

Santiago, veinticinco de noviembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Denuncia de lo principal de fs. 72 y siguientes, deducida por la Abogada **DANNYSA JAVIERA BRILOVICH LÓPEZ**, domiciliada en Joaquín Cerda 6461, comuna de Vitacura, actuando en representación de **MYRIAM RUTH RAMÍREZ VENEGAS**, empresaria, domiciliada en General Mackenna 1138 departamento 209, comuna de Santiago, contra **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, empresa del giro de su denominación, representada por **JESSICA LÓPEZ SAFFIE**, gerente general ejecutivo, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, comuna de Santiago, fundada en suma en que su representada es cliente del banco desde hace más de diez años, y en ese contexto ha celebrado tres operaciones de mutuo hipotecario para la adquisición de tres inmuebles que actualmente son de su propiedad, los departamentos 308, 309 y 509, todos ubicados en calle General Mackenna número 1138, de la comuna de Santiago. Refiere que durante el año 2008 la Sra. Ramírez comenzó a recibir llamados de una empresa de cobranzas por un supuesto atraso en el pago de una operación hipotecaria, pese a tener todos sus dividendos al día; cuando acudió a la oficina de Banco Estado Cobranzas a preguntar qué ocurría, una ejecutiva le informó que los llamados tenían relación con un atraso en el pago de dividendos de la operación número 127764720, correspondiente a un inmueble de la ciudad de Temuco, operación respecto de la cual tendría, según lo que se le informó, la calidad de avalista, ante ello, la consumidora solicitó al banco que corrigiera la información, ya que nunca adquirió un inmueble en Temuco ni tampoco compareció como avalista de alguien, luego de ello el Banco habría accedido a corregir la situación, lo que en los hechos nunca ocurrió; su representada intentó por varios medios obtener la información y documentación de respaldo de la que considera supuesta operación hipotecaria en la que figura como avalista, llegando incluso a solicitarla a través de una medida prejudicial de exhibición de documentos ante el Décimo cuarto Juzgado Civil de Santiago, pero nunca logró que se le entregara algún documento ni información al respecto, pese a que el banco denunciado se habría comprometido a solucionar la situación irregular, cosa que hasta la presentación de las acciones no había ocurrido. Estima la compareciente que los hechos que expone podrían ser constitutivos del delito de suplantación de identidad o falsificación de instrumento público. Continúa la denunciante señalando que la situación descrita le ha causado una merma en su capacidad económica, toda vez que se ha visto impedida de solicitar nuevos créditos por aparecer con un nivel de endeudamiento demasiado alto.

La denuncia imputa al Banco del Estado infracciones a los artículos 3° letras a) y b), 12 y 23 inciso primero de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; sostiene que las entidades bancarias, financieras y comerciales siempre deben actuar diligentemente como proveedores de bienes y servicios, debiendo proporcionar seguridad a sus clientes en todo momento y circunstancia,

DESCARGADO

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

23 NOV 2017

Stgo.

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

evitando irregularidades en cuanto a la identidad de sus clientes o la autenticidad de los datos entregados, dado que esos clientes han depositado en esos proveedores la confianza para el resguardo de sus bienes y la correcta prestación de los servicios; este deber de diligencia del proveedor importa que estas personas jurídicas deben actuar profesionalmente, lo que incluye no sólo adoptar todas las medidas tecnológicas y humanas que estén a su alcance conducentes a evitar operaciones fraudulentas con sus consiguientes perjuicios, como considera que sucedió en la especie, sino que también a reparar tales perjuicios si ya se hubieren producido. Concluye la solicitando se acoja a tramitación su acción y que se condene al proveedor por las infracciones señaladas, con costas.

