

Iquique, treinta de diciembre de dos mil dieciséis.

VISTO:

Se reproduce la sentencia apelada de 16 de septiembre de 2016, escrita a fojas 249 y siguientes, salvo los motivos Decimonoveno y Vigésimo, que se eliminan, y sustituyendo en la decisión D de la parte resolutive la expresión: "por lo razonado en el considerando decimosexto precedente", por la expresión: "por lo razonado en el motivo decimoctavo", y,

TENIENDO EN SU LUGAR PRESENTE:

1º.- Que apeló el actor civil don José Luis Astorga Verdugo (sic), contra la sentencia definitiva antes indicada, en la parte que rechazó la demanda indemnizatoria civil por daño emergente y daño moral deducida por su parte, en contra del Banco París S.A., al estimar el juez recurrido que no se había acreditado el primero como acción directa del demandado, y el segundo, por el monto impetrado, lo que le causa agravio, solicitando revocar el fallo y acoger su pretensión en todas sus partes. En subsidio, pidió acoger la reparación del daño moral por la suma de \$ 15.000.000, con intereses y reajustes, o la suma que esta judicatura estime, conforme a derecho.

2º.- Que, a partir del motivo Décimo tercero, el juez a quo analizó la prueba rendida, y dio por establecida, en el considerando Decimoséptimo, la infracción a la Ley del Consumidor denunciada por el actor, cometida por la querellada y demandada civil, consistente en que pese a haber pre pagado el primero la totalidad del crédito que le otorgara la segunda, ésta informó en forma negligente como morosa la última cuota a la Superintendencia de Bancos, razón por la cual acogió la querella y sancionó al Banco con una multa de 20 UTM, por infringir los deberes previstos en el artículo 12 de la ley referida.

En cuanto a la acción civil, en el motivo Décimo octavo, el juzgador estableció que sólo son indemnizables los perjuicios directos y necesarios del incumplimiento de las obligaciones que emanan del contrato de consumo, y no los que son consecuencia remota, entendiendo esta judicatura que en ello basó el rechazo a la reparación del daño emergente impetrado.

3º.- Que, siguiendo la lógica de la infracción acreditada, el juzgador estimó en el motivo Décimo noveno de la sentencia, que el actor probó de forma meridianamente (sic) clara, que sobrellevó



...the ... of ...

disgustos, desesperanzas y reveses que ameritan indemnizarlo moralmente (sic), en una cantidad proporcional al daño causado. Sin embargo, no acogió tal pretensión, por estimar que al haber pedido el actor la suma de \$ 15.000.000 a tal título, no facultándolo a fijar una suma menor, estaba impedido de condenar por otra.

4º.- Que, no obstante lo consignado en el fallo en alzada en cuanto al daño emergente alegado, debe señalarse que analizada y ponderada la prueba aportada por el actor de acuerdo a las reglas de la sana crítica, consistente en la testimonial de fojas 106 y 107, la misma no logra producir convicción sobre la existencia del mismo, pues los testigos depusieron de manera general sobre los obstáculos comerciales que enfrentó el referido a causa de su inclusión en el Dicom por la deuda informada como morosa por la demandada, no dando cuenta de perjuicios económicos efectivos y concretos, tampoco de su monto, razón por la cual debe desestimarse la demanda en este punto.

Por el contrario, acreditada la infracción señalada, y las molestias, angustias, pesares, zozobras y trabajosos trámites que el actor debió enfrentar a causa de aquella, agravados por la incidencia de dichos males en su calidad de comerciante, según emana de la testimonial indicada, y de los indicios derivados de los demás antecedentes allegados a la causa, corresponde acoger la pretensión reparatoria del daño moral impetrado, el que se regulará prudencialmente en la suma de \$ 2.000.000 (dos millones de pesos), considerando al efecto, como marco referente y proporcional, la suma nominal del crédito otorgado por la parte infractora al consumidor perjudicado.

Conforme a lo expuesto, y en virtud de lo dispuesto en las normas de la Ley del Consumidor N° 19.496, especialmente sus artículos 12, 17 D, inciso cuarto, y 23; lo establecido en la Ley 18.287, en especial sus artículos 14, y 34 a 36; y artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil,

SE REVOCA, en lo apelado, la sentencia definitiva de dieciséis de septiembre de dos mil dieciséis, escrita de fojas 249 a 253 vuelta, en la parte que rechazó la demanda civil por indemnización del daño moral impetrado por el actor, y en su lugar se declara que se acoge la misma, con costas, regulándola en la suma de \$ 2.000.000 (dos



[The page contains extremely faint, illegible text, likely bleed-through from the reverse side of the document. The text is arranged in several paragraphs across the page.]

