

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL N° 1.593-2017-8

LAS CONDES, a diecisiete de Mayo de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

Estos antecedentes, querella de fs. 16 y siguientes, de fecha 24 de Enero de 2017, interpuesta por **CAROLINA MARISA URETA GARETTO**, secretaria ejecutiva computacional, domiciliada en calle Caldas N° 597, comuna de La Florida, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **BANCO DE CHILE**, representado por Francisco Javier Contreras Soto, según rectificación de fs. 30, ambos domiciliados en Avenida Presidente Riesco N° 5711 L/1, comuna de Las Condes, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 16 y 24 la actora relata los hechos fundantes de la querella y al respecto expresa que en el año 2007 abrió una cuenta corriente en el Banco de Chile, oportunidad en que, además, se lo otorgó una tarjeta de crédito, tomando posteriormente un crédito de consumo de \$ 5.000.000.-, suma la cual, el 20 de Junio de 2016, abonó en su tarjeta de crédito, quedando con un saldo de \$ 989.453.-, la que debía serle cobrado en cuotas, pero, sin embargo, el Banco, unilateralmente, hizo una aceleración de todas las cuotas pendientes y le cobró en una sola cuota el total adeudado, en el estado de cuenta de Julio de 2016. Aunque en un principio nadie le dio una explicación satisfactoria, posteriormente, luego de conversaciones, logró que el Banco le cobre en cuotas la suma indicada, en las fechas correspondientes, conforme con lo que se le habría cobrado en caso de no haber hecho el prepago, lo cual será a contar de Marzo o Abril de 2017 en adelante, que es lo que debieron hacer desde un principio.

A fs. 39 la querellada expresa que la tarjeta de crédito de la actora registraba, al 2 de Junio de 2016, un monto utilizado de \$ 5.885.417.- y con fecha 20 de Junio de 2016 efectuó un abono a la deuda de \$ 5.000.000.-, prepagándola, a raíz de lo cual se efectuó la aceleración de las compras y avances en cuotas registradas a la fecha, inflormándosele en el estado de cuenta del mes de Julio de 2016, no siendo aceptada por la querellante, solicitando que se dejaran las compras y avances en cuotas sin aceleración, lo que fue acogido y gestionado de



inmediato, quedando reflejado en el siguiente estado de cuenta, Agosto de 2016, “en el que se reflejan las compras y avances desacelerados, reprocesándose en cuotas los que corresponden; y abonándose a la cuenta de la tarjeta, en el mes de agosto de 2016, los montos correspondientes a devolución de impuestos e intereses producto del reproceso”. En suma concluye que tan pronto fue requerido procedió a dar solución a la situación creada, varios meses antes que la actora presentara su querrela y habiendo sido informada oportunamente de ello.

A fs. 16 y siguientes la querellante dedujo, al mismo tiempo, demanda civil en contra del proveedor indicado, solicitando que sea condenado a pagarle la suma de \$ 461.290.- por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas, cuya notificación consta a fs. 35.

A fs. 156 y siguiente, con fecha 21 de Abril de 2017, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la actora procedió a ratificar sus acciones, en tanto que la parte querrelada y demandada contestó por escrito rolante a fs. 131 y siguientes, que solicita que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de la denuncia, con costas, reiterando, en cuanto a los hechos, lo expresado en su declaración indagatoria. En la contestación opone, primeramente, la excepción de prescripción de la acción infraccional y, enseguida, alega inexistencia de incumplimiento e infracciones imputadas al Banco e inexistencia de los requisitos exigidos por el artículo 23 de la Ley 19.496 para que se configure la infracción. En cuanto a la acción civil invoca inexistencia de las infracciones que se le imputan, inexistencia de perjuicios e inexistencia de la relación de causalidad exigida por la Ley.

