

Temuco, veintisiete de julio de dos mil quince.-

VISTOS.-

A fojas 24 y siguientes y complementación de fojas 35, corre querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida en contra de doña **PATRICIA SORAYA LEZANA AGURTO**, empleada pública, domiciliada en Temuco, calle Bucalemu N° 01351, en contra de **BANCO SANTANDER**, representada para estos efectos por doña **MARÍA VICTORIA KRAMAR**, ambos domiciliados en Temuco, Avenida Alemania N° 0850.

A fojas 37 corre notificación personal de la querrela y demanda deducidas al BANCO SANTANDER, por medio de quien hace sus veces de representante para los efectos de la ley 19.496.

A fojas 40 y siguientes se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, doña **PATRICIA LEZANA AGURTO** y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil.

A fojas 58, corre declaración prestada por doña **MARÍA VICTORIA KRAMAR BRAND**, C.N.I. N° 9.859.892-8, 50 años, divorciada, estudios universitarios, agente de banco Santander, domiciliada en Temuco, calle Avenida Alemania N° 850.

A fojas 62 y siguientes corre presentación de doña JACQUELINE ASMUSSEN BLANCO, quien obrando en representación del BANCO SANTANDER CHILE.

A fojas 64 corre resolución por la que se tiene por no efectuada la presentación por defectos formales.

A fojas 67, corre declaración prestada por doña **PATRICIA SORAYA LEZANA AGURTO**, C.N.I. N° 9.945.277-3, 40 años, casada, estudios universitarios, abogado, domiciliada en Temuco, calle Bucalemu N° 01351.

A fojas 72 corre presentación en que se corrige presentación de fojas 62 por parte del querrellado y demandado civil.

A fojas 88, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO.-

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

1.- Que se ha iniciado causa rol N° 231.498, en virtud de querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida por doña **PATRICIA SORAYA LEZANA AGURTO**, en contra de **BANCO SANTANDER CHILE**, representada para estos efectos por doña **MARÍA VICTORIA KRAMAR**, todos individualizados, en virtud de los siguientes antecedentes: que a fines del año 2010 abrió una cuenta corriente con el Banco Santander, ya que pretendía adquirir con dicha entidad bancaria un crédito hipotecario, finalmente ese crédito no se materializó; que con fecha 24 de mayo de 2011, en dependencias del banco, por medio de su ejecutiva de cuentas, solicitó expresamente y por escrito el cierre de su cuenta corriente, como asimismo el cierre de los productos asociados a la cuenta; que en dicha oportunidad firmó el anexo de cierre voluntario de productos, así como la carta de cierre voluntario de productos de persona natural, por motivo de no uso de la tarjeta de crédito; que para proceder al cierre debió cancelar la suma de \$102.500. Hace presente que durante el tiempo que fue cuentacorrentista de banco jamás utilizó ninguno de sus productos, esto es, cuenta corriente, tarjeta de crédito, tarjeta de débito; que con fecha 22 de septiembre de 2014, encontrándose en el

