

231 577-J

REGISTRO DE SENTENCIAS
29 DIC. 2017
REGION DE LA ARAUCANIA



Temuco, diecinueve de octubre de dos mil quince.-

VISTOS.-

A fojas 5 y ss., don **CRISTHIÁN EDUARDO HERMOSILLA VARGAS**, ejecutivo de ventas, domiciliado en Temuco, calle Las Petunias Nº 1715, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **BANCO CRÉDITO E INVERSIONES**, representado legalmente por su agente de oficina don Miguel Ángel Sánchez, ambos domiciliados en Temuco, calle Manuel Bulnes Nº 615.

A fojas 17 y ss., don **ÁLVARO CORREA MOLINA**, abogado, domiciliado en Temuco, calle Arturo Prat Nº 847 2º piso., contesta querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas en contra de su representado, **BANCO CRÉDITO E INVERSIONES**.

A fojas 53 y ss., se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil de don **CRISTHIÁN EDUARDO HERMOSILLA VARGAS**, asistido por su abogado don **RODRIGO GÓMEZ ANDEREYA**, y don **ÁLVARO CORREA MOLINA**, abogado, en calidad de agente oficioso del **BANCO CRÉDITO E INVERSIONES**, parte querellada y demandada civil en autos.

CONSIDERANDO.-

1.- Que a fojas 5 y ss. de autos don **CRISTHIÁN EDUARDO HERMOSILLA VARGAS**, ya individualizado, deduce querrela infraccional en virtud de la Ley Nº 19.496, en contra de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, en razón de las consideraciones de hecho que pasa a exponer: Sostiene que después de mantener durante varios años un contrato vigente de cuenta corriente, además de los respectivos contratos con productos anexos con el Banco de Créditos e Inversiones, por motivos netamente personales, tomó la decisión de cerrar todos los productos contratados con dicha entidad bancaria. Así, con fecha 26 de marzo de 2013, envió el correspondiente correo electrónico a su ejecutiva de cuentas, solicitando expresamente el cierre de su cuenta corriente, como asimismo el cierre de los productos asociados a ella, correo electrónico del cual nunca tuvo respuesta. Con fecha 3 de mayo 2013, nuevamente envió un correo electrónico a su ejecutivo de cuentas, con el preciso objeto de insistir en el cierre de su cuenta corriente, como de los productos asociados, nuevamente sin respuesta. Ante esa situación, no le quedo más remedio que concurrir personalmente a la entidad bancaria, 12 de junio 2013, presentando la correspondiente carta de cierre de cuenta corriente y productos asociados, carta que fue recepcionada ese mismo día por parte de su

Noviembre 4 2010 - 81 -



ejecutiva bancaria, bajo firma y timbre. Se alega que ese mismo día 12 de junio de 2013, desde la entidad bancaria querellada, se le envió una carta-tipo de formulario de cierre de proceso informativo para poder efectuar el cierre de la cuenta corriente, firmada por el agente del banco, donde indica que mientras el denunciante no llame a un número telefónico que se encontraba en la carta que le enviaron, no se daría curso a lo solicitado, ósea al cierre de la cuenta corriente. Lo anterior, se sostiene, contraviniendo expresamente lo dispuesto en la circular N° 3.408 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (termino de contrato por prestación de servicio bancarios), donde expresamente se estatuye por parte del organismo antes señalado, que las entidades bancarias deben ejecutar con celeridad las solicitudes de cierre presentadas por los clientes y entregarles información oportuna y suficiente por escrito acerca del plazo y condiciones para proceder al cierre voluntariamente solicitado, cuestión que no hizo la entidad denunciada. Se continúa señalando, que con fecha 17 de julio de 2013, la ejecutiva bancaria le envía un correo electrónico, indicando que no se puede cerrar la cuenta corriente, por mantener deudas pendientes, a lo cual consultando el monto, la respuesta llegó el 22 de julio de 2013, y que ésta ascendía a \$113.000 por concepto de línea de crédito y \$ 28.000 por concepto de tarjeta de crédito Open Sky. Conforme a lo anterior, el mismo 22 de julio, el demandante transfirió al Banco de Crédito e Inversiones la suma de \$ 141.000, con el expreso propósito de proceder al cierre de la cuenta y productos asociados. El día 29 de julio de 2013, recibe una llamada del banco donde le informan que aún no se puede cerrar la cuenta corriente y productos asociados, por cuanto debe transferir la suma de \$ 2.400, lo cual realizó sin demora. Con fecha 30 de julio de 2013, el banco le envía un correo electrónico, indicando que aún mantiene una deuda en la tarjeta de crédito, la cual no fue cerrada, a pesar de tener el correspondiente respaldo y carta recepcionada por parte de su ejecutiva bancaria, dando expresa orden de cerrar su cuenta corriente y asociados, lo cual incluye, por cierto, la tarjeta de crédito bancaria. La suma adeudada era aproximadamente de \$27.000, debido al cargo automático de un seguro contratado con cargo a la tarjeta de crédito. Al comentarle esta situación a la ejecutiva bancaria, ella le dice que no es de su responsabilidad, ya que la instrucción de cierre se dio en forma oportuna, tanto para el cierre de la cuenta corriente bancaria como de sus productos asociados, lo cual incluye por cierto la tarjeta de crédito. Desde el mes de octubre del 2013 a la fecha, el denunciante ha recibido numerosos llamados de empresas de cobranza de la entidad bancaria. Llamó al agente del banco, don Juan Manríquez, conversando con en reiteradas oportunidades para que solucionara dicho problema, donde la única solución que dio, era que firmara una carta donde Banco Crédito e Inversiones dejaba la tarjeta en cero, en una investigación interna; pero si ellos determinan que la situación era de su responsabilidad, le





