

107 SET. 2017

Santiago ..... de .....

Notifico a Ud. que en el proceso N° 19065/16

se ha dictado con fecha 21-08-17

esta resolución:

~~Se~~ Copio del ~~Procedimiento~~ ~~Procedimiento~~ ~~Procedimiento~~  
Copio del Procedimiento

SECRETARIO

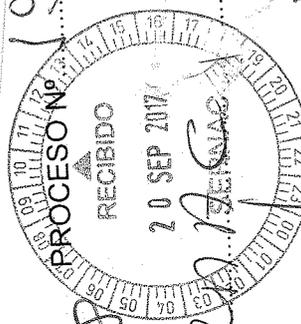
CORREOS DE CHILE



1 88587 1635978  
NO VALIDO COMO FRANQUEO  
COD: 10068

QUINTO JUZGADO DE POLICIA LO  
AMUNATEGUI N° 980 3er  
SANTIAGO

19005/16



P238  
003913

Señor(ra)  
Don (Doña)

SCARLA A. GARCIA

Teatras 333  
Viso 2

ST60

CARTA CERTIFICADA N°



**QUINTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO**  
**CAUSA ROL N° 19065-2016-ANS**  
**SANTIAGO, veintiuno de agosto de dos mil diecisiete.-**

**VISTOS:**

La denuncia querrela infraccional y la demanda Civil de fecha 17 de noviembre de 2016, interpuestas a fs. 25 y siguientes; Los documentos acompañados por la querellante y demandante, de fs. 1 y de fs. 46 y siguientes; El acta de notificación, de fs. 35; La contestación de querrela y demanda Civil, de fs. 39 y siguientes; El documento acompañado por la querellada y demandada, de fs. 131; El acta de audiencia de contestación y prueba, de fs. 132 y siguiente; Los otros antecedentes acompañados al Proceso;

**Y CONSIDERANDO:**

Que, de acuerdo al mérito de los antecedentes que informan el proceso materia de autos, apreciados por el Tribunal conforme a la facultad que al efecto previene la norma contenida en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, se procede tener por establecido:

**EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que la presente causa se inicia por medio de la querrela infraccional interpuesta a fs. 25 y siguientes por doña MARÍA DE LOS ÁNGELES MIRANDA AVILÉS, periodista, domiciliada en calle Compañía 1429, departamento 2104, de la comuna de Santiago en contra del proveedor SCOTIABANK CHILE, representado por don FRANCISCO JAVIER SARDÓN DE TABOADA, se ignora ocupación, ambos domiciliados en calle Morandé número 226, de la comuna de Santiago, por infracciones a la Ley 19.496;

**SEGUNDO:** Que en la querrela se expone que en noviembre de 2016 la querellante solicitó al banco de la plaza la ampliación de su línea de crédito, solicitud que fue rechazada a causa estar incluida en los informes comerciales; que por medio de una consulta a la Comisión Ingresos se informa de que su crédito con aval del Estado tenía seis cuotas en mora, que había sido demandada por el crédito y que estaba en Dicom; que posteriormente la derivaron a una ejecutiva que no le podía ayudar mucho así que le indicaron que acudiera a la oficina de normalización del SCOTIABANK en atención a que éste último compró en su totalidad el BANCO DEL DESARROLLO, banco con el que firmó el CAE; que consultada la TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA ésta le señala que no registraba deuda y que fuera de vuelta al banco; que una ejecutiva de SCOTIABANK le indica que debe cancelar las cuotas morosas del CAE, gastos judiciales y costos de abogados; que le indicaron que su crédito fue Cedido, que pasó a la TESORERÍA GENERAL DE LA REPUBLICA así que había que esperar; que la querellada indicó que la garantía del crédito no había sido cobrada por ella; que la TESORERÍA GENERAL DE LA REPUBLICA le indicó a la actora que la garantía sí había sido cobrada por el banco querrellado; que el día 4 de mayo de 2016 llega información de la TESORERÍA GENERAL DE LA REPUBLICA que ratificaba que la querellada había hecho valer la garantía del crédito sin haber cumplido con los requisitos impuestos por la Ley, contenidos en el artículo 35 de la Ley 20.027; que la querellada regularizó su deuda con la TESORERÍA

GENERAL DE LA REPUBLICA; que con fecha 8 de agosto de 2016 acudió al banco querellado para regularizar lo adeudado por costos judiciales y se le indicó que debía el monto de \$463.957, siendo que vía mail el mismo banco ya le había indicado que debía la suma de 170.000.-, incumpliendo con esto el deber de entregar una información veraz y oportuna; que si bien en el mes de febrero de 2016 le informaron en el banco querellado acerca de su crédito moroso, dicha información fue confusa con respecto a la forma de operar;