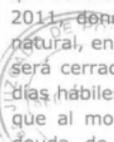


noventa 30



supermercado, haciendo sus compras semanales, pagó como es habitual con un documento de su propiedad, teniendo absoluta certeza de no mantener deuda pendiente con institución alguna, pero la cajera que la atendió señaló que el documento había sido rechazado y que se acercara a su institución bancaria, pero pensó que era un error en el código de autorización, situación que puede suceder; que luego, olvidando lo sucedido fue a contratar un sistema de plan en la sucursal de Entel, para unas cabañas de propiedad de su marido, en donde se le comunica que posee una deuda vencida, informada al boletín comercial, por la suma de \$500.000; que concurrió al Banco Santander, ubicado en calle Prat con claro solar, en donde en atención al cliente le dicen que la información es efectiva y que debe hablar con su ejecutivo, don Jonathan García Andrade, en la sucursal de Avenida Alemania; que se dirigió a hablar con él, quien le informa que efectivamente el banco protestó un documento de cobro por la suma de \$500.000, por la mantención de la cuenta dese su apertura hasta su cierre, el que se produjo con fecha 18 de febrero de 2014; que le dijo que esa cuenta se cerró hace más de tres años y él le dice que los registros del banco no indican eso; que le pidieron documentación que lo respaldara, la que les llevó, ingresaron un requerimiento a su plataforma y finalmente le dijeron que claramente hubo un error de procedimiento ya que la cuenta sí estaba cerrada; que al día siguiente, ante tamaña injusticia efectuó un reclamo ante el Servicio nacional del consumidor; que el banco denunciado le envió una carta, donde indicaba que acogieron su requerimiento favorablemente, por lo que se reversará el total cobrado por uso de línea de crédito y posteriormente se despachará rectificación de los informes comerciales a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y en el Boletín Comercial. **En cuanto al derecho señala que la querellada ha infringido el artículo 12 de la ley 19.496**, que 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". Y el artículo 23 del mismo cuerpo legal, que señala: "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", por lo que solicita se condene al banco al máximo de la multa establecida en la citada ley, con costas.

2.- Que, como aparece de autos, la parte querellada y demandada no contestó la querella, pese a haber sido emplazada de acuerdo a la ley, por lo que se citó a su agente, representa legal para los efectos de la Ley que se alega infringida, doña **MARÍA VICTORIA KRAMAR BRAND**, C.N.I. N° 9.859.892-8, 50 años, divorciada, estudios universitarios, agente de banco Santander, domiciliada en Temuco, calle Avenida Alemania N° 850, quien compareció a fojas 58 y expuso: que la señora Patricia Lezana tenía una cuenta corriente en el banco; que solicitó el cierre voluntario en el mismo Banco, con fecha 24 de mayo de 2011, donde firmó una carta de cierre voluntario de productos de persona natural, en la que indica que declara conocer y aceptar que su cuenta corriente será cerrada dentro del plazo de dos días hábiles o dentro del plazo de cinco días hábiles en el caso de existir sobregiros y/o deudas en su línea de crédito; que al momento de solicitar ella el cierre de la cuenta corriente canceló la deuda de capital de la línea de sobregiro y **quedaron pendiente los**

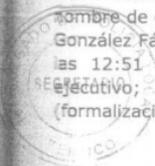


noventa y uno



intereses devengados de la misma línea, entre el 1 y el 24 del mes de mayo, por la cual no se pudo materializar el cierre; que la cuenta **quedó abierta y el banco se la cerró unilateralmente con fecha 18 de febrero de 2014**, por deudas pendientes, intereses, costo de plan, etc. Señala que no se le sometió a cobranza judicial por estos montos, **a ella se le tiene que haber dicho que adeudaba esas sumas**. Señala que el ejecutivo de la querellante se llamaba Rodolfo González Fabres, quien ya no trabaja en el banco. Agrega que el protocolo del banco ante un cierre es que el ejecutivo informa de la deuda capital e intereses al cliente, además el ejecutivo le informa que puede consultar respecto de su cierre al número de vox del banco, se le informa verbalmente y además aparece todo en la carta de cierre que firma el cliente, el valor y los intereses se le informa verbalmente. Señala, finalmente, que la deuda capital es lo que ella pagó y los intereses generados entre el 1 y 24 es lo que se le cobró y no pagó **y el protocolo es informar al cliente de deudas capitales e intereses al momento de cerrar la cuenta.**

