

Santiago, a treinta de marzo de dos mil dieciséis.

Querella de lo principal de fs. 65 y siguientes, deducida por don LUIS ARNOLDO GÓMEZ CISTERNAS, Ingeniero de Ejecución, domiciliado en Real Audiencia N° 12779, Villa Magisterio, Comuna del Bosque, contra el proveedor BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES, representado don Gerónimo Ryckeboer Roaletti, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en El Golf 125, Las Condes, fundado, en suma, en que es cliente del Banco BCI por alrededor de 15 años, con anterioridad no tuvo problema con su banco, es más, Banco BCI cada tres o cuatro meses al año le enviaba propuestas de entre \$8.000.000 a \$9.000.000 para obtener algún crédito, sin embargo, no tuvo la necesidad de pedir ninguno; en marzo de 2015 solicitó a su Ejecutiva de Cuentas, Sra. Marly Parra, que enviara simulaciones de unos créditos por \$1.000.000 y \$2.000.000, debido a que debía cubrir un cheque por \$2.444.000., en la eventualidad que los necesitara en mayo o junio del 2015, las simulaciones fueron cursadas y solo faltaba su aprobación de uno de los dos créditos y éste se cursaba; finalmente, con fecha el 26 de Mayo del 2015 solicitó al Banco BCI un crédito, pero por una cifra muy menor a la indicada en párrafos anteriores, pidió un crédito por \$300.000, que por razones que aún no son explicadas el banco no le otorgó y adicionalmente cambió unilateralmente su línea de sobregiro. Agrega que en la mañana del 26 de mayo del 2015 solicitó vía web un crédito por \$300.000 después de un intento fallido, se comunicó a través de un número 600 del banco para ver por qué no podía acceder al crédito, después de intentar generar el crédito con la persona del Banco por teléfono paso a paso, le indica que por problemas con su navegador de Internet no puede generar el crédito, le indican que debe generarlo con su Ejecutiva de Cuentas; el 26 de mayo del 2015, solicita a su Ejecutiva de Cuentas, Sra. Marly Parra un crédito de \$300.000, todo lo anterior a través de un correo electrónico, en la tarde de ese día doña Marly le indica que solicite el crédito por medio de la plataforma de internet del banco, él le explica problema que tuvo en la mañana, ella le señala que no puede generar el crédito, no le explicó la razón, sin embargo, ella realiza un cambio en su línea de sobregiro unilateralmente, que hasta el 26 de mayo del 2015 era de \$1.100.000, bajándola a \$500.000, situación que se mantiene hasta la fecha de la querella el 13 de agosto de 2015, en circunstancias que necesitaba mantenerla en \$1.110.00.- por tener que cubrir esos días de mayo un cheque por \$ 2.444.000.-; el Viernes 29 de Mayo, la Sra Marly le indica que debe firmar unos documentos para realizar el cambio de su línea de sobregiro, él le señala que nunca solicitó el cambio a la línea de sobregiro, lo que solicitó fue un crédito de \$300.000, que ella no gestionó y si gestionó ese cambio

En cuanto al derecho, el querellante afirma que los hechos que refiere constituyen infracción a los Artículos 3, 12, 13, 16 y 23 de la Ley N° 19.496; concluye solicitando se condene a la querellada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas.

Demanda del primer otrosí del mismo libelo de fs. 65 y siguientes, deducida por don LUIS ARNOLDO GÓMEZ CISTERNAS, Ingeniero de Ejecución, con domicilio en Real Audiencia N 12779 Villa Magisterio, Santiago, en virtud de lo dispuesto en los artículos 3° e), 50 a), b) y c) de la Ley 19.496, en contra del BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES, representado por don Gerónimo Ryckeboer Roaletti, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en El Golf N° 125, La Condes, fundado en los hechos expuestos en la querella, que da por enteramente reproducidos; señala que tales hechos le han causado los siguientes perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales: 1.-Daño Emergente: en atención a que debió pedir tres créditos en distintas empresas: (1) crédito de 300.000 en Coopeuch, (2) avance de 250.000 en Tienda Paris, y (3) crédito de

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo.

