

San Bernardo, dieciocho de Junio de dos mil quince.



VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 17, doña **Victoria del Pilar Rojas Norambuena**, técnico en enfermería, domiciliada en Juan Castro n° 1.735, Villa La Hortensias 6, comuna de San Bernardo denuncia al proveedor que identifica como **Banco París**, representado por su administrador de local o jefe de oficina, ambos domiciliados en Moneda n°840, Santiago, por hechos que constituirían infracción a los Arts. 3° letra A, 12 y 23 de la ley de protección de los derechos del consumidor n° 19.496. En el primer otrosí de esta presentación, la denunciante deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que Banco París como consecuencia de su conducta infraccional sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$100.000, por concepto de daño emergente y \$2.000.000, por concepto de daño moral, o las sumas que se estime conforme a derecho, más los reajustes e intereses, que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas.

A fojas 21, comparece doña Victoria del Pilar Rojas Norambuena, antes individualizada, quien expresa que el día 23 de Agosto de 2014, compró un celular de la marca Sony en la tienda París de San Bernardo, pagándolo con la tarjeta Visa del Banco París. Como el aparato salió defectuoso, el mismo día en la tienda se lo cambiaron, haciéndole una nota de crédito y devolviéndose el equipo. Cuando llegó la cuenta del mes siguiente se pudo percatar que Banco París le estaba cobrando dos equipos, por lo que para regularizar la situación debió hacer varios reclamos. Al no tener respuesta efectuó un reclamo ante el Sernac instancia donde Banco París respondió que le devolverían los montos cobrados demás, lo que aún no hace. Agrega que en la primera cuenta posterior a la compra del equipo le cobraron un seguro Cencosud, el cual nunca contrató, por lo que debió presentar un

nuevo reclamo logrando que retiraran el cobro al mes siguiente. Finaliza señalando que por varios meses le cobraron dos equipos en su cuenta y los dineros aún no se los devuelven.



A fojas 22, rola acta de notificación a Banco París, de la denuncia infraccional y demanda civil de fojas 17 de autos.

A fojas 29, se lleva a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de la denunciante y demandante Victoria del Pilar Rojas Norambuena, denunciante y demandante, el rebeldía del denunciado y demandado, Banco París. En esta oportunidad la parte denunciante rindió prueba documental en rebeldía de la denunciada no se produjo conciliación.

A fojas 29 vuelta, se ordenó que ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1º) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar a Banco París, antes individualizado, en los hechos expuestos en la denuncia de autos;

2º) Que, fundando sus acciones la denunciante expone, en fojas 17 y su indagatoria de fojas 21 que el día 23 de Agosto de 2014, compró un celular de la marca Sony en la tienda París de San Bernardo, pagándolo con la tarjeta Visa del Banco París. Como el aparato salió defectuoso, el mismo día en la tienda se lo cambiaron, haciéndole una nota de crédito y devolviéndose el equipo. Cuando llegó la cuenta del mes siguiente se pudo percatar que Banco París le estaba cobrando dos equipos, por lo que para regularizar la situación debió hacer varios reclamos, los que se ingresaron con los números 539200,

532170, 532177, 591359 y 591366 y así durante cuatro meses. Al no tener respuesta efectuó un reclamo ante el Sernac instancia donde Banco París respondió que le devolverían los montos cobrados demás, lo que aún no hace. Agrega que en la primera cuenta posterior a la compra del equipo le cobraron un seguro Cencosud, el cual nunca contrató, por lo que debió presentar un nuevo reclamo logrando que retiraran el cobro al mes siguiente. Finaliza señalando que por varios meses le cobraron dos equipos en su cuenta y los dineros aún no se los devuelven;



3°) Que, el proveedor denunciado, Banco París, encontrándose legalmente emplazado de las acciones entabladas en su contra, ha optado por permanecer en rebeldía durante la tramitación del proceso, por lo cual esta Sentenciadora resolverá acerca de ellas de acuerdo al mérito de los antecedentes acompañados por la denunciante, los cuales no fueron objetados;