Demanda del primer otrosí del libelo de fs. 72 y siguientes, interpuesta por doña DANNYSA JAVIERA BRILOVICH LÓPEZ, en representación de doña MYRIAM RUTH RAMÍREZ VENEGAS, ambas singularizadas igual que en la querella, en contra del mismo proveedor BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado por JESSICA LÓPEZ SAFFIE, los dos individualizados igual que en la querella, fundándose en suma, en cuanto a los hechos a los expuestos en lo principal, los que da por expresamente reproducidos; agrega que como consecuencia de las infracciones que motivan la querella, su representada ha sufrido graves perjuicios como una disminución en su capacidad de crédito, lo que implica un freno en todas sus actividades de crecimiento empresarial; que los hechos que denuncia, por una parte, le han producido un alto nivel de inseguridad e incertidumbre, al verse expuesta a la falsificación de su firma o la suplantación de su identidad, producto de que el banco del que es clienta no ha tomado los resguardo necesarios para evitarle perjuicios, y por otra, que ha sido afectada por la atención descortés e indiferente para resolver conforme a la ley las situaciones descritas, incurriendo en infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda de respeto que como consumidora le asiste, lo que redundará en molestias y sufrimientos físicos y psíquicos, todos esos hechos corresponden a daño moral, el que avalúa en la suma de \$3.000.000.- (tres millones de pesos); concluye solicitando se condene a la demandada a pagarle esa suma o la que esta juez estime de justicia y conforme a derecho, más reajustes, intereses y costas.

Libelo de fs. 84 y siguientes en lo principal del cual don Francisco Javier Campos Ramos, abogado, por la denunciada y demandada, opone excepción de prescripción, toda vez que de acuerdo a lo obrado en autos, durante el año 2008 la denunciante *"comenzó a recibir llamados de parte de la empresa de cobranzas de su representada por el supuesto atraso en el pago de una operación hipotecaria"*, atraso que correspondía a un dividendo por la compra de un inmueble ubicado en la ciudad de Temuco, compraventa en la que la denunciante habría actuado como *"Aval"* (avalista). Ante los reclamos que presentó señalando que nunca había comparecido en tal calidad, el proveedor *"accedió a corregir el error cometido"*. Continúa su argumentación expresando que *"los hechos constitutivos de infracción"* habían ocurrido el año 2008, año en que la actora solicitó la exhibición de documentos ante el Décimo cuarto Juzgado Civil de Santiago, acción que habría sido

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo. 23 NOV 2011

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

abandonada en diciembre del año 2010, por lo que se encontraría prescrita, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 19.496.

En subsidio de la excepción planteada, en el otrosí de dicho libelo, la defensa de la denunciada contesta la denuncia y demanda señalando en suma, que en todo momento ha dado oportuna respuesta a los reclamos e inquietudes de la actora, *"manifestando en reiteradas ocasiones que se corregirá la situación que aqueja a la demandante y/o denunciante de autos"*, por lo que no existe infracción; ante los reclamos de la denunciante la entidad bancaria corrigió la situación, puesto que *"el procedimiento ejecutivo por el cual se perseguía la responsabilidad de la actora que figuraba en calidad de aval de dicho crédito, quedó anulado, y nunca más se volvió a insistir ni llamar a la actora solicitando el pago de dicho dividendo"*; en los registros que mantiene señala la denunciada que no figura la denunciante en calidad de morosa en crédito alguno, y las *"eventuales irregularidades que surgieron entre las partes actualmente se encuentran solucionadas"*, añadiendo que *"no existe solicitud alguna de mi representada de envío de información por deuda al Boletín Comercial"*.

En cuanto a la demanda civil, sostiene que al no existir contravención alguna imputable a su parte, no procede indemnización, que la demandante alega que se le ha perjudicado en sus inversiones y negocios, pero no demanda daño emergente ni lucro cesante; que para la procedencia del daño moral se requiere por una parte que exista vulneración de un derecho subjetivo o un interés legitimado por el ordenamiento jurídico, lo que no se verificaría si se atiende a las molestias que alega haber sufrido la demandante, y por otra que el daño sea directo, en el sentido que debería existir en la especie una relación de causalidad entre la actividad del autor del daño y las consecuencias sufridas por la víctima, lo que considera no se produce, dado que *"no puede suponerse que la conducta de mi representada fue la causante de los presuntos perjuicios que la demandante dice haber sufrido"*.

Acta de comparendo de contestación y prueba de fs. 92, celebrado con la asistencia de la parte denunciante y demandante de MYRIAM RAMÍREZ VENEGAS, representada por su apoderado Danilo Ibáñez Oyarce, y del abogado Francisco Campos Ramos, en representación de la denunciada y demandada BANCO DEL ESTADO DE CHILE, audiencia en que esa defensa presenta escrito de fs. 84 y siguientes, expuesto precedentemente.