PODER JUDICIAL
CORTE DE APELACIONES
IQUIQUE

millones de pesos), con reajustes e intereses a contar de la fecha en que este fallo quede ejecutoriado, el que se confirma en lo demás.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Ministra Interina Sra. Ríos Meza.

Rol I. Corte N° 58-2016 Policía Local.

Pronunciada por el Ministro Titular Sr. PEDRO GÜIZA GUTIÉRREZ, el Ministro Suplente Sr. MOISÉS PINO PINO, y la Ministra Interina Sra. JUANA RÍOS MEZA. Autoriza don DAVID SEPÚLVEDA CID, Secretario Subrogante.



1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions and activities. It emphasizes that this is essential for ensuring transparency and accountability in the organization's operations.

2. The second part of the document outlines the various methods and tools used to collect and analyze data. It highlights the need for consistent and reliable data collection processes to support informed decision-making.

3. The third part of the document focuses on the role of technology in modern data management. It discusses how advanced software solutions can streamline data collection, storage, and analysis, leading to more efficient and accurate results.

4. The fourth part of the document addresses the challenges associated with data security and privacy. It provides guidance on implementing robust security measures to protect sensitive information from unauthorized access and breaches.

5. The fifth part of the document concludes by summarizing the key findings and recommendations. It stresses the importance of ongoing monitoring and evaluation to ensure that data management practices remain effective and up-to-date.



CONFIDENTIAL

Pedro Nemesio Guiza Gutierrez
MINISTRO(P)
Fecha: 30/12/2016 13:12:32

Moises Ruben Pino Pino
Ministro(S)
Fecha: 30/12/2016 12:53:30

Juana Rosa Rios Meza
Ministro(S)
Fecha: 30/12/2016 13:00:29

David Orlando Sepulveda Cid
MINISTRO DE FE
Fecha: 30/12/2016 13:27:15



1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions.

2. It also highlights the need for regular audits to ensure compliance with financial regulations.

3. The second section focuses on the role of technology in streamlining financial processes.

4. This includes the use of cloud-based accounting software and automated reporting tools.

5. The final part of the document provides a summary of key findings and recommendations for future research.

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Iquique integrada por Ministro Presidente Pedro Nemesio Guiza G. y los Ministros (as) Suplentes Moises Ruben Pino P., Juana Rosa Rios M. Iquique, treinta de diciembre de dos mil dieciséis.

En Iquique, a treinta de diciembre de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Faint, illegible text at the top of the page, possibly a header or title.

Faint, illegible text in the upper middle section of the page.



DON (DONA):

MARLENE I. PERALTA AGUILERA

M. BAQUEDANO No. 1093, IQUIQUE

En el expediente Rol No. 14530 - L, de este Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique, por LEY DEL CONSUMIDOR se ha ordenado de notificar a Ud., lo siguiente:

Iquique, a dieciséis días del mes de septiembre del año dos mil dieciséis.

Vistos:

La querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, rolante fojas 01 y siguientes y rectificación de las mismas a fs. 58 y 59, interpuesta por don José Luis Astorga Espínola, Chileno, casado, comerciante, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 9.352.771-1, domiciliado en Alto Hospicio, calle Santa teresa N° 4126, en contra de BANCO PARIS S.A., del giro de su denominación, Rol Único Tributario N° 99.565.970-0, domiciliado en Iquique, calle Tarapacá N° 329, representado por doña María Elizabeth Gandolfo Mulet, Chilena, divorciada, Ingeniero Comercial, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 9.273.726-8, domiciliada en Anker Nielsen N° 2217, Iquique, por infracción a las normas de la Ley 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, por no respetar los términos, modalidades y condiciones del servicio ofrecido. En efecto, el actor manifiesta que con fecha 12 de diciembre del 2013, contrató un crédito de consumo, operación N°980062681599, por la suma de \$2.000.000, con la querellada, el cual se pagaría en 18 cuotas mensuales iguales y sucesivas de \$119.955, cada una, venciendo cada una de ellas los días 20 de cada mes a contar del mes de enero del 2014, por lo que el término del servicio del crédito sería el día 20 de junio del 2015.

Con fecha 4 de mayo del 2015, don José Astorga, prepagó la totalidad del saldo adeudado, quedando de este modo solucionada íntegramente la operación N°980062681599, que obedecía al crédito que le fuera otorgado por el Banco París.