cobrarían la deuda sin poder efectuar reclamo alguno sobre el particular, solución a la cual no accedió. El día 11 de abril del 2014, la entidad denunciada le deja en su lugar de trabajo, un mensaje de voz, donde debía llamar por teléfono a "Normaliza BCI" a objeto de regularizar su situación. El problema es que dicho mensaje fue dejado en la grabadora de su colega de trabajo, doña Loreto Correa, situación que vulnera expresamente lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 19.496. (las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en la que se dé cuenta de la morosidad, visitas o llamadas telefónicas a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor). Con fecha 20 de Mayo del 2014, solicitó un crédito hipotecario por la suma de \$50.000.000 en Banco Itaú Chile, sociedad bancaria donde actualmente trabaja, donde con fecha 4 de junio de 2014, para su completa sorpresa, se le comunica que posee una deuda vencida informada al boletín comercial, por la suma de \$151.164, donde la entidad informante es justamente la entidad bancaria querellada, producto de un protesto, con fecha de publicación el día 20 de mayo de 2014. Con estupor y asombro, el querellante comprobó que continuaba apareciendo su cuenta corriente y tarjetas de crédito bancarias como vigentes, registrando aquellas, cargos de mantención y comisiones, no obstante haberlas liquidados. Con estos antecedentes, **el día 10 de junio de 2014 concurrió hasta la sucursal de Equifax Temuco a obtener un informe comercial, con el cual verificó que la información entregada por banco Itaú era veraz.** El mismo día 10 de junio, ante tamaña injusticia, efectuó el correspondiente reclamo en el Servicio Nacional del Consumidor, y que con fecha 16 de junio de 2014, el banco denunciado le envió una carta, donde indicaba que la deuda estaba bien publicada y que correspondía ya que la tarjeta de crédito no registra solicitud de cierre, persistiendo por ende, en su actuación ilegal y contraria de derecho, sin asumir responsabilidad alguna en su actuar negligente. Es decir no obstante el cierre de la cuenta corriente y productos asociados, solicitada al Banco de Créditos e Inversiones, a sus espaldas, la mantuvieron vigente, lo que obviamente generó cargos por mantención e intereses en contra. Así, entonces, el contrato de suscripción de tarjetas de créditos aún se mantiene vigente, generando intereses y costos de mantención, en contra de la voluntad expresa del contratante, se expreso formalmente mediante carta la intención de cerrar la cuenta corriente y sus productos asociados, afectando con ello, los antecedentes comerciales del denunciante. **En cuanto a la calificación jurídica de los hechos**, se señala que se configuran infracción al Artículo 12, done se dispone: "Todo proveedor de bienes o servicios estará



obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"; el **Artículo 23**, cuando dice que "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. Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo. En mérito de los argumentos de hecho y derecho expuestos, solicita se Banco de crédito e Inversiones.

2.-Que a fojas 17 y ss. de autos don ÁLVARO CORREA MOLINA, abogado, ya individualizado, en representación de **BANCO DE CREDITOS E INVERSIONES**, contesta la querella interpuesta en contra de su representado, solicitando se rechace la querella en todas sus partes, con expresa condena en costas, por las razones que se exponen a continuación: La parte querellante señala que mantuvo una relación contractual con el Banco de Crédito e Inversiones, como consecuencia de la apertura de la cuenta corriente N° 81686498, y otros productos asociados a la misma, hasta el día 26 de marzo de 2013, oportunidad en la que comunicó, mediante correo electrónico enviado a su ejecutiva de cuentas, su deseo de cerrar dichas cuentas, así como los demás productos asociados a la misma. Agrega que luego de efectuar el pago del saldo de su línea de crédito, y otros gastos, el banco le comunica con fecha 30 de julio de 2013, que aún mantiene una deuda en su tarjeta de crédito, por lo que no fue cerrada, situación que el querellante manifiesta no haber aceptado, señalando a su ejecutiva de cuentas que no es responsabilidad suya, pues él dio oportunamente el aviso de cierre de la cuenta corriente y todos los productos asociados a ella. En primer lugar, y como defensa de fondo, se interpone la prescripción de la acción, de conformidad con lo dispuesto en el artículo de la ley 19.496. En efecto, la citada norma dispone que "las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva. Se señala que de las propias declaraciones del querellante, consta que el día 30 de julio de 2013 el banco le habría informado de la situación de no cierre de tarjetas de créditos que mantenía con el Banco de crédito e Inversiones, contraviniendo éste, en concepto del querellante, su expresa instrucción de cierre. Es así, que de acuerdo a lo expresado por el querellante, la infracción se habría producido con fecha 30 de julio de