Escrito de fs. 93 por el que la parte denunciante y demandante evacúa el traslado conferido respecto de la excepción planteada en el comparendo de estilo, solicitando su rechazo.

Sentencia interlocutoria de fs. 97 mediante la cual el tribunal resolvió dejar para sentencia definitiva la resolución de la excepción de prescripción planteada.

Acta de comparendo de contestación y prueba de fs. 98, celebrado con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante MYRIAM RAMÍREZ VENEGAS, en rebeldía de la denunciada y demandada BANCO DEL ESTADO DE CHILE. La actora rinde en dicha audiencia prueba documental consistente en: 1) Copia

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

23 NOV 2011

Stgo,

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo

de medida prejudicial de exhibición de documentos seguida ante el Décimo cuarto Juzgado Civil de Santiago, bajo el Rol N° 21.959-2008 (fs. 1 a 56); 2) Copia de Escritura Pública de Mandato Judicial otorgado por la denunciante y demandante para su representación (fs. 57 y 58); y 3) Copia de consulta de dividendo del crédito hipotecario N° 127764720, obtenida el día 25 de octubre de 2015, en que figura una operación hipotecaria no suscrita por la denunciante y demandante, documentos que se tuvieron acompañados con citación y no fueron objetados por la denunciada.

Resolución de fs. 99, que ordena traer los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1º) Que la parte denunciante atribuye al proveedor infracción a los artículos 3º en sus letras a) y b), 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, por cuanto considera que el banco denunciado debía haber actuado con diligencia profesionalmente, como corresponde a las entidades bancarias y financieras, evitando que la actora figurara en sus registros como fiadora de una obligación aparentemente suscrita por un tercero, en la que no tiene relación alguna; dicho deber incluye no sólo adoptar todas las medidas tecnológicas y humanas que estén a su alcance conducentes a evitar operaciones fraudulentas con sus consiguientes perjuicios, como considera que sucedió en la especie, sino que también a reparar tales perjuicios si ya se hubieren producido.

A) Sobre la excepción de prescripción:

2º) Que en lo principal de fs. 84, don FRANCISCO JAVIER CAMPOS RAMOS, abogado, por la denunciada y demandada y previo a contestar la querella y demanda, opone excepción de prescripción de la acción de conformidad a lo expuesto en el artículo 26 de la Ley 19.496, fundado en que durante el año 2008, la demandante y/o denunciante comenzó a recibir llamados de parte de la empresa de Cobranzas de su representada por el supuesto atraso en el pago de un dividendo correspondiente a un inmueble de la ciudad de Temuco, en que la actora tenía la calidad de aval del respectivo crédito hipotecario; ante los constantes reclamos de la denunciante al señalar que nunca había comparecido como aval de nadie, la denunciada accedió a corregir el error cometido; tal como afirmaría la actora en su presentación, los hechos constitutivos de infracción ocurrieron durante el año 2008; además, en Septiembre de ese mismo año la actora ejerció una medida prejudicial de exhibición de documentos en contra de la denunciada, la que abandonó de forma voluntaria, decretando el tribunal el archivo de la causa en Diciembre del año 2010 por su falta de accionar; ahora la denunciante pretende que por el solo hecho de sacar una cartola de su estado de operaciones en Octubre de 2015, la acción que se encuentra prescrita desde hace más de 7 años se encontraría vigente; no se puede pretender que nuestros tribunales entendiesen que el hecho de la emisión de una cartola, acto meramente voluntario de una parte, sirviese para revalidar o interrumpir los plazos de prescripción para

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo. 23 NOV 2011

SECRETARÍA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

estas normas de Protección al consumidor, equivaldría a entender que por el solo hecho de emitir una cartola histórica, cualquier consumidor podría intentar impugnar cualquier transacción que figure en ella, sin importar su data ni fecha; el artículo 26 de la Ley N° 19.496 es bastante claro en el sentido de señalar el plazo de prescripción y el momento en que debe contabilizarse éste y de acuerdo a los antecedentes de autos, la acción se encontraría prescrita, lo que solicita sea declarado, con costas.