Con fecha 1º de octubre del 2015, recibe un llamado telefónico de la empresa proveedora de productos avícolas Aristía Comercial Ltda., en que le comunicaban que suspendían su crédito interno, por tener publicada, la existencia de morosidad, en el Boletín Comercial, con el Banco Paris S.A.

Ante ello, concurrió al Banco Paris, con la finalidad de inquirir información respecto de la publicación efectuada en el Boletín Comercial, informándosele que adeudaba la última cuota correspondiente al mes de junio del 2015, ante lo cual presentó los comprobantes que acreditaban el pago total de la deuda, pese a ello no obtuvo respuesta favorable, por parte, del Banco.

Dado lo anterior, el 6 de octubre del 2015, concurre al Servicio Nacional del Consumidor, con la finalidad de presentar el respectivo reclamo contra dicha entidad bancaria, respondiendo ésta, con fecha 14 de octubre del 2015, al realizar sus descargos, informa que el Sr. Astorga Espínola que "el crédito de consumo, con la operación N° 980062681599, fue pagado en su totalidad el día 04/05/2015,



sin embargo debido a un error operativo involuntario, el pago de la última cuota no fue registrado ...”.

A raíz de lo relatado, el actor solicita que se sancione al Banco París S.A. al máximo de las sanciones contempladas en la ley. Sustenta jurídicamente su acción infraccional en lo dispuesto en el artículo 3º, letras d) y e); 4º; 23º; 24º; 50º y siguientes de la Ley N° 19.496.

El recurrente acciona civilmente, solicitando se ordene al Banco París S.A. al haberlo publicado en el Boletín Comercial como moroso, sin ningún motivo ordenar a pagar, por concepto de daño emergente la suma total de \$5.525.000, a raíz del grave detrimento sufrido en su patrimonio al haberse visto en la obligación de comprar menos mercadería al no haber podido contar con el crédito que le otorgaba Aristía Comercial Ltda.; demanda la suma de \$ 16.575.000, por concepto de Lucro Cesante, al no poder contar, durante 6 semanas y media, con el crédito entregado por Aristía Comercial Ltda.; y, la suma de \$15.000.000, por concepto de daño moral, fundado en los hechos relacionados, que reflejan su angustia, molestia, desesperación, desconcierto, dolor, frustración, impotencia, inseguridad y vulneración a que se vio expuesto al no poder contar con el crédito otorgado por la empresa Aristía Comercial Ltda., para mantener su negocio y a su grupo familiar.

Solicita en definitiva que Banco París S.A. sea condenado al pago a “pagar la cantidad total de \$15.000.000, por concepto de daño moral, más reajustes e intereses, todo con expresa condenación en costas.”.

A fojas 8 a 17, rolan documentos fundantes de la acción infraccional presentada por el actor.

A fojas 23, rola presentación de doña Ana María Luksic Romero, Chilena, Periodista, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 12.058.965-2, en representación del Servicio Nacional de Consumidor, Región de Tarapacá, ambos domiciliados en Iquique, calle Baquedano N° 1093, en que se hacer parte en calidad de tercero coadyuvante, en estos autos.

A fojas 65, rola presentación de don Mauricio Alejandro Muñoz Venegas, Abogado, domiciliado en Iquique, calle Patricio Lynch N° 91, Oficina 104, mediante la cual asume el patrocinio y poder de la sociedad Banco Paris S.A., del giro de administración de recursos para negocios, del mismo domicilio del anterior.

A fojas 77, rola acta de audiencia contestación, conciliación y prueba, llevada a cabo con la asistencia de la parte querellante infraccional y demandante civil; del tercero coadyuvante; y, de la querellada infraccional y demandada civil. La actora ratifica lo declarado en audiencia indagatoria escrita a fs. 55; la tercerista ratifica su presentación de fs. 22 a 26vta., pide que la querellada sea condenada por cada



una de las infracciones incurridas, al máximo de las sanciones contempladas en la ley, con expresa condenación en costas. Por su parte la querellada y demandada civil, por escrito, fs. 75, opone excepción de previo y especial pronunciamiento, conforme lo dispone el artículo 310 del Código de Procedimiento Civil, esto es por encontrarse prescrita la acción contravencional, al haber transcurrido el plazo de seis meses, contados desde el momento de la infracción, por lo que solicita el rechazo de la acción deducida.