**TERCERO:** Que en su contestación la querellada señala que los hechos son diversos con respecto a lo expuesto en la querella; que en septiembre de 2014 se generó un cuadro de pago para el crédito, registrando la cliente como domicilio avenida Cristóbal Colón número 4759, departamento 304, de la comuna de Las Condes; que los gastos de cobranza son los que legalmente están fijados; que se le indicó a la querellante que debía actualizar sus datos de contacto en el portal de beneficiario de , lo que no hizo; que cada persona que es deudora de un crédito tiene pleno conocimiento de las obligaciones que mantiene;

**CUARTO:** Que conforme los correos electrónicos se tiene por establecido el hecho de que la solicitud de información fue iniciada el día 3 de febrero de 2016 y que la primera respuesta concreta se generó por el mencionado medio con fecha 11 de febrero en dónde se le informó el monto debido por 11 cuotas morosas y los cobros de gestión judicial; que el mismo 11 de febrero 2016 se le aclara por medio de otro correo que para su crédito se ha gestionado el cobro de la garantía estatal; que este Tribunal considera que las mencionadas informaciones son claras y son las que la cliente solicitaba; que, asimismo, se considera que el plazo de la respuesta no resulta inoportuno, máxime si es que no se acompañan protocolos ni compromisos que reglen otro tiempo de respuesta;

**QUINTO:** Que no rolan en el Proceso antecedentes de los que se desprenda que el cobro de la garantía estatal fue ejecutado contra Ley, teniendo presente que el crédito tenía una mora de once meses y que la querellada afirmó haber hecho gestiones telefónicas y demanda Civil con los datos entregados por la cliente al momento de iniciar su crédito; que corresponde a la institución destinada al efecto establecer que la entidad bancaria cumple con los requisitos para exigir la garantía del crédito para, luego, pasar el crédito a la TESORERÍA GENERAL DE LA REPUBLICA, por tanto, este Tribunal asume que los procedimientos correspondientes fueron llevados a cabo en razón de no existir antecedentes que permita concluir lo contrario;

**SEXTO:** Que, en atención a lo razonado en los considerandos anteriores, este Tribunal concluye que en autos no rolan antecedentes que permitan establecer la comisión de alguna infracción a la Ley 19.496 por parte de la querellada;

**SÉPTIMO:** Que, conforme a lo señalado en los considerandos anteriores, el Tribunal omitirá pronunciarse sobre las demás incidencias, alegaciones y defensas promovidas en el Proceso, por no incidir éstas en nada respecto a lo que en definitiva se resuelve en este caso;

**EN ASPECTO CIVIL:**

**OCTAVO:** Que a fs. 25 y siguientes doña MARÍA DE LOS ÁNGELES MIRANDA AVILÉS, ya individualizada, deduce demanda Civil en contra de contra del proveedor SCOTIABANK CHILE, representado por don FRANCISCO JAVIER SARDÓN DE TABOADA, ambos ya individualizados,

solicitando la suma de \$4.463.957.- (cuatro millones cuatrocientos sesenta y tres mil novecientos cincuenta y siete pesos) por concepto de daño emergente y daño moral, con costas;

**NOVENO:** Que la demandada contesta señalando que los daños solicitados no se encuentran acreditados en autos;

**DÉCIMO:** Que en atención a lo razonado en la parte infraccional de esta sentencia, este Tribunal no cuenta con los antecedentes que permitan establecer una relación causa efecto entre la comisión de alguna infracción a la Ley 19.496 y algún perjuicio sufrido por el consumidor;

**Y TENIENDO EN CONSIDERACIÓN** lo dispuesto en las demás normas pertinentes de la Ley N° 15.231.-

**SE RESUELVE:**

**EN MATERIA INFRAACCIONAL**

No ha lugar la querrela infraccional interpuesta a fs. 39 y siguientes.

**EN MATERIA CIVIL**

Se rechaza la demanda Civil interpuesta a fs. 39 y siguientes. Sin costas.

Remítase copia de esta Sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez ejecutoriada.

**DECTADA POR DON ANDRÉS FERNÁNDEZ ARRIAGADA.**  
**JUEZ TITULAR.**



**AUTORIZA DON JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA.**  
**SECRETARIO ABOGADO.**