3.- Que la parte querellante rinde la siguiente prueba documental: **a)** a fojas 1 y 2, carta enviada con fecha 16 de octubre de parte de Sernac. Responde, en la cual le dicen que ya recibieron respuesta de la empresa al reclamo presentado y en el cual le informan que si no está de acuerdo con la mediación, puede acudir al Juzgado de Policía Local competente para iniciar las acciones judiciales correspondientes; **b)** a fojas 3, carta del Sernac, donde se le informa que en virtud del artículo 58 letra f) de la ley 19.496, se están realizando diligencias de mediación, donde le señalan además que el proveedor puede ofrecer alternativas de mediación; **c)** a fojas 4, documento del Banco Santander, del señor Ricardo Silva Espinoza, donde le señalan que en atención a la presentación efectuada ante el organismo regulador, han acogido el requerimiento favorablemente; **d)** a fojas 5, carta enviada por don Ricardo Silva, analista de reclamos formales del Banco Santander, a don Juan Carlos Medina Vargas, en ésta señalan que dan respuesta al requerimiento; **f)** a fojas 7, correo de don Ricardo Silva, dando cuenta que llegó el requerimiento; **g)** a fojas 8 y 9, carta de Sernac, donde se le informa del procedimiento de mediación, indicando N° de reclamo 7804254; **h)** a fojas 10, correo dirigido por la parte querellante a doña Marisol Abarca, donde le solicita que además de eliminar su morosidad se le borre el historial de morosidad en la deuda súper, ya que esto repercute en gestiones de tipo comercial bancaria que pueda realizar; **i)** a fojas 11, correo de doña Marisol Abarca, donde le contesta; **j)** a fojas 12, reclamo propiamente tal, presentado con fecha 30 de septiembre de 2014; **k)** a fojas 13, carta de Sernac donde se le solicita medios de prueba; **l)** a fojas 14, hoja impresa de la página Intranet de banco Santander, donde aparece nro. de requerimiento 14005786, con fecha límite de solución 1 de octubre de 2014, acompañándose con una tarjeta del ejecutivo que atendió a la querellante; **m)** a fojas 15, se acompaña hoja impresa de fecha **24 de mayo de 2011**, correspondiente a comprobante de depósito, para el cierre de la cuenta, por la suma de \$102.500, junto con su boleta de depósito, mismo monto, igual fecha; **n)** a fojas 16 y 17, carta de cierre voluntario de productos, persona natural (formalización en sucursal), nombre de cliente Patricia Lezana Agurto, nombre de ejecutivo Rodolfo Enrique González Fábres, sucursal Temuco II, fecha de solicitud 24 de mayo de 2011, a las 12:51 y el número de solicitud 104482, firmado y timbrado por el ejecutivo; **o)** a fojas 18, anexo de cierre voluntario de productos (formalización en Sucursal) y luego de ello viene el nombre del cliente, el rut,

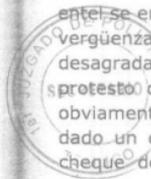


UOVETA



solicitud 104482, fecha martes 24 de mayo, motivo de cierre, no usa la cuenta/tarjeta de crédito, formalización en sucursal, ejecutivo de ingreso Rodolfo Enrique González Fábres, sucursal Temuco II, detalle de producto solicitud de cierre y nro. de contrato/cuenta, 000064310950-0235, cuenta corriente M/L, segundo número de contrato/cuenta 970009389350-0093 plan, y un tercer número 001007225578-0235 cuenta corriente de crédito, también se encuentra firmado y timbrado por el ejecutivo; **p)** fojas 19 y 20 consistente en consulta de movimientos; **q)** 21, 22 y 23, cartola histórica cuenta corriente nro. 001007225578, y la cartola histórica respecto de 000064310950. Se señala que los documentos de las letras p) y q) fueron entregados por el ejecutivo cuando cerró la cuenta.