22 NOV 2017

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policia Local Stgo

tarjeta visa BCI por \$300.000; agrega daño en intereses de aproximadamente \$300.000 pesos, que incluye gastos de traslados, pasajes, y daño moral por la cantidad de horas y días que tuvo que salir de su empresa, con el stress asociado y dejar de trabajar, para solucionar el problema que no fue solucionado por el Jefe comercial ni por la Gerencia del Banco BCI, y la asistencia a distintos organismos tales como: Sernac, se realizó una mediación que fue rechazada por el Banco, Superintendencia de Bancos, Conadecus para poder realizar la demanda que acompaño, solicita un monto de \$300.000. En cuanto al Derecho invoca lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la Ley 19.496 y también en las disposiciones legales citadas en lo principal. Concluye solicitando condenar a la demandada al pago de la suma de \$600.000 o la que el tribunal estime conforme a derecho, más intereses y reajustes, con costas.

Acta de fs. 95, correspondiente al comparendo celebrado el 8 de octubre de 2015, con la asistencia del querellante y demandante don LUIS GÓMEZ CISTERNAS, y del abogado don MARCELO ROJAS BARRERA, en representación de la querellada y demandada BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES, el cual contesta las acciones de autos, solicitando que ambas sean rechazadas fundado, en suma, en que el demandante expresa haber solicitado un préstamo de \$300.000 el día 26 de mayo del 2015 y que unilateralmente el BCI habría rebajado su línea de sobregiro, al respecto el correo electrónico de fojas 1, enviado por la ejecutiva del banco doña MARLY PARRA, el 26 de Mayo de 2015 a las 12:23 horas en respuesta a la petición de obtener un crédito de \$300.000, señala : *"Luis la única solución es que rebajemos tu línea de sobregiro, para que puedas obtener disponible el monto que necesitas para solucionar el crédito"*, a lo que el actor señor Gómez el mismo día a las 12:29 horas contesta: *"ok Marly rebajemos entonces"*, lo que consta en correo de fojas 3; luego a fojas 4 y fojas 5 se evidencia el consentimiento ya explícito de fojas 3 de que sea rebajada la línea de sobregiro, y para los efectos de obtener el crédito, la señorita Parra le informa que debe solicitarlo mediante la página web de banco; luego a fojas 10, según intercambios de correos de fecha 27 de Mayo de 2015, se informa al señor Gómez que para obtener nuevamente el aumento de su línea de sobregiro es que el jefe de la señorita Parra lo solicite o bien concurra a la misma sucursal o que sea solicitado por papel; a fojas 19 del día 29 de Mayo se la informa nuevamente que debe firmar documentos para que se restablezca la línea en su monto original y así se expresa a fojas 22; en consecuencia hubo un explícito consentimiento del actor para la rebaja de su línea de crédito; con posterioridad, el 9 de Junio de 2015, se le informó por escrito al querellante que debe firma la documentación respectiva para aumentar el cupo de línea de crédito en cuestión, que por lo demás había sido informada por el jefe de oficina don Claudio Cabrera en comunicación de fecha 29 de Mayo de 2015 y que consta a fojas 41; finalmente con fecha 25 de Junio de 2015 se despacha al señor Gómez una nueva comunicación formal escrita enviada por el banco a instancia del Sernac en que nuevamente se le reitera que debe suscribir la respectiva documentación para aumentar el cupo de su sobregiro que había sido rebajada por el consentimiento suyo. Concluye la defensa señalando que el señor Gómez ha recibido explícitas y formales comunicaciones del banco, estiman que no existe infracción de la ley del consumidor de modo que la querella demandada civil deberán ser rechazadas.

En dicha audiencia el querellante y demandante rinde prueba documental rolante de fs. 1 a 64, consistente en secuencias de correos electrónicos intercambiados por querellante y su ejecutiva Sra. Marly Parra, agrega en la audiencia documentos consistentes en correos electrónicos de 17 de Noviembre de 2014 y de 27 de Marzo de 2015 en los que se indica que se trata de un crédito pre aprobado que faltaba su firma para cursar el crédito.

CÓPIA FIEL DE SU ORIGINAL
22 NOV 2017

Sigo

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

fs. 93 100

La parte querellada y demandada rinde documental consistente en carta de 9 de junio de 2015 suscrita por don CRISTIAN BUZZONI DIAZ y TAMARA ALFARO de fs. 93, referida en la contestación, la que rola a fojas 47 por haber sido acompañada por el actor; carta de 25 de junio de 2015 suscrita por doña CLAUDIA NAVARRETE de fs. 94, referida en la contestación, de la cual el querellante acompañó también texto a fs. 48.