3º) Que a fs. 93 la querellante y demandante evacúa el traslado que se le concedió respecto de la excepción de prescripción y señala que la infracción reclamada dice relación con mantenerla hasta "el día de hoy" como avalista de un crédito hipotecario que jamás ha celebrado con la querellada, al seguir cometiéndose la infracción no ha prescrito ni se ha extinguido de modo alguno, la infracción ha continuado perpetrándose, constituyendo una "infracción de carácter permanente", al efecto cita jurisprudencia que atribuye a la Excelentísima Corte Suprema, que señala que se entiende por delitos permanentes *"aquéllos en que el momento consumativo perdura en el tiempo. En ellos se produce también un instante en que la conducta típica está completa, pero entonces se origina un estado o situación susceptible de ser prolongadas en el tiempo, que constituyen la subsistencia de esa conducta"*; no obstante el tiempo en que se dio origen a la acción antijurídica o infraccional que es motivo de estos autos haya ocurrido en una época muy anterior, el estado antijurídico que ella ha provocado no ha cesado en el tiempo, por lo que mientras se mantenga la acción antijurídica infraccional, las acciones que se deriven de ella se encuentran plenamente vigentes conforme al art 26 de la Ley N° 19.496; sostener lo contrario significaría que la conducta infraccional de la denunciada quedaría impune; concluye solicitando se rechace la excepción, con costas.

4º) Que del tenor de la querella y de lo expuesto por la defensa, se infiere que los hechos que la motivan son que en cartola emitida por la querellada sobre Consulta Dividendo Hipotecaria de la querellante con fecha 27 de octubre de 2015, aquélla mantiene en sus registros una operación hipotecaria de la que sería deudora la querellante sin que tal operación sea conocida por ella ni menos que la haya consentido, operación de la cual la querellada nunca le ha aportado antecedentes a la actora, la que se los ha requerido desde el año 2008, lo que tampoco habría ocurrido en causa civil de ese año seguida ante el 14º Juzgado Civil de Santiago iniciada por la actora a objeto de que el banco querellado exhibiera documentación que diera cuenta de la supuesta deuda hipotecaria que le estaba cobrando; tras esa gestión, como con otras anteriores, la querellada se habría comprometido a solucionar la situación irregular, lo cual no habría ocurrido; cabe precisar que al contestar la querella la defensa del Banco Estaco señala que la actora si tuvo morosidad en sus dividendos, situación que fue regularizada; que no existe entre las partes conflicto alguno por cobro de prestaciones, no existe solicitud alguna de su parte de envío de información por deuda al Boletín Comercial.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
25 NOV 2017

Stgo.

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Las partes están contestes que el hecho que motiva la acción de autos es que la querellante habría consultado ante la querellada el estado de sus operaciones hipotecarias el día 27 de octubre de 2015, arrojando la cartola antes señalada, por lo que el fundamento de las acciones no es un hecho del año 2008, sino un hecho acaecido el 27 de octubre de 2015, que dice relación con la misma información o similar a la registrada por la querellada en el año 2008 sobre deuda hipotecaria que desconoce la querellante.

La circunstancia que la misma clase de hechos que motivan las acciones hayan sido advertidos por la querellante en ocasiones anteriores a los 6 meses previos a la interposición de la querella, que se remontarían al año 2008, no es relevante a objeto de la prescripción, por cuanto, al tratarse la conducta imputada en una conducta cuyos efectos se han mantenido en el tiempo, consistente en la incorporación de la querellante como deudora de la querellada en sus bases de datos y luego, al serle reprochada esa acción, omitir la eliminación de esa información por largo tiempo, conlleva que su conducta corresponda a la clase de actos denominados de "efectos permanentes", atendido que los hechos denunciados son de aquéllos ilícitos en que la lesión del bien jurídico y sus consecuencias perduran en el tiempo por voluntad del agente, por lo que cada denuncia de hechos permanentes ocurridos en distinta época, dan lugar a una infracción distinta; en este caso lo que se le reprocha a la querellada es, por un lado, haber incorporado información equivocada y luego, al constatar el error, no eliminarla; precisamente la omisión de eliminar la información indebida es lo que se le imputa a la querellada, no sólo el haberla incorporado a su base de datos en el año 2008, omisión que perduraría hasta el 27 de octubre de 2015 al menos, según afirma la querellante.