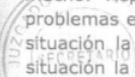
4.- Que la parte querellante rinde también prueba testimonial, mediante la declaración a fojas 47, de don GERMÁN ALEJANDRO MEDINA NEGRÓN, C.N.I. N° 7.826.371-1, 54 años, soltero, estudios técnicos, comerciante, domiciliado en Temuco, calle Andes N° 890, quien previamente juramentado expone: que a mediados del mes de octubre hizo de Intermediario por una compra de una camioneta, con don Ramón Castro, y se iba a pagar con un cheque, la persona a la cual él representaba le pidió los antecedentes de la cuenta corriente del cheque por el que estaba haciendo la transacción, pero cuando se revisaron los antecedentes de la cuenta de la señora Patricia, salió que tenía un protesto en el Banco Santander, eso fue un obstáculo para no poder hacer la venta, y quedó nula, por malos antecedentes; que trató de explicarle a la vendedora la situación, pero a la vista de que estaba con protesto se negó a vender la camioneta. Seguidamente, a fojas 48 y siguientes corre declaración prestada por don RAMÓN ISAÍAS CASTRO VEGA, C.N.I. N° 7.603.247-5, 56 años, casado, estudios superiores, comerciante, domiciliado en Temuco, calle Bucalemu N° 01351, quien previamente juramentado expone: que su señora Patricia y él tuvieron unas mini vacaciones a Lebu, el 18 de septiembre; que regresaron a Temuco y fueron a hacer el pedido al supermercado Unimarc, ya que siempre lo hacen ahí; que fueron a la caja a pagar y se encontraron con la sorpresa de que no les quisieron recibir el cheque con el que estaban pagando; que la gran sorpresa para ellos fue porque Patricia había arreglado todas sus tarjetas; que lo que tenía en el banco estaba totalmente limpio, había anulado sus tarjetas, ella tenía su cuenta corriente para hacer sus compras mensuales, la sorpresa fue porque había mucha gente en el supermercado y entre ellos unos amigos, la vergüenza que pasó ella en ese momento, y ella realmente se tiró desvanecer, le empezó a tiritar la pera, se puso muy pálida por la situación de que había mucha gente y la mercadería que tuvo que comprar tuvo que quedar ahí, en ese momento ella se retiró al auto, porque nunca se imaginó la situación. Señala que tienen un negocio en Lebu, que son cabañas, llegaron unas personas españoles, a arrendar las cabañas, venían por tres o cuatro meses, en ese sector no hay internet o wifi y decidieron contratar un router en entel acá en Temuco para darle servicio a estas personas y cuando fueron a entel se encontraron con la sorpresa de que no pudieron contratar ese servicio, vergüenza de nuevo para mi señora, que realmente pasó un momento muy desagradable, y la señorita que los atendió les dijo que en pantalla aparecía un protesto de un cheque del banco Santander por \$500.000; que su señora obviamente se indignó porque no había nada, en el sentido de que no había dado un cheque en ninguna parte, y le llamaba la atención haber dado un cheque del banco Santander, ya que no tenía cuenta en ese banco; que