Los referidos documentos fueron acompañados, con citación y no objetados por las respectivas contrarias.

Resolución de fs. 98 que dispuso los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1º) Que en lo principal de fs. 1 y siguientes don Luis Arnoldo Gómez Cisternas atribuye al proveedor Banco de Crédito e Inversiones infracciones a los artículos 3, 12, 13, 16 y 23 de la Ley 19.496, con motivo de haberle negado aquélla un crédito de consumo sin darle las razones de ello, haber modificado unilateralmente cupo de línea de crédito de su cuenta corriente de dicho Banco y no restablecer monto original de dicha línea.

2º) Que la defensa del querellado ha señalado que la rebaja de la línea de sobregiro se hizo con el consentimiento del querellante y que se le informó expresamente que para volverla a su monto original, aquél debía firmar antes cierta documentación.

3º) Que para acreditar los hechos en que funda la querella, el actor ha acompañado documental que no ha sido objetada por la querellada y que es coincidente en gran parte con la documental presentada por ésta, de modo que por la multiplicidad de tales documentos, su consistencia y concordancia entre sí, el tribunal les dará valor probatorio a ellos en cuanto a que los mensajes de correo y cartas a las que se refieren, fueron efectivamente enviados a sus respectivos destinatarios con el contenido que cada uno señala; atendiendo a tales documentos es posible establecer la siguiente secuencia de hechos sustanciales y pertinentes de la causa contenidos en mensajes de correo electrónicos entre las partes:

a) Correos del 26 de mayo de 2016 (fs. 1 a 6, 22 a 24):

i) A las 11:34 hrs. el querellante envía correo a su ejecutiva doña Marly Parra señalándole que necesita generar crédito de consumo por \$300.000.- en 6 cuotas, le consulta si puede generarlo.

ii) A las 12:23 hrs. día doña Marly Parra responde el anterior al querellado y dice que le responde *"Luis, la única opción es que rebajemos tu línea de sobregiro, para que puedas tener disponible el monto que necesitas para solicitar el crédito"*; a las 12:29 hrs. el querellado le responde: *"Ok. Marly rebajemos entonces. Y que significa realizar lo anterior."*

iii) A las 12:52 hrs. doña Marly le consulta al querellante si necesita tener disponible sólo \$300.000.-; a las 12:54 hrs. el querellado responde *"Si Marly \$300.000"*; a las 13:45 hrs. doña Marly le responde: *"Le aviso cuando se encuentre rebajado el cupo"* (fs. 4); a las 14:59 hrs. el querellante le responde *"OK. Marly"*;

iv) A las 16:20 hrs. doña Marly le escribe al querellante que el monto que necesita tendría que solicitarlo él por medio de la página; a las 16:32 el querellado le dice a doña Marly que eso lo realizó a las 9 de la mañana y que intentó varias veces en el día y no le resultó, un ejecutivo le señaló que podía ser problema de su navegador de Internet y le pidió que hablara con su ejecutiva, si lo realizó durante todo el día no entiende por qué ahora ella le pide realizar lo mismo;

v) A las 16:38 hrs. doña Marly le indica que el crédito no se podía cursar por la página porque no tenía línea disponible, por eso ella solicitó se le rebajara cupo y pudiera cursar crédito, le dice *"favor ingresar ahora y ver si puedes"*

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
22 NOV 2017

Stgo,

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

cursar, ya que ese monto yo no puedo, lo mínimo que se puede cursar por sucursal son \$ 500.000"; a las 16:47 hrs. el querellado le responde que si él no pudo en la mañana por qué lo va a realizar ahora, el ejecutivo le señaló que ella podía realizarlo; a las 16:50 hrs. Marly le reitera que en la mañana no tenía línea de crédito disponible ahora si porque se rebajó la línea; a las 17:14 hrs. el querellado le señala que eso era parte de la respuesta -a anterior correo-, y que no entiende por qué tiene sobregiro de \$500.000.- y en la mañana uno de \$1.100.000.-