Sin perjuicio de lo anterior, observa el tribunal que aun cuando se considerara que no aplica a este caso la teoría de los actos de efectos permanentes, cabe precisar que la actora reclama contra la querellada no por haberla registrado con una deuda hipotecaria inexistente en el año 2008, sino porque tal registro fue constatado el 27 de octubre de 2015 y porque no le ha entregado antecedentes del origen de ese registro, no obstante sus promesas de eliminar esa información, de modo que la infracción debe entenderse igualmente cometida con dicha fecha.

De esta manera, sea que los hechos que aquí se denuncian, constatados el 27 de octubre de 2015, sean los mismos que han mantenido sus efectos desde el año 2008 por decisión de la querellada, que ha omitido eliminar la información, sea que se trate de un hecho independiente ocurrido el 27 de octubre de 2015, según afirma la actora, a la fecha de interponerse la querella ante este tribunal con fecha 18 de enero de 2016, no había transcurrido el plazo de 6 meses a que se refiere el art. 26 de la Ley N° 19.496, por lo que será rechazada la excepción de prescripción, con costas de la incidencia.

B.- Sobre la acción infraccional:

5º) Que en subsidio de la excepción de prescripción planteada, la defensa de la denunciada expresa que en todo momento ha dado

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 23 NOV 2011

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

oportuna respuesta a los reclamos e inquietudes de la actora, *"manifestando en reiteradas ocasiones que se corregirá la situación que aqueja a la demandante y/o denunciante de autos"*, por lo que no existe infracción. Continúa su argumentación la defensa de la denunciada expresando que ante los reclamos de la denunciante la entidad bancaria corrigió la situación, puesto que *"el procedimiento ejecutivo por el cual se perseguía la responsabilidad de la actora que figuraba en calidad de aval de dicho crédito, quedó anulado, y nunca más se volvió a insistir ni llamar a la actora solicitando el pago de dicho dividendo"*. Más adelante señala que en los registros del banco denunciado la denunciante no figura en calidad de morosa en crédito alguno, y las *"eventuales irregularidades que surgieron entre las partes actualmente se encuentran solucionadas"*, añadiendo que *"no existe solicitud alguna de mi representada de envío de información por deuda al Boletín Comercial"*.

En cuanto a la demanda civil, ha sostenido que al no existir contravención alguna imputable a su parte, no procede indemnización, discutiendo además la procedencia del daño moral demandado en autos; agrega que para la procedencia del daño moral se requiere que exista vulneración de un derecho subjetivo o un interés legitimado por el ordenamiento jurídico, lo que no se verificaría si se atiende a las molestias que alega haber sufrido la demandante, y por otra que el daño sea directo, lo que considera no se produce en este caso.

6º) Que de lo expuesto por las partes es posible distinguir que el conflicto entre las partes estriba en dos hechos; uno relacionado con el registro indebido por parte de la querellante de la querellada como deudora suya por una operación hipotecaria correspondiente a una propiedad de Temuco no consentida por la última, y otro, la negativa de la querellada a entregar información sobre la operación hipotecaria que se señala como deudora a la querellante, todo lo cual constituiría infracción a los arts. 3º inciso 1º letras a) y b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

7º) Que para acreditar los hechos en que funda su querella, la actora rindió documental en el comparendo de fs. 98, señalando en forma genérica los documentos agregados de fs. 1 a 71, los cuales singulariza en el cuarto otrosí del libelo de querella de fs. 72 y siguientes, allí singulariza en el N° 1 un documento como *"Copia de medida prejudicial de exhibición de documentos seguida ante el Décimo cuarto Juzgado Civil de Santiago, bajo el Rol N° 21.959-2008"*, que sería la que rola de fs. 1 a 56; en el N° 2 señala escritura de mandato del apoderado de la actora, que no es atinente a los hechos objeto de la causa; y en el N° 3 un último documento que singulariza como *"Copia de consulta de dividendo del crédito hipotecario N° 127764720, obtenida el día 25 de octubre de 2015"*, que sería el rolante a fs. 71.

Cabe observar que la querellante en el cuerpo de la querella no hace referencia al número de operación hipotecaria de que se trata su reclamo, señalándolo en el cuarto otrosí del libelo de querella, en donde

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 23. NOV. 2017

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

se indica, como se dijo antes, la operación N° 127764720, la cual, observa el tribunal, aparece asociada con distintas anotaciones manuscritas del concepto "Depto. 308" o "D. 308" en los documentos aportados por ella a fs. 6, 45, 63, 69 y 71.