noventa y tres 03-



acudieron al Banco Santander, los atendió un ejecutivo, que los derivó al banco Santander de Av. Alemania, donde su señora había sacado cuentas hace unos cuatro años atrás para comprar una casa y nunca se ocupó esa cuenta y obviamente que en todo este trayecto su señora andaba muy mal, muy nerviosa, su sistema nervioso no lo podía controlar; que llegaron al Banco Santander de Avenida Alemania, los atendió un ejecutivo; que su señora le explicó la situación de que ella obviamente había tenido una cuenta con Banco Santander por el tema de la casa y que nunca ocupó un cheque y que ella cuando cerró la cuenta llenó una carpeta con toda la documentación para cerrar la cuenta y el ejecutivo dejó la carpeta encima del escritorio de su oficina y no la ingresó al sistema, eso fue lo que les indicó el ejecutivo que en ese momento los estaba atendiendo y que dijo que había sido una negligencia del ejecutivo que estaba anteriormente; que el ejecutivo le preguntó a su señora que si tenía algún tipo de documento de que ella había cerrado la cuenta corriente en el banco Santander, en ese momento salieron del banco a buscar el documento que lo tenía en la casa, hacía cuatro años que ese documento lo tenía guardado en la casa, y no sabía si lo tenía, finalmente lo tenía. Señala que volvieron al banco SANTANDER con dicho documento; que los atendió el ejecutivo, el que dijo que era la negligencia y poca preocupación del ex ejecutivo del banco, y él con documento en mano, encontrándole toda la razón a mi señora, se dirigió al agente, quien volvió muy nervioso y muy preocupado; que su señora en ese instante le pidió una copia del documento que acreditaba que ella no tenía nada que ver con banco Santander y que había sido una negligencia de ellos, y el ejecutivo no le quiso hacer una copia de tal documento. Que pasaron los días, y quisieron comprar una camioneta, por intermedio del señor Medina; que en ese momento no tenían dinero efectivo para comprar la camioneta; que quisieron comprarla con un cheque, la persona a quien le iban a comprar la camioneta pidió la cédula de identidad y número de cuenta del banco, y este negocio no se pudo llevar a cabo, porque salía el protesto del banco Santander de \$500.000; que no se realizó dicho negocio por esta situación y obviamente vergüenza de nuevo para su señora y malos ratos. Pasaron los días, ella estaba con incertidumbre y temor de salir a comprar, porque en todas partes le decían que estaba este protesto y no se podía hacer ningún tipo de compra, pasaron los días, y quisieron ir a comprar a Sodimac las cosas de navidad y algunas cosas para arreglo de la casa, esto era a fines de noviembre, fue con su tarjeta de Falabella, y obviamente de nuevo la vergüenza, tuvo que dejar las cosas en la caja a la mirada de toda la gente presente, vergüenza y malos ratos de nuevo, porque todavía salía en el sistema el arrastre del famoso cheque del Banco Santander, molestia y malos ratos de nuevo, mi señora de nuevo con problemas por el sistema nervioso y después el 1 de noviembre la sacaron del sistema, a los dos días de la compra en Sodimac. Esto del banco Santander venía entorpeciendo cualquier cosa que ella pudiera hacer con los bancos hacía más o menos un año, ella todavía está con algunos problemas, se recuerda y de vez en cuando llora porque le afectó mucho. Repreguntado para que diga el testigo si sabe si hoy persisten problemas en la vida de su señora a raíz de esta situación. R.- sí, porque esta situación la marcó a ella, por todas las vergüenzas y malos ratos que esta situación la hizo pasar y el problema de su trabajo que en horario de trabajo tenía que andar haciendo estas diligencias que no correspondería nunca haberlo hecho.



noventa y cuatro



5.- Que a fojas 67 y siguientes corre declaración prestada por doña PATRICIA SORAYA LEZANA AGURTO, individualizada, quien expone que

fue al supermercado en compañía de su marido a hacer las compras de despensa a su supermercado habitual; que pagó con un documento como lo hace siempre y grande fue su sorpresa cuando la señorita dice que el cheque tiene un problema y que no se puede cursar el pago; que luego dentro de la semana tenían que comprar un sistema de wifi para las cabañas; que fue a Entel, que es el único lugar donde pueden adquirir un plan; que entregó sus documentos para poder realizar la gestión y la ejecutiva de atención le dice que no está capacitada para suscribir este plan debido a que tiene un protesto de un cheque del banco Santander por \$500.000; que efectivamente fue al banco y en atención al cliente la señorita que la atiende le indica que efectivamente tiene un protesto en el banco por \$500.000 y le dice que le recomienda que hable con su ejecutivo que trabaja en la sucursal de Avenida Alemania; que fueron y le corroboraron que tiene un protesto, por una letra que se protestó de \$500.000, a raíz de los gastos de mantención de la cuenta corriente que mantiene con el banco, le dice que esa cuenta la cerró el banco entre el 10 y 14 de febrero de 2014, y que al cerrar tuvieron que hacer efectivo el documento del mismo banco y se cobró el protesto; que le dijo que esa cuenta se había abierto el año 2010 para solicitar un crédito hipotecario, crédito que jamás se suscribió, y que por ello la cerró en mayo de 2011, el señor incrédulamente le pregunta si está segura de lo que estoy diciendo, la verdad es que de una manera prepotente le dijo que era abogado y que acostumbraba a guardar la documentación de aquellas diligencias que consideraba importante; que encontró los documentos, se los entregó, llegó tratando de mantener la tranquilidad, y le dice que hubo un error y que efectivamente la documentación está, que corresponde a lo que él había dicho, y que todo era una negligencia de su colega, que ya no trabajaba con ellos; que le dice que lo más probable es que haya dejado la documentación encima y no ingresado al sistema; que luego de ello él empieza a ingresar unos datos al sistema y le dice que el requerimiento se está realizando y me da unos plazos para ver el sistema de normalización. Que luego esperó que terminase el proceso en Sernac y acto seguido dirigida por colegas le señalaron los pasos que tenía que realizar, revisé su Dicom en octubre, el día 14 de octubre, ya no estaba en Dicom. En cuanto al cierre de la cuenta, señala que firmó la carta de cierre de cuenta corriente, la carta de cierre de documentos anexos, le dijeron que tenía que pagar una suma que no recuerda el monto, y que correspondía a los gastos de mantención, de interés, los que pagó de inmediato, le dijeron que se cerraría la cuenta de inmediato, quedaba cerrada, esa era la idea del pago al tiro, porque con la idea del pago se cerraba de inmediato, si no pagaba no podía cerrar. El día del cierre de la cuenta le entregaron como cuatro documentos, la carta de término en la sucursal, de fojas 16 y siguientes, y otro documento respecto de los productos asociados, que rola a fojas 18, también le entregó otro documento de donde se sacaron los valores que tenía que pagar para proceder al cierre, que rolan de fojas 19 a 23 y además se quedó con el comprobante del pago, que rola a fojas 15. Finalmente señala que respecto a lo declarado por la representante del banco, en cuanto a que pagó la deuda capital solamente, no es efectivo por cuanto cuando hice el cierre, don Rodolfo González sumó todo lo que debía, de hecho se acompañan todos los documentos que imprimió, y pagó el total de lo que el ejecutivo, que es la persona que sabe, le dijo que hiciera, y él lo que más me