En cuanto a la prueba testimonial la actora presentó al testigo Rodrigo Ernesto Canales Maldonado, quien depuso a fs. 156 y siguientes, en tanto que la querrelada no rindió prueba de esa índole. En lo que respecta a la documental, ambas partes rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la excepción de prescripción:

1º) Que, según se relató, la parte querrelada opuso en el escrito de fs. 131 y siguientes la excepción de prescripción de la acción infraccional, aduciendo que la



actora tomó conocimiento de la supuesta infracción el día 7 de Julio de 2016, al recibir el estado de cuenta correspondiente a ese mes, en tanto que las acciones las interpuso el 24 de Enero de 2017, esto es, más allá del plazo de seis meses que el artículo 26 de la LPC establece para el efecto, por lo cual se encontrarían prescritas.

2º) Que el Tribunal constata que entre ambas fechas hay una diferencia de 17 días corridos.

3º) Que, si bien lo expuesto por el querellado es efectivo, para poner la cuestión en sus justos términos se hace necesario añadir que el mismo artículo 26, en su inciso 2º, dispone que dicho plazo “se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso”, el cual seguirá su curso una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo.

4º) Que es el caso, como consta de los antecedentes que, entretanto, la consumidora efectivamente presentó un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, restando por determinar por cuánto tiempo se prolongó su tramitación.

5º) Que conforme al documento de fs. 214, obtenido del sistema computacional y agregado a los autos en virtud de la medida para mejor resolver decretada a fs. 215, el reclamo fue ingresado con fecha 25 de Noviembre de 2016 y cerrado con fecha 14 de Diciembre de 2016, existiendo entre ambas datas un término de 20 días corridos.

6º) Que, ahora bien, prolongado el plazo original, que vencía el 7 de Enero de 2017, añadiéndole los 20 días, es dable concluir, con certeza, que las acciones incoadas con fecha 24 de Enero de 2017 fueron presentadas oportunamente, dentro del plazo legal de prescripción así determinado, motivación por la cual procede desestimar la excepción relacionada anteriormente.

En cuanto a la tacha:

7º) Que la parte del Bancode Chile tachó a fs. 157 al testigo Canales, ya citado, presentado por la parte querellante, invocando la causal de inhabilidad contemplada en el N° 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por tener, según señala, una relación de amistad con la querellante y tener interés en el resultado del juicio, lo que le resta imparcialidad para declarar en éste.



8º) Que la norma invocada declara inhábiles a quienes “**a juicio del Tribunal carezcan de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto**”, causal en la que, por lo tanto, no tiene cabida la “**amistad**” (la que es constitutiva de una causal distinta, contemplada en el N° 7 de dicha norma), motivo por el cual el Tribunal no la considerará en el análisis de la procedencia o improcedencia de la tacha, quedando únicamente por determinar si el testigo cuestionado tiene interés en el resultado de la litis.

9º) Que la jurisprudencia uniforme de los Tribunales Superiores de Justicia está conteste en que el interés inhabilitante para deponer en una causa necesariamente ha de ser de índole económica, circunstancia que no ha sido acreditada en el caso sublite, motivo por el cual procede rechazar la tacha referida.

En cuanto al fondo:

10º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere al **BANCO DE CHILE** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

11º) Que la actora sostiene que el 20 de Junio de 2016 abonó en la tarjeta de crédito que mantiene en el Banco denunciado la suma de \$ 5.000.000.-, quedando un saldo de \$ 989.453.-, el que, según señala, debía serle cobrado en cuotas, pero, sin embargo, el Banco, unilateralmente, aceleró todas las cuotas pendientes y le cobró en una sola el total adeudado en el estado de cuenta de Julio de 2016.

12º) Que, sin embargo, no consta de los autos que la actora haya comunicado o instruido al Banco de sus verdaderas intenciones al efectuar el abono de \$ 5.000.000.- a su tarjeta de crédito, cual era depositar el monto de dicho prepago en la cuenta de su tarjeta y que ésta se fuera consumiendo mes a mes, aplicándolo al pago de cada cuota mensual, cuota tras cuota, hasta su agotamiento.