b) Correos del 27 de mayo de 2015 (fs. 7 a 12, 25 a 27)

i) A las 8:31 hrs. el querellado envía correo a doña Marly pidiendo respuesta a correo anterior (17:14 hrs. día 26); a las 12:33 hrs. el querellado dirige correo a doña Marly consultándole a qué hora estará disponible sobregiro de \$1.100.000.-; a las 14:45 hrs. ella le responde pidiéndole disculpas por problemas para realizar nuevamente aumento y que tiene 2 opciones: que espere al día siguiente para que su jefe pueda solicitarlo o vaya él a firmar documentos para solicitarlo por papel, en ambas opciones estaría activado al día siguiente.

c) Correos de 28 de mayo (fs. 18 y 13)

i) A las 11:38 hrs. querellante señala a doña Marly que aun no se realiza aumento de línea de sobregiro de \$500.000.- a \$ 1.100.000.-; a las 15:13 hrs. le envía otro correo similar; a las 17:54 hrs. envía otro correo a doña Marly reiterando que aun no se aumenta el sobregiro de \$500.000.- a \$1.100.000.-, que está siendo perjudicado y que no recibe respuesta de ella.

d) Correos del 29 de mayo de 2015:

i) 8:36 hrs. de doña Marly al querellado, señalándole que ese día le enviará documentación para que pueda firmar para dejar línea en monto original, solicita confirmar dirección.

ii) 13:50 hrs del querellante a doña Marly: que ha revisado su cuenta y sobregiro aun es de \$500.00.-, le pregunta si no tiene atributos para realizar el cambio; 14:27 hrs. doña Marly le responde que le reitera que sin firmar los antecedentes no se puede aumentar la línea de sobregiro.

4º) Que de carta de la querellada enviada al querellante con motivo de su reclamo ante el SERNAC, rolante a fs. 48, queda establecido que ésta fundamente la rebaja de línea de sobregiro que aplicó al querellante en la aceptación vía correo electrónico que él hecho, y que para restablecer cupo de línea de crédito al monto original de \$1.100.000.- exige al querellante que firme documentación indicada por el Sr. Claudio Cabrera, Jefe de Oficina Plaza Baquedano, criterio éste ratificado por carta de 9 de junio de 2015 enviada al querellante por personeros del banco rolante a fs. 47; asimismo, los correos aportados por el querellado, avalan que el consentimiento del querellante para rebajar línea de sobregiro sólo fue por la suma de \$300.000.- y no por los \$800.000.- como el banco ejecutó, todas circunstancias ratificadas por la defensa de la querellada al contestar las acciones de autos; observa esta sentenciadora que en ninguno de tales antecedentes el banco aborda por qué no se otorgó el crédito de \$300.00.- solicitado por el querellante a su ejecutiva.

5º) Que de los correos señalados se infiere que si bien el querellado autorizó la reducción de su línea de crédito, ello lo hizo bajo el supuesto de que era en relación con un crédito por \$300.000.- que iba a gestionar su propia ejecutiva Marly Parra, a quien en su primer correo le consulta si puede generarlo, a lo que ella responde "Luis la única opción es que rebajemos tu línea de sobregiro, para que puedas tener disponible el monto que necesitas para solicitar el crédito" (fs.1), respuesta que lleva razonablemente implícita la idea que la ejecutiva si podía generar el crédito, es lo que justificadamente y de buena fe creyó el querellante, sólo después de haber ejecutado la rebaja de la línea de crédito, la ejecutiva le informa que debe solicitarlo por la página, en un segundo correo, le informa que en sucursal sólo puede generar por mínimo de \$500.000.-

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Sgo, 22 NOV 2017

SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policía Local Sgo.

Harto uno
101

; del tenor de los correos del día 26 y 27 de mayo, se infiere que el querellante entendió justificadamente que el crédito de \$300.000.- le sería otorgado de inmediato una vez efectuada la rebaja en el sobregiro, en correo de las 12:29 hrs. querellante le pregunta a ejecutiva "Qué significa realizar lo anterior" -lo dicho en mensaje antes transcrito- pregunta que nunca fue respondida por ejecutiva.