2013, pues ese mismo día el banco le informa que no ha cerrado la tarjeta de crédito y es a contar de esa fecha desde la cual debe contarse el plazo de prescripción de 6 meses que contempla la norma del artículo 26 de la Ley N° 19.496, el cual a la fecha de notificación de la demanda, se encuentra cumplido con creces, debiendo S.S. rechazar la presente querrela infraccional, por prescripción de la acción pertinente. En cuanto a los hechos expuestos por el querellante, el denunciado señala que cumplió con la instrucción de cierre de la cuenta corriente del querellante, y es así, que con fecha 31 de julio de 2013, el banco procedió a cerrar la cuenta corriente cuyo titular era el querellante, y los productos asociados a la misma, entiéndase, talonarios, línea de sobre giro y línea de emergencia; pero que la tarjeta de crédito no pudo ser cerrada en ese momento, tal y como se le indicó por su ejecutiva de cuentas, y como lo reconoce el propio querellante en su demanda, se había producido un cargo por concepto de pago automático de un seguro contratado con el querellante con el Banco de Chile. El pago de dicho seguro estaba instruido a través de un mandato de cargo automático, por lo que el pago de dicho seguro se produjo de tal forma, generando la deuda de la tarjeta de crédito. El querellante fue avisado en diversas oportunidades, indicándole que además de efectuar el pago del monto cargado automáticamente en su tarjeta, debía dejar sin efecto el mandato ante el banco de Chile, para evitar que se siguiera produciendo el pago de dicho seguro. Por lo anterior expone que no podría ser responsabilidad del querrellado, pues era el propio querellante quien tenía instruido al Banco de Chile que se hiciera pago del seguro mediante la forma de cargo automático en la tarjeta de crédito contratada con el banco de Crédito e Inversiones. En mérito de lo expuesto, la parte denunciada solicita se tenga por contestada la querrela infraccional y en definitiva, sea rechazada en su totalidad con costas.

3.- Que La parte querellante y demandante civil rinde la siguiente prueba documental: **1.-** a fojas 1, Copia de solicitud de cierre de cuenta corriente 81686498 y sus productos asociados por motivos personales, del querellante dirigido a la persona de doña Katherine Figueroa, ejecutivo de personas (firmando en aceptación de recepción de la antedicha carta); **2.-** a fojas 2 a 4, Informe Platinum de fecha 10 de junio de 2014, en el cual se informa por parte de don Cristhian Eduardo Hermosilla Vargas, un protesto y morosidad por la suma de \$151.164.- a título de "protesto, informe requerido por la empresa querrellada", ("Liberador: Banco de Crédito e Inversiones"); **3.-** a fojas 20, copia de Correo Electrónico de fecha 26 de marzo de 2013, por la cual don Cristhian Eduardo Hermosilla Vargas, comunica a doña Carola Beltrán, ejecutiva del Banco BCI, que por un tema personal manifiesta su deseo de cerrar la cuenta corriente en dicho Banco, preguntando como es el procedimiento de cierre; **4.-** a fojas 21, Copia de Correo Electrónico de fecha 3 de mayo de 2013, donde nuevamente dirige un correo a la ejecutiva antes mencionada, con el



NOVIEMBRE Y DICIEMBRE - 95 -



fin de requerir la información necesaria para saber cuál es el trámite para cerrar la cuenta corriente, al no tener respuesta del correo señalado en el número 1 de esta presentación de documentos; **5.-** a fojas 22, Copia de informativo proceso de cierre cuenta corriente de fecha 12 de junio de 2013, mediante la cual se le informa los requisitos de parte del Banco Querellado para cerrar la cuenta corriente; **6.-** a fojas 23 y ss., Copia de correo electrónico el cual se compone de tres conversaciones: Primero, una de fecha 16 de julio de 2013, en la cual se menciona por parte de la ejecutiva del Banco querellado, doña Katherine Figueroa, que no se pudo cerrar la cuenta corriente del cliente por existir deuda en línea de sobregiro y tarjeta de crédito; Segundo, una de fecha 22 de julio de 2013, por la cual la ejecutiva ya identificada, señala los montos adeudados por el actor, además, de insistir en que aquél se mantenga en el Banco, ofreciendo una compra de cartera a la tasa de interés que ahí se señala; Tercero, otra de fecha 22 de julio de 2013, mediante la cual se comunica que se mantiene la opción de cerrar la cuenta corriente; **7.-** a fojas 26, Copia de cartola de transferencias de la cuenta E0832189-01 del Banco Security por la que su cliente transfirió a la cuenta N° 81686498, Banco de Crédito e Inversiones, primero una suma de \$141.000.- ("cierre BCI"), de fecha 22 de julio de 2013, y un segundo traspaso de \$2.400.- con fecha 29 de julio de 2013; **8.-** a fojas 27 y 28, Copia de correo electrónico de fecha 30 de septiembre de 2013 dirigido por su mandante a doña Katherine Figueroa, en la que le señala que no es de su responsabilidad los cargos generados a la tarjeta después de la instrucción de cierre (12/06/2013), adjuntando los archivos de respaldo; **9.-** a fojas 29, copia de correo electrónico dirigido por doña Loreto Correa a don Crsthian Hermosilla, de fecha 11 de abril de 2014, en el cual reenvía mensaje de remitente desconocido (224988950), consistente en mensaje de voz dirigido a la persona del actor ("datos. adjuntos: VoiceMessage.wav"), lo anterior consiste en un mensaje de voz de parte de una empresa de cobranza (Normaliza BCI-800570800), dirigido a su cliente, pero enviado al correo electrónico de una colega de aquél, quién también trabaja en el mismo Banco, donde trabaja el querellante; **10.-** a fojas 30, Copia de carta dirigida por BCI, de fecha 16 de junio de 2014, a la persona de don Juan Carlos Medina Vargas (Sernac), con relación al ingreso recepcionado en ese servicio 7633510, de fecha 9 de junio de 2014; **11.-** a fojas 31 y 32, Copia de carta dirigida por doña Ángela Soto Contreras, gerencia soporte post ventas BCI, a la persona del querellante de fecha 16 de junio de 2014, en la cual aduce sus razones para seguir manteniendo vigente la cuenta corriente y servicios asociados, en franca oposición a las instrucciones dadas por su mandante; **12.-** A fojas 33 y ss., Copia de estados de cuenta nacional de la tarjeta de crédito del querellante mandante mantenidas con BCI, de los siguientes periodos: **A.-** Facturación al 16/10/2013; **B.-** Facturación al 18/11/2013; **C.-** Facturación al 16/12/2013.- **D.-** Facturación al 16/01/2014.- **E.-**



