba por caja; que nunca efectuó un pago mínimo, ni se atrasó, salvo 3 o 4 días, pero nunca un mes. Que se acercó al Banco a mediados del 2012 a solicitar una modificación del crédito, ya que necesitaba dinero para comprar un auto, y



-160-



302184

e le señaló que debía tener pagadas unas 18 cuotas, y ella solo tenía 15. Que se acercó a otro Banco y allí le dicen que tiene un Dicom de \$250.000. Afirma que se sorprendió porque no tenía ninguna deuda, que exigió explicaciones al ejecutivo, al que visitó unas 10 veces, y éste nunca le dio una respuesta satisfactoria. Dice que nunca le dieron su historial de pagos, siendo obligación de los mismos y que tiene una deuda en Dicom por una deuda que no corresponde. No es efectivo que se le entregara la información, como relata el Banco. Dice que si bien cambió de domicilio, nunca recibió nada; que iba directamente al Banco a pagar, que no reconoce los movimientos que contiene la chequera electrónica; y que la última vez que la habría ocupado es en junio de 2010 y ese mes dejó de recibirlo. Agrega que no coinciden los cargos a la tarjeta, insistiendo que el error fue del Banco al no informarle.

8.- Que de acuerdo al mérito de autos, son hechos no controvertidos en este proceso que doña FABIOLA PINCHEIRA MARCHANT celebró un Contrato de Línea de Crédito en Cuenta Vista-Chequera Electrónica y un mutuo por crédito de consumo, atado el último a una tarjeta de crédito VISA, con el proveedor financiero, querellado de autos, BANCO ESTADO DE CHILE.

Por el contrario, **no resulta pacífico entre los litigantes** el modo de ejecución de los referidos contratos, alegando la querellante falta de información y la atribución indebida de una deuda por parte del BANCO querellado, lo que habría generado una anotación en sus antecedentes comerciales, **aspectos todos que el BANCO niega.**

9.- Que para resolver la cuestión debatida se ha exigido a las partes, mediante sus respectivas declaraciones y la exhibición de documentos pertinentes, se precise la sucesión de los acontecimientos y la forma en que ellas actuaron durante la vigencia del contrato en que se produjo el conflicto, de lo que dan cuenta las actuaciones de fojas 91 y 100.

10.- Que en tal sentido la querellante reconoce a fojas 100, como ya alegaba el BANCO querellado, que en la Cuenta Vista se abonaban sus remuneraciones mensuales, y que dicho abono periódico cesó en junio de 2010, tal como se aprecia de los mismos antecedentes aportados. De otro lado, y en cuanto al pago de los cobros generados por su Tarjeta Visa, se observa de los mismos antecedentes y como indica también el proveedor financiero, que se pactó el cargo al mínimo de facturación en la cuenta vista. De esta modo, debido a que con los documentos de fojas 43, sólo se acreditó el pago por caja que alega la demandante de 5 meses, durante la vigencia, esto es, en los meses mayo, junio, julio, septiembre y octubre del año 2012, aparecen procedentes los cargos de que da cuenta la cartola de chequera electrónica, en otros períodos. Así se aprecia de la cartola acompañada por la propia demandante a fojas 1.



11.- De otro lado, debe igualmente considerarse que las partes hicieron valer la documental que refieren los motivos 3 y 4, la que confrontada con la declaración de la querellante de fojas 100, en la que expresamente reconoce que olvidó la suma de \$200.000 que le fuera depositada en la línea de crédito como asimismo a que en junio de 2010 dejó de percibir remuneraciones con abonos a su cuenta vista, se hace plausible la alegación del BANCO querellado, en orden a que los cargos de administración de la los productos, y los cargos por pago mínimo de la tarjeta, socavaron esa línea de crédito. Se concluye así, respaldado además con el mérito de la cartola que la propia consumidora acompañara a fojas 1, que los abonos desde la línea de crédito de \$200.000 que se le concediera y no recuerda, mantuvieron la cuenta operativa, de modo que al extinguirse la suma referida, y cesar el abono de remuneraciones, se generó la deuda que se informó como morosa.



12.- Que de la manera indicada y atento, además, a que quien ha deducido la querrela no ha acreditado el pago de los gastos de mantención de la línea, de uso de cajero, y doble pago de cargos por tarjeta de crédito, todas éstas obligaciones que según contrato y conocimiento general de los consumidores impone la contratación del producto Línea de crédito-chequera electrónica, no resulta admisible su alegación de haberle sido imputado un cargo indebido. Más todavía, la falta de cumplimiento a sus propias obligaciones se puede claramente apreciar si dejó de depositarse en su cuenta vista la remuneración que la llevó a abrir la misma. Así, el comportamiento del Banco, en esta parte, se estima no importaría el incumplimiento de sus obligaciones, acreditando incluso que solo luego de 6 meses desde que se produjo la morosidad, ella fue informada al Boletín Comercial.