De los mismos correos del día 26 de mayo se infiere que en ninguno de ellos la ejecutiva del Banco informa al querellante que rebajará la línea de crédito o sobregiro del valor de \$1.100.000.- a \$ 500.000.-, lo que representa una rebaja de \$ 800.000.-, que es más del doble de la suma por la que él pedía el crédito; si bien es posible inferir de los correo que el querellante aceptó una disminución de la línea de crédito, ello puede aceptarse sólo por la suma de \$300.000.-, constituyendo una decisión unilateral de la querellada haberlo hecho en \$800.000.-, no hubo información veraz y oportuna en tal sentido de parte de la querellada ni consentimiento del querellante; la querellada no ha aportado antecedente alguno que avale su decisión de rebajar en \$800.000.- el cupo de la línea de crédito pactada con el querellante, por lo que tal acto carece de toda causa que la legitime, lo que importa de parte de aquélla infracciones a los arts. 3 inciso 1º letra b), 12 y 23 de la ley N° 19.496, por las que será sancionada más adelante.

6º) Que en cuanto a la exigencias de la querellada de que para volver al cupo de \$1.100.000.- el querellado debe concurrir a sus oficinas a firmar documentos, para esta sentenciadora resulta una exigencia excesiva en el contexto de los hechos, ya que si se pudo ejecutar el acto de rebaja sin la firma de documentos físicos por parte del querellante, bastando una confirmación por un mensaje de correo, no se ve la razón de que se le niegue que la respuesta de un correo sea consentimiento suficiente para ese restablecimiento, más cuando en Derecho estricto tal consentimiento es innecesario por cuanto la rebaja aplicada por el banco es ilegal por carecer del consentimiento del cliente, repugnando a toda lógica que la parte incumplidora exija que la otra consienta nuevamente en un acto para que ella -la incumplidora- acepte cumplir la obligación que se le reclama y de la cual es deudora pura y simplemente por un contrato válidamente celebrado con anterioridad. Observa la querellada que en el mejor de los casos, si la aceptación de rebaja en \$300.00.- del sobregiro vinculó al querellante en los términos del Contrato de Línea de Crédito existente entre las partes -los que no constan en autos-, la querellada debió proceder a establecer al menos en \$800.000.- la línea de crédito. No obstante lo anterior, la mayor falta de la querellada al negarle al querellado el restablecimiento de la línea al monto original de \$1.100.000.- a menos que firme ciertos documentos en forma presencial, es que no le dio justificación alguna para no entregarle tal servicio, no invocó norma legal, reglamentaria, ni contractual ni razones lógicas que motivaran un criterio distinto al que tuvo el banco para proceder a la rebaja en \$800.000.-, justificación que tampoco ha sido entregada ante este tribunal, faltando con ello la querellada a sus roles profesionales respecto del derecho del consumidor a la información oportuna y pertinente del servicio de que se trata, especialmente exigible cuando el proveedor niega un servicio de su giro, al respecto el tribunal debe aplicar el art. 13 de la Ley N° 19.496, que sólo permite a los proveedores la negativa justificada a prestar los servicios de su giro en las condiciones ofrecidas, justificación que debe explicitar ante el consumidor, siendo el mero arbitrio repudiado por el Derecho del Consumidor; en la especie la querellada no argumentó razón alguna para la exigencia en cuestión, ni menos rindió prueba en tal sentido, por lo que el tribunal concluye que la negativa del servicio contratado es injustificada. A la falta de justificación antes referida, se agrega que la querellada tampoco ha dado explicaciones de por qué no otorgó finalmente el crédito de \$ 300.000.- solicitado por el querellante a su ejecutiva Marly Parra. Por lo antes dicho, esta sentenciadora concluye que la querellada ha incurrido en negativas injustificadas de prestar servicios de su giro en perjuicio del querellante, por lo ha infringido los arts. 3º inciso 1º letra b), 12, 13 y 23 de la Ley N° 19.496, por las que será sancionada en la forma que se indica más adelante.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 22 NOV 2017

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

II.- SOBRE LA ACCION CIVIL:

7º) Que en el primer otrosí de fs. 65 y siguientes don LUIS ARNOLDO GÓMEZ CISTERNAS demanda al BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES por el pago de indemnizaciones de \$600.000.-, de los cuales \$300.000.- corresponden a daño moral, más intereses, reajustes y costas.