8º) Que la querellada ha admitido en su excepción y en su contestación que durante el año 2008 la querellante comenzó a recibir llamados de parte de su empresa de Cobranzas por el supuesto atraso en el pago de un dividendo correspondiente a un inmueble de la ciudad de Temuco, en que la actora tenía la calidad de aval del respectivo crédito hipotecario; ante los constantes reclamos de la denunciante de que nunca había comparecido como aval de nadie, la denunciada accedió a corregir el error cometido; afirmó que los hechos constitutivos de infracción ocurrieron durante el año 2008, por lo que ello ya habría sido corregido a la fecha en que la actora obtuvo en octubre de 2015 la cartola a la que alude en la querella; se observa que la querellada no rinde prueba alguna en el proceso ni hizo reparos a la documental rendida por la actora.

9º) Que de la sana crítica de los documentos acompañados por la actora y de lo expuesto por la defensa, por su multiplicidad y concordancia, es posible establecer que la actora fue registrada por la querellada como deudora en calidad de aval de cierta operación hipotecaria que no fue consentida por aquélla, cuyo número en acción civil ante el 14º Juzgado Civil de Santiago singulariza como 128365720 (fs. 9); en tanto en este tribunal señala que sería la número 127764720 (fs. 77); que al 27 de octubre de 2015 la querellante aparece como deudora de la querellada por operación hipotecaria N° 127764720 (fs. 71 y 77); que la querellada no ha aportado antecedente alguno sobre la operación hipotecaria que cuestiona en autos la querellante ni tampoco lo hizo respecto a la aludida en demanda del juicio civil señalado; que tampoco ha aportado antecedente de haber eliminado en sus registros a la querellada como deudora de deuda hipotecaria que ha reconocido no le empece, y que dicha parte no ha reparado en este proceso que la operación señalada en la causa civil es distinta a la que se hace referencia en el libelo de querella de autos.

10º) Que por lo antes razonado, y en particular de la documental de la querellante, no es posible inferir que la deuda que señala en este tribunal como registrada en el banco querellado con número de operación 127764720 al 27 de octubre de 2015 y a la cual se refiere el documento de fs. 71, no sea efectivamente una deuda suya, ya que se trata de una operación distinta a la que alude en su solicitud de exhibición de documentos de fs. 8 y siguientes, número 128365720, la cual en documentos de fs. 46, 60, 61 y 68 no aparece asociada a departamento alguno, a diferencia de los otros tres operaciones de la actora, entre ellas la referida N° 127764720, que si aparecen asociados a un departamento, como se infiere de fs. 43, 44, 45, 59, 60, 62, 63, 69 y 71, por lo que no es posible a esta sentenciadora concluir que la deuda que informa el documento de fs. 71 sea inexistente y por ello, que el que figure a nombre de la querellante sea constitutivo de una

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo.

23 NOV. 2011

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

infracción a la Ley N° 19.496 en perjuicio de la actora, en particular por referirse a un contrato no consentido por la actora, siendo presumible que se trata de una deuda vigente y distinta, en todo caso, a la que motivó las quejas de la actora contra la querellada en el 2008 y años posteriores, por lo que el tribunal absolverá a la querellada respecto de la imputación de registrar una deuda inexistente correspondiente a la operación hipotecaria N° 127764720, lo que para la querellante constituía supuestas infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que será absuelta de tales imputaciones.

11º) Que, no obstante lo anterior, observa esta sentenciadora que la querellada no se ha referido en su defensa a la imputación de falta de información que le hace la querellante respecto del crédito hipotecario del que le informó era deudora, limitándose a afirmar que hizo cobro de esa operación pero que antes de octubre de 2015 había corregido el error eliminando a la querellante como deudora de esa operación, y que ella efectivamente en el pasado incurrió en mora en el pago de dividendos de otro crédito. Atendida dicha circunstancia, y estando contestes las partes en que la querellante mantiene operaciones hipotecarias con la querellada efectivamente celebradas por ella, por lo que tiene la calidad de consumidora ante el proveedor querellado, para esta sentenciadora resulta indiscutible que a aquélla le asiste el derecho a que éste le entregue información sobre las operaciones que él mismo le informa es deudora. Sin perjuicio de lo anterior, cabe observar que la querellante debe ser considerada como consumidora supuesta y de buena fe en la operación que niega pertenecerle, de modo que si fue vinculada como tal por la querellada, aunque ésta haya corregido sus registros y la haya eliminado, le asistía el derecho a conocer los antecedentes precisos de por qué ésta la consideró como deudora y realizó gestiones de cobranza extrajudicial en su contra.