4°) Que, a los efectos de acreditar sus dichos la denunciante aportó los siguientes documentos: **a)** En fojas 01, copia de carta de fecha 22 de Enero de 2015 dirigida por doña Claudia Silva Valenzuela, Subgerente de atención al cliente de Banco París al Sernac, en la cual se da respuesta al reclamo interpuesto en dicha entidad por doña Victoria Rojas Norambuena, en relación con los hechos denunciados en esta causa. **b)** En fojas 03 a 16 y 23 a 28, copia de los estados de cuenta de la tarjeta Visa Banco París a nombre de la denunciante de autos, desde el mes de Agosto de 2014 a Abril 2015;

5°) Que, del examen de los estados de cuenta acompañados se desprende la efectividad de los hechos denunciados por la actora, advirtiéndose en el estado de cuenta del mes de Septiembre que si bien se registró que el día 23 de Agosto de 2014, se emitió a la denunciante de una nota de crédito, por la cantidad de \$99.990, en la cuenta correspondiente al mes de Octubre del mismo año, se consignaron para ese día dos

operaciones de compra por un mismo monto, N°s 2916 y 5792, con un total para cada una, sumados los intereses, de \$111.816 y el cobro, para cada una de ellas de una cuota de \$18.816. En el siguiente mes, Noviembre, el estado de cuenta volvió a registrar el cobro de la cuota por dos operaciones de \$99.990, a pagar por cada una de ellas una cuota \$18.816 y el cobro de un seguro Cencosud por la cantidad de \$2.515. Finalmente en el mes de Diciembre sólo se registra el cobro de una operación por \$99.990, cuota (03) de \$18.816 y un prepago para la operación n°5792 de \$68.793, pero no se reversan las cuotas pagadas en exceso, los intereses correspondientes a la operación anulada ni el cobro del seguro que alega la denunciante no haber contratado, situación que no registró variaciones en los estados de cuenta posteriores, particularmente en el estado de cuenta del mes de Febrero de 2015, en el cual de acuerdo a la respuesta entregada al Sernac, se verían reflejado los ajustes comprometidos en la cuenta de la denunciante;

6°) Que, a mayor abundamiento, en su respuesta al Sernac por estos hechos la empresa denunciada con fecha 22 de Enero de 2015, expresa " Efectuadas las gestiones tendientes a clarificar lo planteado por nuestro cliente, informamos que la compra efectuada el día 23.08.2014 por \$99.990, realizada en 6 cuotas de \$18.636 cada una, fue correctamente anulada el 23.08.2014, abonando a la tarjeta de la señora Rojas, el monto total de la compra, lo que se refleja en el estado de cuenta de Septiembre de 2013 (debe decir 2014). Sin embargo no se realizó el prepago, esto es acelerar el cobro de las cuotas aún no facturadas y generar el descuento de los intereses futuros, por este motivo las cuotas de la compra siguieron cobrándose, situación que se encuentra corregida, procediendo a prepagar la compra y reversar los intereses facturados en las cuotas cobradas, situación que se verá reflejada en su próxima facturación con fecha de emisión el 22.02.2015. Lamentamos profundamente las molestias que esta situación pudo



ocasionar a nuestra clienta, no está en el espíritu del Banco París, provocar situaciones como las descritas, estamos trabajando para evitar que situaciones como estas, se repitan". (sic);



7°) Que, apreciados los elementos de prueba aportados al proceso, los que esta Sentenciadora ha apreciado de acuerdo a las reglas de la sana crítica se ha formado la convicción que Banco París en los hechos denunciados infringió respecto de doña Victoria Rojas Norambuena, los Arts. 3° letras a) y b) y 23 de la ley de protección a los derechos del consumidor, toda vez que en el periodo de Agosto de 2014 a la fecha, no se le ha proporcionado información clara y correcta sobre el estado de la cuenta o tarjeta Visa que mantiene en esa entidad, situación que da cuenta de una mantención contable deficiente de la misma, condición que claramente se tradujo para la denunciante en un menoscabo tanto económico como en lo afectivo, al dilatarse hasta la fecha la entrega de una información completa y veraz de los movimientos que se registran en los estados de la cuenta y no concretar los ajustes contables comprometidos. Por lo anterior, en definitiva corresponderá acoger la denuncia infraccional de autos, en todas sus partes;