8º) Que de los antecedentes aportados al proceso no constan pruebas directas múltiples, precisas y concordantes sobre daños patrimoniales o extrapatrimoniales sufridos por el demandante a causa de los hechos de la causa, no obstante, para los efectos de la determinación de la existencia de un daño moral derivado de los hechos de autos y de la cuantificación del mismo, el tribunal precisa que si bien el actor no rindió pruebas sobre el menoscabo y las afecciones que hubiere padecido a consecuencia del actuar ilegal de la demandada, si obran antecedentes que permiten a esta sentenciadora presumir fundadamente que existió dicho daño. En efecto, en primer lugar, esta sentenciadora no puede sustraerse a situaciones que evidentemente afectan el curso normal de la vida de las personas que cada una se ha determinado a sí misma, situaciones que son obvias en el contexto de la vida contemporánea, que forman parte del acervo cultural de un ciudadano medio y que se circunscriben en la línea del desarrollo normal y lógico de los acontecimientos humanos, lo que no puede ser ignorado por un juez en tiempos de la sociedad de la información. Este conocimiento apriorístico del juez no es contrario a las normas que rigen el *onus probandi* en el proceso ni al principio *facta sunt probanda*, sino que es una expresión del principio de que los hechos notorios *probatione non egent*, en concordancia con la racionalidad que debe existir en todo proceso. En esa perspectiva, esta sentenciadora concluye que la incomodidad sufrida por la demandante al no recibir un crédito que legítimamente esperaba recibir, y, además de ello, verse privado sin su consentimiento de una parte importante del valor de un sobregiro bancario contratado por él, provocó justificadamente en él temor a enfrentarse a apremios económicos y no cumplir los proyectos que legítimamente hizo respecto de su vida en cuanto al destino que había dispuesto para los fondos correspondientes a esos créditos, en definitiva, lo ocurrido a causa del incumplimiento de la demandada es una situación que afectó el curso normal de la vida del demandante en cuanto a tener que ocuparse de buscar la solución para obtener de otra manera dineros que confió le prestaría la demandada y asumir los contratiempos que ello probablemente le generó; a lo anterior se agrega las acciones judiciales y extrajudiciales que ha debido ejercer para hacer valer derechos que la Constitución y la ley le reconocen respecto de la querellada, tales como reclamos ante gerencias de la demandada, hacer denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor y ante este tribunal, las que conllevan molestias intrínsecas que ha debido soportar para la preparación y ejecución de los actos en que se han expresado tales acciones.

Sobre este punto esta sentenciadora estima pertinente señalar que la responsabilidad de un proveedor por incumplimiento de obligaciones contractuales y extracontractuales frente al daño que causa a un consumidor, tiene razones y alcances que van más allá de la teoría clásica de la responsabilidad civil, tanto en su vertiente contractual como extracontractual, derivadas de las características propias de la *relación jurídica de consumo* en un mundo con productos y servicios complejos, de alto contenido técnico y normativo y distribuidos masivamente, entre tales características resulta pertinente mencionar *la confianza* que se tienen en el proveedor como factor determinante en la formación del consentimiento del acto; en un mundo globalizado de grandes y complejos mercados, el consumidor se ve compelido a "confiar" en el proceder de la empresa proveedora, ya que él carece de los conocimientos y del tiempo suficiente para informarse detalladamente de las condiciones económicas y técnicas que aquella atribuye a sus productos y de la

Stgo,
COPIA DE SU ORIGINAL
22 NOV 2017
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

دعیه ملتو 102

forma en cómo los ofrece, confianza que crece significativamente en el consumidor cuando, como en el caso que nos ocupa, el proveedor pertenece a un mercado regulado por la autoridad, ya que se trata de un Banco, "De ello se deduce que la confianza tiene un valor de lealtad para el consumidor, y es también la explicación del porqué de la necesidad de proteger la confianza que un contratante deposita en la lealtad del otro (sin que se sirva de ella y luego la defrauda) y de establecer la reparación del daño... Vemos, así, que el consumidor deposita su confianza en la empresa contratando en función de esa confianza y lealtad y, al verse ésta vulnerada, genera un daño moral autónomo con relación al contrato específicamente suscripto y que, en consecuencia, está más intensamente relacionado con su calidad de cliente que con su calidad de contratante en particular.