norma y ses - 86



Facturación al 17/02/2014. Todos, los estado de cuenta, manifestando el cobro del seguro, como asimismo, los gastos de cobranza, cobros de administración, impuestos, intereses corrientes e interés de mora, generados a partir de la negativa del cierre de la tarjeta asociada a la cuenta por parte del Banco querellado; **13.-** a fojas 43 y 44, Copia de correo electrónico que se compone de dos conversaciones. La primera, de fecha 19 de junio de 2014, consistente en correo enviado por el querellante a doña Gigliola Gariglio, ejecutiva de cuentas Banco Itaú, en la cual solicita carta de rechazo; la segunda, de fecha 23 de junio de 2014, mediante el cual la ejecutiva antes mencionada procedió a rechazar un crédito solicitado por parte del actor a Banco Itaú, producto de la existencia del protesto informado, por parte del Banco querellado a mi cliente; **12.-** a fojas 45, Copia de simulación de cancelación dirigida por el Banco querellado de fecha 10 de junio de 2014, por la cual se pagó la deuda que estaba vencida en el sistema financiero; **13.-** a fojas 46, 47 y 48, Copia de circular N° 3408, de fecha 22 de octubre de 2007, mediante la cual la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, instruye a los Bancos del país, sobre el modo de término de contratos por prestación de servicios Bancarios, instrucciones las cuales no han sido seguidas, por parte del Banco querellado en el presente caso.

4.- Que la parte querellada y demandada civil rinde la siguiente prueba documental:

1.- a fojas 49, Copia obtenida por sistema interno BCI de fecha 3 de febrero de 2015, en el que consta que la cuenta corriente N° 81686498, cuyo titular es don Crísthian Eduardo Hermosilla Vargas, fue cerrada con fecha 31 de julio de 2013, por cierre voluntario; **2.-** a fojas 50, Copia de bitácora interna BCI del cierre de la cuenta antes referida, en la que aparece que con fecha 30 de julio de 2013, se indica la siguiente glosa: "queda pendiente cierre visa Open Sky, que tiene deuda, liquidación enviada a email de cliente, que está informado telefónicamente que si no paga ese monto al TC (tarjeta de crédito quedará abierta, a la espera de confirmación de pago, por parte de cliente para el cierre de ese producto); **3.-** a fojas 51, Copia de la bitácora interna del cierre de la cuenta ya referida, en la que consta, con fecha 31 de julio de 2013, la siguiente glosa: "Se gestiona cierre de cuenta corriente y sus productos asociados (talonarios, línea de sobregiro, línea de emergencia)"; **4.-** a fojas 52, Copia de informe de negocio vigente BCI respecto de la demandante, contenida con fecha 3 de febrero de 2015, en el que aparece con informe DICOM 0 (cero).

5.- Que la parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial, mediante declaración a fojas 56 y ss. de doña MARÍA JOSÉ RODRÍGUEZ MORA, casada, 39 años, chilena, Psicóloga, cédula nacional de identidad N° 8.790.759-7, domiciliada en Temuco, Las Águilas N° 0154, quien previamente juramentada, expone:

Es la esposa de don Crísthian Hermosilla, querellante en autos, y agrega que en el año 2013, su marido le señaló que quería cerrar la cuenta corriente y con sus productos asociados del banco BCI, le dijo que



había hecho una carta de renuncia, pasó un tiempo, alrededor de 3 a 6 meses, mencionó que le seguían llegando cobros y que la tarjeta aún no había sido cerrada, le comentó también que había ido a hablar personalmente con un agente del Banco para ver qué solución le podía dar, ya que había pagado todos los cobros que se le habían realizado, dicho agente le ofrece una solución a su marido, el cual no acepta. Posteriormente, como en el mes de mayo del año 2014, el matrimonio quería traspasar el crédito hipotecario de la casa, y querían solicitar un crédito en el Banco Itaú, donde trabaja su marido, siendo ahí donde él se da cuenta de que se encuentra informado en DICOM, y que en ese momento le comenta que realizaría acciones legales contra el Banco BCI. **Repreguntada la testigo para que diga:** Como ha afectado emocionalmente esta situación a don Cristián Hermosilla? **Responde:** ha presentado una serie de síntomas, como ansiedad, insomnio, problemas de atención y concentración, todo esto asociado a la angustia que le provoca el verse cuestionado en su desempeño laboral, por este informe que aparece y que descubrieron cuando él solicitó el crédito en el Banco en el cual se desempeña. **Repreguntada la testigo para que diga:** Si esta situación ya descrita, se ha mantenido en el tiempo, y en la afirmativa, si hasta el día de hoy, presenta síntomas de angustia, ansiedad u otros? **Responde:** Si, efectivamente se ha mantenido esta situación de angustia, ya que aun no ha sido resuelta. **Contrainterrogada para que la testigo diga** si tiene conocimiento del motivo por el cual el Banco de Crédito e Inversiones no le cerró la tarjeta de crédito a su cónyuge? **Responde:** Si, por un seguro asociado.

6.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, se ha intentado una acción infraccional en contra del Banco de Crédito e Inversiones, aduciendo el querellante, don Cristián Hermosilla Vargas, que con fecha 10 de junio de 2014, en virtud de una gestión realizada para obtener un informe comercial en Equifax, se percató "con estupor y asombro" que mantenía una cuenta corriente y una tarjeta de crédito vigentes con la institución financiera querellada, **pese a que asegura haberlas cerrado en tiempo y forma, lo que ocasionó un menoscabo.**

La parte querellada ha negado el desconocimiento del actor de la situación que le afectaba, aclarando que, en todo caso, la cuenta corriente sí fue cerrada conforme las instrucciones que diera el mismo consumidor financiero, con fecha 31 de julio de 2013, tal como se acredita con el documento de fojas 49, que no fue impugnado. En lo que atañe a la tarjeta de crédito, se indica que no pudo procederse del mismo modo, pues como era de conocimiento del actor, y aparece del documento de fojas 50, tampoco objetado, quedó pendiente el cierre, por una deuda, conforme liquidación enviada por mail al cliente, estándose a la espera del pago respectivo, para concretar el



Noviembre, 2013



requerimiento. También se alega la prescripción de la acción intentada, desde que se argumenta que el 30 de julio de 2013 el propio querellado reconoce haber sido informado por el Banco de que su tarjeta de crédito no se cerraría en tanto no finiquitara la deuda de la tarjeta, habiendo transcurrido con creces el plazo contemplado en el artículo 26 de la ley 19.496, sobre prescripción de la acción infraccional.-

7.- Que conforme lo razonado, debemos partir por indicar que no se ha acreditado que el banco mantuviera vigente la cuenta corriente como parte afirmando el querellante en su querrela. Por el contrario, debe tenerse por probado el cierre de la misma el 30 de julio de 2013, según aparece de la documental no controvertida, ya citada de fojas 49.

Así sólo debemos discernir si la situación que no se discute de la mantención de la vigencia la tarjeta de crédito Visa, que el querellante señala no se habría cerrado por el Banco querellado en abierta contravención a su decisión, configura alguna vulneración a la ley del Consumidor.

8.- Sin perjuicio, y habiéndose opuesto la excepción de prescripción, debemos previamente determinar si dicha cuestión controvertida era desconocida para el querellante hasta la gestión en Dicom, como alega.

Pues bien, como se aprecia de los antecedentes, para lo que se tendrá en especial consideración la propia documental del consumidor, tal como aparece del correo que acompañara a fojas 27, se ha establecido que el 30 de septiembre de 2013 estaba en cabal y absoluto conocimiento de que la tarjeta no fue cerrada, por mantener una deuda impaga. Así, si bien el querellante saldó su cuenta corriente y línea de crédito con el mismo Banco, como el mismo acreditó con el documento de fojas 26, no ocurrió lo mismo con la tarjeta.

9.- Efectivamente, se acreditó con la documental del querellado y demandado, tampoco objetada de fojas 50, que al intentar finiquitar todos los productos que mantenía con el proveedor financiero querellado, no pudo hacerlo respecto de la tarjeta de crédito VISA, ya se había generado una deuda, la que sólo pagándose permitía su cierre. Es más, tal como aparece del documento de fojas 50, no objetado, si se procedió al cierre de la Tarjeta de crédito MASTER, eliminándose con ello el PAC que también estaba asociado a ésta, con lo que queda de manifiesto que fue la deuda devengada de la tarjeta de crédito VISA, la que impidió su término.

De esta manera y atento también el contenido de los estados de cuenta de la misma tarjeta VISA emitidos al actor, que corren de



Notario y more

-09-

fojas 33 a 42 de autos, se ha desvirtuado que no conociera la morosidad que se le imputa hasta recién junio de 2014, como se sostiene por él. Tal como se aprecia de la propia documental rendida por el mismo, fue informado de ello por su ejecutiva mucho antes, como aparece del mail que hace valer de fojas 26; apreciándose también de su respuesta una pertinaz decisión de no cumplir con el requerimiento del banco. Ésta era la oportunidad de discutir la modalidad exigida, si la consideraba improcedente.