Novata y enb 5-
ABOGADO DE POSTULANTE

dijo es que desde ese momento la cuenta estaba cerrada, fue ^{catagórico} en decirle que la cuenta estaba cerrada, pero el 24 de mayo de 2011 se le explicó de esa forma y se le dio certeza de ello, en esa oportunidad el agente del banco, que era un hombre, lo guió en el proceso de cierre, por lo que no es efectivo lo que la señorita Kramar señala, lo único que es efectivo que la cuenta se cerró el 24 de mayo.

6.- Que a fojas 76 corre exhibición del original de la carta de cierre voluntario de productos persona natural, firmada por la cliente, la que se lleva a efecto con la asistencia de la parte querellante y querellada.

7.- Que a fojas 79 se dispuso oficiar a la Cámara de Comercio, a fin de que informe con detalle la morosidad que por cualquier causa o motivo haya sido informada respecto de doña PATRICIA LEZANA AGURTO, por el banco Santander.

Que a fojas 82 y 83, don **CRISTIÁN GARCÍA-HUIDOBRO RUIZ-TAGLE**, abogado, en representación de la Cámara de Comercio de Santiago A.G. da cumplimiento al oficio, informando que de acuerdo a la información contenida en los registros del Boletín de Informaciones Comerciales, **en la edición del referido boletín del día 16 de septiembre de 2014, se publicó a nombre de doña PATRICIA SORAYA LEZANA AGURTO, una cuota morosa derivada de un crédito de consumo por el monto de \$500.000, informada por Banco Santander Chile, con fecha de vencimiento el día 17 de septiembre de 2014, la que posteriormente fue aclarada el día 7 de octubre de 2014.**

8.- Que atendido el mérito de los antecedentes, se encuentra establecido que con fecha 24 de mayo de 2011, doña PATRICIA SORAYA LEZANA AGURTO procedió a cerrar la cuenta corriente y productos asociados que mantenía con el Banco Santander, concurriendo personalmente a efectuar el trámite a la sucursal del banco ubicada en Avenida Alemania, siguiendo para tales efectos el procedimiento que le indicara el ejecutivo de cuentas asignado por el mismo banco. Con esa fecha, como consta de la documental de fojas 15, procedió a pagar integridad de la deuda, conforme la liquidación que se le hiciera a la fecha de cierre, y firmó la carta de cierre y anexo, documentos que rolan a fojas 16 y 18.