Cuando un consumidor comprueba que el contrato contiene cláusulas abusivas, se siente defraudado y afectado en sus sentimientos, lo que merece ser reparado.

La confianza es, entonces, un recurso económico jurídico que se acumula como cualquier otro capital. Representa para las empresas uno de los activos más valiosos que tienen, que en muchos casos va más allá de los otros activos (p. ej., inmuebles). De hecho, muchas empresas conocidas mundialmente concentran gran parte de su inversión en la creación y mantenimiento de una marca o empresa, como valor comercial exclusivo." (Carlos A. Ghersi, "Daño Moral y Psicológico", Editorial Astrea, Buenos Aires. 2006, págs. 120 y 121).

9º) Que conforme a lo razonado precedentemente, esta sentenciadora estima que al haberse enfrentado el demandante injustamente a una situación como la descrita en los considerandos precedentes, derivada de conductas ilegales de la que es responsable la demandada, ello le ha causado menoscabo en el curso normal de su vida, en su integridad espiritual y dignidad personal, y por lo mismo, un daño moral reparable pecuniariamente al tenor de lo dispuesto en los arts. 3º letra e) de la Ley N° 19.496, el cual el tribunal prudencialmente avalúa en la suma de **ciento cincuenta mil pesos**, atendida la calidad de las partes, su capacidad patrimonial y la forma en que se han vulnerado los derechos del demandante.

10º) Que con el objeto que la demandante reciba en su integridad la reparación que le concederá el tribunal, ésta deberá ser pagada más reajustes según variación del Índice de Precios al Consumidor desde el mes en curso hasta el mes anterior a su pago efectivo, y más intereses corrientes para operaciones reajustables desde que la sentencia quede ejecutoriada y más las costas de la causa.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes y arts. 1698 y siguientes del Código Civil, 170 del Código de Procedimiento Civil y 17 de la Ley N° 18.287, RESUELVO:

UNO) Que se acoge la querella de lo principal de fs. 65 y siguientes, deducida por don LUIS ARNOLDO GÓMEZ CISTERNAS, y se condena al BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES, representado don Gerónimo Ryckeboer Rovaletti al pago de las siguientes multas en su valor en pesos a la fecha de su pago:

a) DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS por infringir los art. 3 inc. 1º letra b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, al modificar unilateralmente línea de crédito pactada rebajándola de \$1.100.000.- a \$ 500.000.-, conforme a lo establecido en el considerando 5º de esta sentencia.

b) DIEZ UNIDADES TRIBUTARIA MENSUALES por infringir los arts. 3º inciso 1º letra b), 12, 13 y 23 de Ley N° 19.496 al negar injustificadamente al querellado los servicios de crédito por \$ 300.00.- y línea de crédito a por valor pactado

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 22 NOV 2011

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

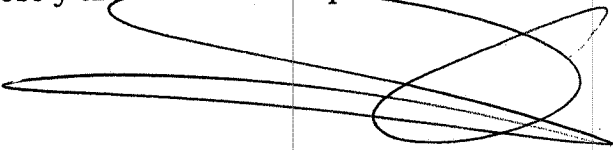
conforme se estableció en el considerando 6° de esta sentencia.

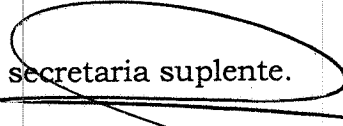
DOS) Que se acoge la demanda interpuesta por don LUIS ARNOLDO GÓMEZ CISTERNAS, en cuanto se condena al BANCO DE CREDITO E INVERSIONES a pagar a aquélla la suma de CIENTO CINCUENTA MIL PESOS como indemnización de daños y perjuicios, suma que deberá ser pagada con los reajustes e intereses señalados en el considerando 9° de este fallo.

TRES) Que la demandada deberá pagar las costas de la causa.

Si la sociedad condenada no pagare la multa establecida dentro del plazo legal, dese cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

 Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez subrogante.

Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández,  secretaria suplente.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo, 22 NOV 2017
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Santiago,

ROL N° 23-599-6/2015

CERTIFICO que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia definitiva de autos dentro de los plazos legales, los que se encuentran vencidos.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 23 NOV 2017

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Fabiola Maldonado Hernández

Secretaria abogada