10.- De la forma indicada, los supuestos de la acción infraccional fundados en el conocimiento imprevisto de una morosidad con el Banco recién en junio de 2014, han resultado desvirtuados, conforme lo razonado; debiendo, acogerse la excepción de prescripción hecha valer por la defensa, aunque para tales efectos se contabilizará el plazo de manera distinta.

En efecto, con el documento que se hace valer a fojas 27 por el actor, y que permite dar certeza al conocimiento de los hechos por los que reclama el **30 de septiembre de 2013**, y la fecha de interposición de la querrela, el **5 de noviembre de 2014**, aparece establecido que ha transcurrido con creces el plazo para intentar la acción infraccional que se ha deducido en autos.

11.- A lo ya razonado en la forma, debe igualmente considerarse que resulta vital a esta sentenciadora precisar que a la fecha en que se pretendió el cierre de todos los productos contratados con el Banco, ya se había generado el cobro por un cargo de prima de seguro a la asociado a la tarjeta VISA, tal como se acreditó en autos. De esta manera, se entiende y acepta que no fue la contratación del PAC lo que mantuvo vigente la tarjeta, sino que el no pago de la deuda ya devengada al momento de requerir el cierre. Todo ello, tal y como finalmente aconteció con la otra tarjeta, Master, como se aprecia del documento de fojas 50.

Con esto se quiere desechar la argumentación de la defensa, en el sentido de que al mantener el actor asociado a la tarjeta un pago automático de un seguro con otro banco, estaba en la obligación de revocar el mandato respectivo, para evitar que se continuara generando dicho cargo automático. Esta aseveración no se condice con los principios y reglas que regulan el contrato de adhesión de productos financieros, y especialmente con lo estipulado en el artículo 17 I de la ley del ramo, pues, como dice la norma, extinguida la deuda, si se pide el cierre de una tarjeta, el banco debe proceder al requerimiento del consumidor financiero sin traba. Es inadmisibles escudarse en cargos derivados de mandatos ejecutados por terceros, desde que resulta elocuente la revocación tácita del cargo con la petición de cierre de la tarjeta, todo ello de acuerdo lo indicado en el inciso final del mismo artículo.



dispuesto en la letra e) del Artículo 3 den la Ley Nº 19.496, que prescribe lo siguiente: Son derechos 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.



15.- Que a fojas 18 vuelta y ss., don ÁLVARO CORREA MOLINA, abogado, ya individualizado en autos, contesta la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de su representado don **CRISTHIAN HERMOSILLA VARGAS**, solicitando se rechace en todas sus parte, con costas, por no ser efectiva la responsabilidad infraccional en que se funda, reproduciendo los aspectos expuestos en la contestación de la querrella.

16.- Que atento a lo que se resolverá en materia infraccional, al ser la contravención a las normas de la Ley 19.496 el asidero para sustentar la demanda de indemnización de perjuicios, no se podrá acceder a ella. Se considera inficioso, por lo ya expresado, pronunciarse respecto de los aspectos concretos y específicos de la misma, y de la prueba destinada a acreditar los daños que con ella se reclaman, pues no se estableció el hecho ilícito en que se funda la responsabilidad que se hace valer en virtud de esta demanda.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 4, 7, 12, 23, 24, 50 y ss. y demás pertinentes de la ley 19.496; 8, 9, 14, 16, y demás pertinentes de la ley 18.287, y 340 del Código Procesal Penal, RESUELVO:

1.- QUE NO HA LUGAR, a la querrella infraccional y demanda civil interpuestas por don CRISTHIAN EDUARDO HERMOSILLA VARGAS, en contra del BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES;

2.- Que no se condena en costas a la parte querellante y demandante civil, por estimar que fuvo motivo plausible para litigar.

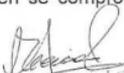
Anótese notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol 231.577.-

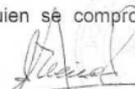
Dictó doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza, doña ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS, Secretaria Titular.



En Temuco a catorce de marzo de dos mil dieciséis, siendo las 16:40 horas me constituí en calle A. Prat N° 847, Oficina 801, donde procedí a notificar por cédula a don **RODRIGO GOMEZ ANDEREYA**, de la sentencia de fojas 90 a 101, entregándole copia de todo ello a doña Mónica Millán, Secretaria, quien se comprometió a entregársela. Se excusó firmar.- Doy fe.-


M. Soledad Weira Ruiz
RECEPTORA AD HOC

En Temuco a catorce de marzo de dos mil dieciséis, siendo las 16:50 horas me constituí en calle A. Prat N° 847, 2° piso, donde procedí a notificar por cédula a don **ALVARO CORREA MOLINA**, de la sentencia de fojas 90 a 101, entregándole copia de todo ello a doña Carolyn Muñoz, Ejecutiva Servicio al Cliente Suplente, quien se comprometió a entregársela. Se excusó firmar.- Doy fe.-


M. Soledad Weira Ruiz
RECEPTORA AD HOC





Foja: 208 Doscientos och

C.A. de Temuco

Temuco, veintinueve de junio de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Se reproduce en alzada la sentencia apelada de fecha diecinueve de octubre de dos mil quince, escrita de lójas 90 a 101, pronunciada por doña Rady Venegas Poblete, Juez Tiular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco, con excepción de los considerandos décimo, décimo sexto y la expresión *“A lo ya razonado en la forma”* del considerando undécimo que se eliminan.