Para comprender el alcance de la obligación de información que pesa sobre la querellada a favor de la actora, resulta pertinente precisar que, conforme al artículo 3º inciso primero de la Ley N° 19.496, son derechos básicos del consumidor: *"a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos..."* El derecho a la información se manifiesta en tres fases diferentes: **a) etapa precontractual:** antes de celebrarse el contrato el proveedor debe informar a los consumidores en forma veraz y suficiente las condiciones en que ofrece sus productos o servicios al mercado, desde el mismo momento que los ofrece; sólo así el consumidor podrá hacer una elección libre y racional ante los productos y servicios que le ofrece el mercado. **b) etapa contractual:** en el momento de perfeccionarse el contrato es indispensable que el consumidor conozca exactamente los términos del contrato que está celebrando y reciba los documentos que lo justifican; así él conocerá claramente los derechos y obligaciones que le corresponden en virtud del mismo. **c) etapa postcontractual:** en la etapa de ejecución del

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo, 23. NOV. 2017
SECRETARÍA
Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

contrato, es necesario asegurar el consumo o uso adecuado de los bienes y servicios que permita al consumidor satisfacer las expectativas que tenía cuando contrató; se trata de la existencia de mecanismos eficaces que permitan al consumidor conocer los pagos periódicos que deba hacer y sus fundamentos, comprobar la información que se le envía, poder reclamar cuando estimare afectados sus intereses, recibir respuestas pertinentes a sus reclamos, hacer efectiva la garantía que tengan los productos o servicios contratados, todo ello para permitirle un consumo o uso satisfactorio de éstos. El derecho a la libre elección del bien o servicio supone como cuestión esencial, propio de todo acto jurídico, que el consumidor consienta en el acto de consumo, si un proveedor por error lo vincula a un contrato de consumo sin que haya consentido, surge para ese consumidor el derecho a ser informado de las razones de ello y que se corrija el error por el propio proveedor, cuestión a la que éste se encuentra obligado conforme al estándar profesional con que debe actuar y porque no puede poner de cargo del consumidor ningún tipo de costo por su falta de profesionalismo, así fluye del art. 16 letra c) de dicha Ley.

En la especie la querellante reclama no haber celebrado cierto contrato de consumo ni haber recibido información de ese supuesto contrato una vez enterada de su presunta celebración y luego de haber requerido a la querellada, a este respecto cabe declarar que al no constar en autos que la querellada haya entregado la información que la actora le ha solicitado y a la cual tiene derecho ni antes del juicio ni dentro de éste, queda establecido que la querellada no dio cumplimiento a su deber de información en la etapa postcontractual, por lo que será sancionada más adelante como infractora del art. 3° inciso primero letra b) de la Ley N° 19.496.

III.- SOBRE LA ACCION CIVIL:

12°) Que en el primer otrosí de libelo de fs. 72 la actora reclama daño moral por la suma de \$3.000.000.- (tres millones de pesos), o la que el tribunal resuelva, más reajustes intereses y costas; pretensión que la demandada rechaza por fundarse en hechos constitutivos en daño emergente y lucro cesante, y por no cumplir con las exigencias de vulneración de derecho subjetivo, ser directo y estar probado.

13°) Que para los efectos de la determinación de la existencia de un daño moral para la demandante derivado de los hechos de autos y de la cuantificación del mismo, el tribunal precisa que la actora no rindió pruebas directas sobre el menoscabo y las afecciones que hubiere padecido a consecuencia del actuar de la querellada, pero sí obran antecedentes que permiten a esta sentenciadora presumir fundadamente que existió dicho daño, siendo las presunciones judiciales un medio de prueba en la legislación común, observando el tribunal que los artículos 14 y 16 de la Ley N° 18.287, en relación con el artículo 1° de esta misma, facultan a los jueces de Policía Local a utilizar todo antecedente probatorio, más allá del catálogo que contempla el procedimiento del Juicio Ordinario de Mayor Cuantía del

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo,23.NOV.2017.....