B.- RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL:

8°) Que, en el primer Otrosí de la presentación de fojas 17, doña Victoria del Pilar Rojas Norambuena, antes individualizada, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que Banco París como consecuencia de su conducta infraccional sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúan en \$100.000, por concepto de daño emergente y \$2.000.000, por concepto de daño moral, o las sumas que se estime conforme a derecho, más reajustes e intereses, que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas;

9°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que Banco París, será condenado por infringir respecto de la denunciante los Arts. 3° letra A y 23 de la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts. 3 letra d) y 23 de la ley 19.496, 2314 y 2329 del Código Civil, deberán ser indemnizados los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

10°) Que, en cuanto al daño directo demandado la actora sólo acompañó los estados de cuenta emitidos entre Agosto de 2014 y Abril de 2015, en los cuales sólo se registró para las operaciones cuestionadas un prepago en el mes Diciembre de \$68.793, registrándose dos operaciones de compra por un monto financiado para cada una de \$111.816, de lo cual se desprende que el daño directo o emergente derivado de la situación descrita ascendió a la cantidad de \$45.538, cantidad en que, ante la falta de otros antecedentes, será en definitiva acogida la demanda en cuanto al concepto mencionado;

11°) Que, en cuanto al otro concepto demandado en fojas 10, esto es el daño moral, a juicio de esta Sentenciadora resulta incuestionable que a consecuencia de los hechos denunciados la demandante experimentó la aflicción y molestias propias de quien se ve expuesto a un cobro injustificado y representándosele al proveedor no obtiene una oportuna y adecuada corrección de su cuenta, forzándosele a recurrir a instancias administrativas y judiciales para solucionar su problema, como se ha dicho, con las consiguientes molestias, menoscabo psicológico por la atención que debió prestar al caso, desembolso económico por gastos de tramitación, pérdida de horas laborables etc. Por lo anterior, en definitiva corresponderá acoger la demanda en cuanto al daño moral, regulándose, en definitiva el mencionado perjuicio, en atención al monto cuestionado y la falta

de otros antecedentes, en la cantidad de \$100.000:

12°) Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de presentación de la demanda de fojas 17, esto es Febrero de 2015, y el precedente a aquél en que se haga efectivo el pago, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda. Además la suma indicada devengará intereses corrientes desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo;

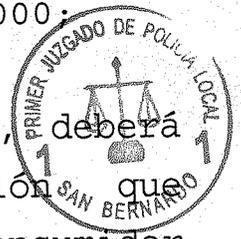
Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts. 1698, 2314 y 2329 del Código Civil y Arts. 3, 4, 17, 18, 20 de la Ley 18.287, y Arts. 3°, 12, 23, 50 y siguientes de la Ley de protección al Consumidor 19.496;

SE DECLARA;

**A)** Que, se condena al proveedor Banco París, antes individualizado, a pagar una multa de 05 (cinco) U.T.M. dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora de infracción a los Arts. 3° letra A y 23 de la Ley 19.496;

**B)** Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios, del primer otrosí de fojas 17, en cuanto se condena a Banco París, antes individualizado, a pagar a la demandante Victoria del Pilar Rojas Norambuena, la cantidad de \$145.538, que se desglosan en \$45.538, por concepto de daño directo y \$100.000, por concepto de daño moral, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal;

**C)** Que, la suma que se ordena pagar deberá reajustarse y generará intereses en la forma indicada



en el considerando 12°) de este fallo;

D) Que, se condena a Banco París, al pago de las costas de la causa.



Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 1.531-1-2015.

dictada por Doña Inés Aravena Anastassiou. Juez Titular.

Autorizada por Don Jorge Rojas Arias. Secretario Titular.