Y teniendo, en su lugar, y además presente:

PRIMERO: Que, el tribunal a quo ha acogido en lo infraccional la excepción de prescripción que hizo valer la querellado y demandada civil Banco de Crédito e Inversiones, y atendiendo únicamente a esa circunstancia procedió a rechazar la demanda de indemnización de perjuicios deducida en autos.

SEGUNDO: Que, la decisión de acoger la excepción de prescripción alegada en la parte infraccional sólo alcanza a la acción contravencional y no a las demás acciones que la Ley 19.496 establece a favor de los consumidores, toda vez que el inciso 2º del artículo 50 de dicha ley establece que *“El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.”*

De lo anterior se desprende claramente que el consumidor frente a un incumplimiento a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores por parte de un proveedor, dispone de diversas acciones, entre ellas la contravencional, la cuales se rigen por los plazos de



prescripción que el ordenamiento jurídico establece para cada una de ellas atendida su naturaleza.

TERCERO: Que, de esta forma, el plazo de seis meses contemplado en el artículo 26 de la Ley 19.496 en el cual se sustentó la excepción de prescripción opuesta por el Banco de Crédito e Inversiones, resulta aplicable únicamente a la acción para perseguir la responsabilidad contravencional por las infracciones que pudiese haber incurrido, y conforme con ello, pudiera serle aplicable una multa, que es una de las consecuencias que derivan de transgredir la Ley aludida, tal como lo ha señalado la Excma. Corte Suprema (SCS de 24 de abril de 2013, considerando undécimo).

Sin embargo, no puede entenderse aplicable el artículo 26 en análisis para estimar prescrita la acción civil de indemnización de perjuicios que se ha deducido en contra del proveedor por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, aun cuando se encuentre prescrita la responsabilidad contravencional, puesto que aquellas se rigen por las reglas generales establecidas en el derecho común y, consecuentemente, subsisten una vez transcurrido el plazo de seis meses señalado en la norma aludida.

CUARTO: Que, además, el artículo 50 A de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores dispone que los jueces de policía local conocerán de “todas las acciones” que emanan de esta ley..., con excepción de las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2º bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

Luego, el artículo 50 B del mismo texto legal es claro al señalar que los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por



se colige que –salvo las excepciones antes indicadas– los jueces de policía local son competentes para conocer no sólo de las acciones contravencionales, sino que todas aquellas que se deduzcan al amparo de esa ley.

QUINTO: Que, por lo razonado precedentemente, pese a estar prescrita la acción para perseguir la responsabilidad infraccional, no resulta indispensable que la acción indemnizatoria se deduzca en un juicio ordinario ante los Juzgados Civiles, ya que por aplicación de las normas de la Ley 19.496 que se han citado, por el principio de economía procesal, por los costos adversos que puede tener para el consumidor invocar la tutela jurisdiccional de sus derechos y la dilación que tiene aquel procedimiento, y conforme a los principios tutelares contemplados en la Ley 19.496, es posible deducir esas acciones conforme al procedimiento más simple y expedito ante los juzgados de policía local previsto en esa normativa, en el que además la valoración de la prueba se efectúa conforma a las reglas de la sana crítica.

SEXTO: Que, habiéndose dilucidado que la prescripción de las acciones destinadas a perseguir la responsabilidad contravencional no alcanza a aquellas destinadas a hacer efectiva la responsabilidad civil, es necesario analizar si se configuran en la especie la infracciones que el demandante civil le atribuye al Banco de Crédito e Inversiones y de ello derivan los perjuicios cuya indemnización se reclama.

SÉPTIMO: Que del documento que obra a fojas 23 y 24 es posible advertir que la ejecutiva de cuentas del Banco de Crédito e Inversiones doña Katherine Figueroa le informa al demandante que no se puede generar el cierre de la cuenta corriente solicitada por aquel, debido a deudas que mantenga en la línea de sobregiro y tarjeta de crédito, indicándole por correo de 22 de julio de 2013 que tenía utilizada la suma de \$113.000 en la línea de sobregiro y \$28.000 en la tarjeta de crédito OpenSky.

Asimismo, consta del documento que rola a fojas 26, consistente



transfirió ese mismo día a la cuenta corriente que mantenía en el Banco demandado la cantidad de \$141.000, que era precisamente el monto que la ejecutiva de cuenta la había informado que adeudaba y que debía ser previamente pagado para proceder al cierre de los referidos productos bancarios.

Sin embargo, a pesar de haber cumplido con los requisitos impuestos por el Banco, no se procedió al cierre de la tarjeta de crédito, la que siguió generando cargos de mantención, cargo por prima de seguros, además de los respectivos intereses, incumpliendo con ello las expresas instrucciones del cliente, prolongando injustificada e ilegalmente los servicios de una tarjeta de crédito, como también una serie de costos asociados a ella, lo que manifiestamente importa un incumplimiento culpable e inexcusable por parte del proveedor del servicio.