13.- **De la manera señalada, no se probó infracción** a los artículos 12, que exige al proveedor cumplir las obligaciones contraídas, y menos al artículo 23, que supone negligencia en la prestación de un servicio por fallas. Ambos artículos de la ley 19.496 no se aprecian vulnerados. Por el contrario, de los mismos antecedentes se observa un incumplimiento contractual, producto de una descuidada administración de obligaciones financieras de la propia demandante, conforme ya se analizara y ella misma reconoce, al no advertir que dispuso de un dinero otorgado por vía de línea de crédito.

14.- **Que se ha alegado también incumplimiento al deber de información.** Al efecto, partamos por indicar que el artículo 3, letra b), de la Ley 19.496 establece como un derecho de los consumidores la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos; **sin embargo**, también le corresponde a los consumidores **el deber de informarse responsablemente de ellos.**





Ahora bien, este deber no ha sido modificado por las normas que se introdujeron a propósito del Sernac Financiero, artículos 17 letras A) y D) que se invocan en la querrela. Más todavía, estima la juzgadora que no puede resolver, como insiste la parte querellante, una cuestión relativa a la información, si para ello no se acredita previamente, por esta misma parte, el debido cumplimiento de las obligaciones que le impone el contrato de línea de crédito y tarjeta de crédito suscrito con el Banco, que hagan plausible la incomprensión de los cobros que cuestiona, y originaron la anotación en su información comercial y por la que se reclama.

15.- Como se aprecia de los antecedentes, con la documental agregada al proceso que refieren los motivos 3 y 4 y la diligencia de fojas 91, se ha acreditado que los cobros por administración, intereses y uso de la tarjeta, fueron cubiertos con cargo a la línea de crédito que el banco concediera a la actora, por lo no se divisa el por qué no entiende la situación financiera que fue generada por ella. Se reitera que no puede soslayarse que reconoce la querellante haber olvidado o no advertido la concesión de una línea de crédito por \$200.000, y que como aparece de los antecedentes, ocupó sistemáticamente. De este modo, al no acreditar el pago de los cargos a que le obligaba el contrato financiero que le permitía el acceso a la línea y de que da cuenta la cartola que acompañó a fojas 1, malamente puede pretender incomprensión de lo sucedido, y mucho menos que la situación se debe a falta de información.

16.- En otras palabras, no se puede acoger el planteamiento de falta de información, cuando subyacen a la controversia el incumplimiento, o, al menos, la falta de prueba de pagos, que permitan hacer plausiblemente incomprensible la anotación en el boletín comercial que se hace valer como menoscabo.

17.- Que analizados los antecedentes, conforme las reglas de la sana crítica, no se estima vulnerada la ley de Protección los derechos de los Consumidores, cuando se ha acreditado que la situación financiera que sufre la querellante es resultado del incumplimiento de las obligaciones que le imponía el contrato de línea de crédito y chequera electrónica que suscribiera con el Banco querellado. De este modo, no resulta atendible que se esgrima falta de información para excusar un deber de diligencia y cuidado en el conocimiento del estado de las finanzas propias, que muestra la actora incluso cuando alega que registra una deuda de \$ 3000.000, en circunstancias que el propio boletín comercial que acompaña consigna una suma menor, acorde con los antecedentes del proceso.



proceso

18.- Que las conclusiones precedentes no se encuentran desvirtuadas con los restantes antecedentes, debiendo considerarse que la testimonial que refiere el motivo 5 ninguna convicción puede acarrear en la juzgadora, cuando discurre sobre las impresiones que la situación de la actora les provocó a las deponentes, al no poder entender lo ocurrido, por no estar en condiciones de hacerlo.

19.- Que el artículo 14 de la ley 18.287 establece *que al resolver un asunto se tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.* Que claramente los antecedentes que enseña el proceso no permiten llegar a la convicción en la sentenciadora de las infracciones en que se funda la acción infraccional.

Del mismo domo, deberá desecharse conjuntamente con ella la acción civil deducida, desde que tiene por fundamento la conducta infraccional del proveedor financiero demandado, la que no se probó por ningún medio.

Y VISTOS, además, lo establecido, en los artículos 3 letras b) y demás pertinentes; artículo 12 y 23 de la ley 19.496; y 7, 9, 14 y siguientes de la Ley 18.287, **RESUELVO**:

QUE NO HA LUGAR a la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas por doña **FABIOLA PINCHEIRA MARCHANT**, en contra del **BANCO ESTADO**, sin costas por estimar hubo motivo plausible para litigar.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol 218.306.-

Dictó, **RADY VENEGAS POBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco.- Autoriza doña **ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS**, Secretaria Titular.



CERTIFICO: Que la sentencia definitiva rolante de fojas 159 a 165, se encuentra firme y ejecutoriada.-

Temuco, 4 de Abril de 2016.-



ROMINA MARTINEZ VIVALLOS
SECRETARIA TITULAR



CERTIFICO: que las copias que anteceden son fiel a su original
Temuco, once de noviembre de dos mil dieciséis.

ROMINA MARTINEZ VIVALLOS
SECRETARIA TITULAR