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Código de Procedimiento Civil, que se sigue entendiendo como la norma común en nuestro sistema procesal, no obstante la obsolescencia en que se encuentra; de esta manera, la prueba de presunciones judiciales, las máximas de la experiencia y lo público y notorio, son antecedentes probatorios sobre la base de los cuales el Juez de Policía Local puede dar por probados los hechos pertinentes y controvertidos de un juicio, incluido el daño moral.

Pues bien, en cuanto a la existencia del daño moral que pudo experimentar la consumidora demandante, en primer lugar esta sentenciadora debe señalar que no puede sustraerse a situaciones que evidentemente afectan el curso normal de la vida de las personas y que ellas se han determinado a sí mismas, 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 y con conocimientos básicos de la sociedad en la que debe administrar justicia. 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 frustración sufrida por la demandante de la legítima expectativa de conocer los motivos y antecedentes de ser tenida por la denunciada como deudora de una operación hipotecaria por la compra de un inmueble en Temuco, en la cual ella no consintió; en haber tenido que realizar gestiones extrajudiciales y judiciales para la eliminación de esa información y para aclarar ante la denunciada que no era deudora de la obligación que se le cobraba, que con el curso de los años ha constatado que la denunciada la ha mantenido como deudora de una operación que no existe y sigue negándose a informar la razón de esa circunstancia, son situaciones que afectaron el curso normal de su vida y conllevan molestias intrínsecas que ha debido soportar al saberse deudora de una obligación de alto valor y de varios años de cumplimiento que le era del todo ajena y para la preparación y ejecución de los actos en que se han expresado las acciones conducentes a sacar de su error a la denunciada y para recibir una explicación fundada de parte de ésta, la que a la fecha aún espera.

Conforme a lo razonado precedentemente, esta sentenciadora estima que al haberse enfrentado la demandante injustamente a una situación como la descrita en los considerandos precedentes, derivada de múltiples omisiones y algunas conductas en que incurrió la demandada, se 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. 3° letra e) de la Ley N° 19.496, el cual el tribunal prudencialmente avalúa en la suma de \$800.000.- (ochocientos mil pesos), atendida la calidad de las partes, su capacidad patrimonial y la forma en que se han vulnerado los derechos de la demandante.

14°) Que con el objeto que la demandante recibió ORIGINAL

Stgo, 23 NOV 2017

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

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 demandada sea requerida y hasta el pago efectivo, y más las costas de la causa.

NOV 2016 ~~INT~~ → Reque

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes, arts. 1698 y siguientes y 2314 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 deducida en autos por doña **DANNYSA JAVIERA BRILOVICH LÓPEZ**, en representación de doña **MYRIAM RUTH RAMÍREZ VENEGAS**, y se condena al **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** representado por doña **JESSICA LÓPEZ SAFFIE**, al pago de una multa equivalente en pesos al día de su pago a VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, como autor de infracciones al arts. 3° inciso 1° letra b) de la Ley N° 19.496. ✓

DOS.- Que se acoge la demanda interpuesta por doña **DANNYSA JAVIERA BRILOVICH LÓPEZ**, en representación de doña **MYRIAM RUTH RAMÍREZ VENEGAS**, y se condena al **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** representado por doña **JESSICA LÓPEZ SAFFIE**, a pagar a aquélla la suma de \$800.000. (ochocientos mil pesos) como indemnización de daños y perjuicios, suma que deberá ser pagada con los reajustes e intereses señalados en el considerando 14° 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, dése cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 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.

Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández, Secretaria Abogada.

DESCARGADO

015737
CARTA CERTIFICADA N°

EXHIBICION DE FOJAS

SANTIAGO A

28.11.2016

DE

NOTIFICACION

Sed. de Santiago a Danilo Ibañez

COPIA FIEL DE SU ORIGEN
23 NOV 2017
Stgo, SECRETARIA
Cuarto Juzgado Pol. a Loca

Santiago, 24 de Mayo de 2017

Se emitió cédula a

orden de la Jefe de

OTPN
Luis Corales

Santiago,

23 NOV 2017

ROL N° 1333-6 / 2016

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