En ese contexto, resulta llamativo que el Banco de Crédito e Inversiones, haya informado en forma mendaz al Servicio Nacional del Consumidor -a propósito del reclamo presentado por el actor ante esa repartición pública- que la deuda publicada en el Estado de Deudores era correcta, indicando que correspondía a una deuda pendiente de tarjeta de crédito que **"no presentaba solicitud de cierre"**, como se advierte en el documento que rola a fojas 30, desconociendo ante esa autoridad fiscalizadora las reiteradas solicitudes efectuadas por el actor en tal sentido.

OCTAVO: Que, de esta forma resulta acreditado que el Banco de Crédito e Inversiones no dio cumplimiento a la obligación de cerrar la Tarjeta Visa del demandante don Christian Hermosilla que le fue solicitada, infringiendo con ello el artículo 17 I de la Ley 19.496 y consiguientemente, los artículos 12 y 23 de la misma Ley.

Adicionalmente, al no cerrar la tarjeta de crédito y prolongar injustificadamente su mantención, significó que se fuesen generando



doscientos diez



fueron abultando el monto adeudado y, ante la falta de pago, el Banco demandado informó la deuda para que fuese publicada en el Estado de Deudores y, consiguientemente DICOMI, lo que además de la natural desprestigio que ello implica para cualquier persona, para el actor resultaba aun más gravoso atendida su calidad de funcionario bancario, lo que le ocasionó perjuicios que claramente tienen su origen en la conducta negligente desplegada por parte del Banco al negarse ilegalmente a cerrar la referida Tarjeta de Crédito, en circunstancias que se encontraba obligado a hacerlo por haberlo requerido el titular de la misma.

NOVENO: Que, analizados todos esos antecedentes de acuerdo a la sana crítica, aparece claramente demostrado que el incumplimiento de las citadas obligaciones de Banco de Crédito e Inversiones, y que tales hechos que tienen la entidad suficiente para provocarle al demandante un daño moral, consistente en la alicción, pesar, estrés, angustia, menoscabo y frustración que naturalmente se provoca al aparecer en el Boletín de Informaciones Comerciales, considerando especialmente su condición de funcionario bancario.

DÉCIMO: Que, en cuanto al daño moral la Excm. Corte Suprema ha señalado que es el *“sufrimiento, dolor, molestia que el hecho ilícito ocasiona en la sensibilidad física o en los sentimientos o afectos de una persona”* (Excm. Corte Suprema, 7 de enero de 2003) y 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”*.



en general, sus valores de afección." (Pablo Rodríguez Grez, "Responsabilidad extracontractual", Editorial Jurídica, 1999).

UNDÉCIMO: Que, la fijación del monto del daño moral está sujeto a ciertos parámetros objetivos, como la extensión del mal causado, las circunstancias particulares, la conducta del hechor, lo cual es apreciado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, quedando su regulación entregada a la prudencia del sentenciador, por lo esta Corte es de la opinión de regular el daño moral en la suma de \$3.000.000 (tres millones de pesos), por considerar que esta cantidad resulta adecuada a la aflicción provocada al actor por el incumplimiento de la demandada civil a las normas de la Ley N° 19.946 a las que se ha hecho referencia.

Por estas consideraciones y conforme lo previsto en el artículo 186 del Código de Procedimiento Civil y los artículos 1°, 12, 17, 24 y 50 de la Ley N° 19.946, **SE DECLARA:** Que **SE REVOCA** la sentencia apelada de fecha diecinueve de octubre de dos mil quince, pronunciada por doña Rady Venegas Poblete, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco, **sólo en cuanto** rechazó la demanda indemnizatoria promovida por don Christian Hermosilla Vargas en contra del Banco de Crédito e Inversiones; y en su lugar, se decide que:

I.- SE ACOGE, con costas, la demanda civil interpuesta por don **Christian Hermosilla Vargas** en contra del **Banco de Crédito e Inversiones**, la que deberá pagar la cantidad de **\$3.000.000 (tres millones de pesos)** por concepto de daño moral ocasionado a la demandante. Dicha cantidad devengará el interés para operaciones no reajustables, a partir de que la sentencia quede ejecutoriada.

II.- Que se condena a la demandada al pago de las costas de la instancia.



Doscientos diecisiete 217

Temuco, veintisiete de julio de dos mil diecisiete.

Por recibidos los antecedentes.

Cúmplase.

Rol N°231.577-J

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

cbs

27 Julio de 2017
NOTIFIQUE A DON Alonso
Cereza Medina
LA RESOLUCION DE FOJAS 217
Y REMITI CARTA CERTIFICADA MUNICIPAL

TEMUCO 28 Julio de 2017
NOTIFIQUE A DON Pedro
Gomez Andueza
LA RESOLUCION DE FOJAS 217
Y REMITI CARTA CERTIFICADA MUNICIPAL
SECRETARIO



CERTIFICO: Que las copias que anteceden son fiel a su original.

Temuco, veintisiete de diciembre de dos mil diecisiete.



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Romina Martínez Vivallos".

ROMINA MARTINEZ VIVALLOS

SECRETARIA TITULAR