9.- Que también está establecido con la testimonial que refiere el motivo cuarto, como con la diligencia evacuada por la Cámara de Comercio de fojas 82 y 83, que **en la edición del boletín comercial del día 16 de septiembre de 2014, se publicó a nombre de doña PATRICIA SORAYA LEZANA AGURTO, una cuota morosa derivada de un crédito de consumo por el monto de \$500.000, informada por Banco Santander Chile, con fecha de vencimiento el día 17 de septiembre de 2014, la que posteriormente fue aclarada el día 7 de octubre de 2014,** en una actuación post-contratual, sin asidero y sin la debida información previa que pusiera en alerta a la consumidora, quien no debemos olvidar se encontraba desvinculada ya por 3 años de la institución.

10.- Que de la manera indicada, se han probado todos los hechos en que se sustenta la acción infraccional, sin que el querellado haya explicado y, menos, probado un fundamento plausible para obrar de manera tan negligente en perjuicio de la consumidora que demanda. En efecto, se aprecia un ostensible descuido en la prestación del banco, puesto que habiendo cumplido su contraparte en la relación financiera de consumo todos los requisitos que se le pusieran para terminar el contrato de cuenta corriente, procediendo al pago

Let. JUZGADO
SECRETARÍA



de la deuda y la firma de documentos; 3 años más tarde, sin que mediara una información consecuente, le causó un daño injustificado a su prestigio comercial, traicionando la buena fe post-contractual más elemental.

Tal como se señalara por la agente del banco, al declarar en virtud de la diligencia decretada por el Tribunal, cuando se cierra una cuenta corriente **la única información que recibe la cuenta correntista es la que se le da a la fecha del cierre**, no existiendo un protocolo, en este caso, como en ningún otro, que contemple información básica e informe a la consumidora alguna situación acontecida con posterioridad a ese hecho. Así lo indica a fojas 58, al señalar textualmente: **"...y el protocolo es informar al cliente de deudas capitales e intereses al momento de cerrar la cuenta..."**.

Debemos agregar que la observación de la misma, a fojas 58, en el sentido de que cree que se le tiene que haber dicho que adeudaba algún concepto, **no es sino confirmación que una comunicación formal no hubo de los hechos por los que se demanda.**

Por último, también aparece establecido que el banco procedió de manera negligente, además de la ya dañosa comunicación a Dicom, al no cerrar la cuenta corriente en la fecha en que se solicitara dicho cierre, ni en los 2 o 5 días después que se estipula en la carta predispuesta por la institución financiera de fojas 16, sino que, recién, el 18 de febrero del año 2014.

11.- Que el artículo 23 de la ley 19.496 señala: "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", por lo que solicita se condene al banco al máximo de la multa establecida en la citada ley, con costas.

12.- Que de la manera relacionada y analizando los antecedentes, esta sentenciadora ha logrado convicción de que el BANCO SANTANDER ha incurrido en infracción al artículo 23 antes señalado, por haber causado un menoscabo a la consumidora de un servicio financiero extinguido, actuando con negligencia, debido a fallas en la calidad y seguridad del servicio, por lo que será sancionado de la manera que se indicará.

13.- Que, ahora bien, debe considerarse para efectos de aplicar las sanciones correspondientes que el artículo 23, inciso primero, de la ley 19.496, dispone que " las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente; **en tanto que el artículo 24** de la misma, en su inciso final, indica que el Juez para la aplicación de las multas tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que ha incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor. En la especie, la naturaleza de los hechos que motivaron la infracción a la ley exigen severa sanción por el daño que causa al derecho de los consumidores la circunstancia de que un proveedor, abusando de su posición dominante, ejecute actuaciones que causan tal daño a quien fuera una contraparte ejemplar en la misma relación, debido a fallas que son inexcusables ante el alto estándar que es posible concebir y por lo mismo, exigir a un BANCO como el SANTANDER.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-