13º) Que en tales circunstancias no procede efectuar reproche al Banco, puesto que no tenía cómo saber que esas eran las intenciones de su cliente, ya que a lo imposible nadie está obligado, motivo por el cual procedió, simplemente, a acelerar el remanente de la deuda.

14º) Que, a mayor abundamiento, el Banco, ante el reclamo posterior de la actora, reaccionó de inmediato a su favor y reversó todo el procedimiento, incluso con devolución de impuestos e intereses.

15º) Que al respecto considérese que el abono fue efectuado en Junio de 2016, que el reclamo de la querellante fue efectuado en Julio de 2016 y que en el estado del



mes siguiente, Agosto de 2016, el Banco, con prontitud, ya había remediado la situación.

16º) Que, conforme a ello, a criterio del Tribunal el Banco, satisfaciendo el requerimiento de su cliente y buscando complacerla, reaccionó con diligencia y rapidez.

17º) Que acorde con ello el Tribunal no advierte que la consumidora haya sufrido daños con motivo de estos hechos, salvo alguna contrariedad momentánea.

18º) Que, además, el Tribunal no puede dejar de advertir que, no obstante que el Banco había accedido prontamente a sus requerimiento, en el mes de Agosto de 2016, la actora, en el mes de Enero de 2017, cinco meses después, estimó del caso interponer de todos modos querrela y acción civil en contra del Banco, sin lograr vislumbrarse la intencionalidad que le guía.

19º) Que, en fin, la querrellada relata a fs. 133 vta. que el prepago de \$ 5.000.000.- lo efectuó la actora con cargo a un crédito que obtuvo del mismo Banco, en vista de lo cual, el Banco, **“con absoluta buena fe y con la única intención de aplicar en forma inmediata el prepago efectuado a la deuda, y así evitar que la contraria pagara doble interés, esto es, por un lado, por el pago en cuotas del crédito de consumo y, por otro, por el pago de las compras y avances en efectivo pactadas en cuotas con interés mediante el uso de su tarjeta de crédito más las respectivas comisiones, efectuó la aceleración de la deuda existente por el uso de la tarjeta de crédito sublite”**.

20º) Que, en suma, por las motivaciones anteriores el Tribunal no advierte que el Banco de Chile haya incurrido en infracción de la normativa tuteladora de los derechos de los consumidores, por lo cual procede desestimar la querrela incoada en su contra.

21º) Que, asimismo, procede desechar la acción civil indemnizatoria deducida en su contra, por ser ésta incompatible con la decisión infraccional precedente.

22º) Que, sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y



Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

EN CUANTO A LA EXCEPCION DE PRESCRIPCION:

-Que se rechaza la excepción de prescripción opuesta en el escrito de fs. 131 y siguientes por la querellada y demandada, relacionada en el considerado 1°.

EN CUANTO A LA TACHA:

- Que se rechaza la tacha deducida a fs. 157 por la parte del Banco de Chile respecto del testigo Rodrigo Ernesto Canales Maldonado, presentado por la parte querellante.

EN CUANTO AL FONDO:

- Que se rechaza la querrela interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 16 y siguientes.

- Que se rechaza la acción civil deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 16 y siguientes, sin costas por estimar el Tribunal que la actora tuvo motivos plausibles para litigar.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 1.593-2017-8.

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

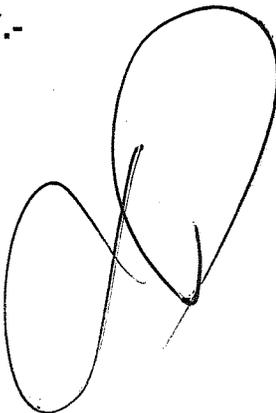
Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-



Las Condes, 09 de Junio de 2017.-

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA ESCRITA DE FOJAS 216 A
221 DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

Causa rol N° 1593 -8- 2017.-

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.