novena y siete



14.- Que a fojas 27 y siguientes, corre demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida por doña PATRICIA LEZANA AGURTO, en contra del Banco Santander, todos individualizados. En cuanto a los hechos, da por reproducidos los expuestos en la querrela infraccional. Demanda la suma de \$12.000.000; que funda en la afectación de la integridad moral de su persona, la que en ese caso corresponde a los malestares que ha producido el incumplimiento contractual, que consiste en las comunicaciones constantes por la reclamación efectiva de sus derechos, el tiempo invertido en sus reclamos, los que no han sido escuchados, la nula solución a los problemas ocasionados por la sociedad demandada, molestias e impotencia por encontrarse conculcados sus derechos, incertidumbre por la situación ocasionada y por sobre todo, la circunstancia de haber sido informado al boletín comercial, con todos los perjuicios que ello conlleva. En cuanto al derecho, señala que funda su presentación en lo dispuesto en la letra e) del artículo 3 de la ley 19.496, por todo lo anterior solicita se condene a la demandada al pago de la suma indicada, con reajustes, intereses y costas de la causa.

15.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 3, letra e), de la ley 19.496, constituye un derecho del consumidor 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.

16.- Que se ha demandado, en este caso, daño moral que hace consistir en la afectación de la integridad moral de la persona de la demandante, ocasionado por el incumplimiento contractual del Banco Santander. Se estima por la juzgadora que los hechos infraccionales que motivan la condena del BANCO muestran que la actora obró todo el tiempo en la certeza de que el procedimiento que le exigió el mismo significaba el término definitivo de la relación de consumo, no pudiendo sospechar que en virtud de ella se ocasionaría en su vida un daño tan significativo, con posterioridad a ello. El solo hecho infraccional es demostrativo de un daño moral, consistente en la afectación negativa que en la sociedad de consumo en que nos desenvolvemos importa el descrédito en el prestigio comercial, derivado de la conocida y lapidaria anotación en el boletín comercial. Las perniciosas consecuencias que de ello derivan no requieren mayor prueba, sin perjuicio de que los detalles se relatan en la testimonial que refiere el motivo 8, a lo que se suma el mérito de la oprobiosa anotación que se describe a fojas 82 y 83.

Que naturalmente la situación no pudo sino generar pesar, frustración, sufrimiento e impotencia a la demandante al verse expuesta a una situación tan dañosa en su vida, a la que debió sobreponerse para validarse nuevamente, mediante una serie de gestiones en el banco, Sernac y Tribunales. El daño moral aparece establecido y debe ser resarcido de alguna manera, estimándose que ello solo puede lograrse proporcionando a la afectada una suma de dinero que permita dejarla en una situación que mitigue el sufrimiento derivado de un descrédito injusto por la actuación negligente e impensada del agente financiero demandado que se fijará prudencialmente en la suma de \$8.000.000.-

VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 4, 23 y demás pertinentes de la Ley 19.496; 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y demás pertinentes de la Ley 18.287, **RESUELVO**:

1.- Que ha lugar, con costas, a la querrela infraccional deducida por doña **SORAYA LEZANA AGURTO**, en contra de **BANCO SANTANDER**,

100

licencia y ochos

condenándole al pago de una multa de **50 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES.**

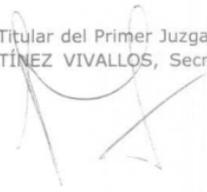
2.- Que ha lugar, con costas, a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña **SORAYA LEZANA AGURTO**, en contra de **BANCO SANTANDER**, condenando a este proveedor al pago de 8.000.000.

3.- Que las sumas ordenadas pagar deberán ser reajustadas conforme la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes anterior a la fecha la notificación de la sentencia y el mes anterior a la fecha del pago efectivo, con más los intereses para operaciones reajustables, desde que el fallo quede ejecutoriado.

Rol N° 231.498



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



Temuco, veintinueve de marzo de dos mil dieciséis.-

Por recibido los antecedentes.

Cúmplase.

Rol N° 231.498-J.

Dictó **RADY VENEGAS POBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco.

JQN



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



ROMINA MARTINEZ VIVALLOS
SECRETARIA TITULAR