A fs. 79, la tercerista evacúa traslado que le fuera conferido, señalando que la excepción planteada deberá ser rechazada, con costas, dado que el inciso primero del artículo 26 de la Ley N° 19.496, es claro al precisar que las acciones, derivadas por el quebrantamiento a la normas de ley sobre protección de los derechos de los consumidores, prescriben en el plazo de seis meses, contados desde la fecha de comisión de la infracción y ésta se interrumpe, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 54° de la Ley N° 15.231, sobre Organización de los Juzgados de Policía Local, por el solo hecho de presentarse o deducirse la acción, sea mediante denuncia, querrela o demanda.

Continúa señalando que, el actor tomó conocimiento del hecho, de permanecer en un Registro de Morosidad, el día 1° de octubre del 2015, al recibir un llamado telefónico de su proveedor, Aristía Comercial Ltda., comunicándole que le habían suspendido su crédito interno, dada la morosidad que registraba en el Boletín Comercial con Banco Paris S.A., de tal manera que la sola circunstancia de permanecer en el registro de morosidad, importa una infracción continua hasta que se corrija o subsane la anotación impropia y una vez efectuada recién empezará a correr el término de prescripción.

A fs. 68, la actora evacúa el traslado de la incidencia entablada por la querellada y demandada civil, expresando que conforme lo dispone el artículo 54 de la Ley N° 15.231, el término de prescripción de la acción no se cumplía al momento de deducirse el libelo, puesto que el hecho infracción quedó en evidencia el día 31 de agosto del 2015, una vez realizada la anotación en el Boletín Comercial y la querrela de autos se presentó con fecha 27 de noviembre del 2015, fecha que importa la suspensión de la prescripción de la acción. Por lo expuesto solicita el rechazo de la excepción de prescripción, con costas.

A fs. 101, el Tribunal deja la incidencia para definitiva y ordena la prosecución de la audiencia de contestación, conciliación y prueba.

A fs. 106, rola acta de continuación de audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de las partes. La querellada y demandada civil al contestar, por escrito fs.110 a 114, las acciones interpuestas en su contra opone, por vía de alegación de fondo, excepción de prescripción, argumentando que a la luz del artículo 23 de la ley N° 19.496, el plazo de prescripción para accionar es de



seis meses y se cuenta siempre desde el momento de la infracción. Ahondando su tesis, manifiesta que, en materia infraccional, los principios por la cual se rigen son los del derecho penal, atendido a que se está frente a una manifestación del derecho punitivo del Estado, por lo que se debe estar a lo señalado en el derecho penal y consecuentemente el término de prescripción se debe contar desde la comisión de hecho infraccional imputado, lo que se produce, en el caso de autos, desde el día que no se registró el pago, por lo que la suspensión de un proveedor no es más que un incumplimiento de contrato y una prestación de servicio negligente, por lo que la publicación en un medio informativo de morosidad no es otra cosa que un efecto negativo de la infracción y no una nueva infracción, puesto que el perjudicado ya había dejado de detentar la calidad de consumidor al momento de haber efectuado el pago, por lo que el plazo no puede contarse el plazo de prescripción desde la fecha en que se tuvo conocimiento, pues la ley sobre protección de los derechos de los consumidores no contempla dicha hipótesis.

Finalmente señala, que le corresponde al actor probar las infracciones por él alegadas, por lo que si no lo hace deberá absolverse a su representado.

Por todo lo expuesto, solicita tener por contestada la querrela infraccional y demanda civil y con su mérito se disponga rechazar en todas sus partes las acciones interpuestas.

El tribunal llama a las partes a conciliación, esta no se produce, por lo que se recibe la causa a prueba y se fijan los puntos substanciales, pertinentes y controvertidos, sobre que deberá recaer la prueba.

El demandado prueba testimonial de Gregory Alexis Roca Rivera, Chileno, soltero, distribuidor, Cédula Nacional de Identidad N°13.445.808-9, domiciliado en Iquique, Los Pinos N° 1329; y, David Zenteno Guiza, Boliviano, soltero, vendedor, Cédula de Identidad de Extranjeros N°24.384.525-4, domiciliado en esta ciudad, Pasaje España N° 2257 y además rinde prueba documental. La querrelada y demandada civil no rinde prueba testimonial ni documental.

La tercerista ratifica los documentos por ella acompañados agregados desde fojas 27 a 47, con citación y bajo apercibimiento del artículo 346 número 3 del Código de procedimiento Civil. Las partes no solicitan diligencias.

A fojas 80, rola Decreto autos para oír sentencia.

Considerando:

En cuanto a la excepción de prescripción de la acción infraccional.

Primero: La querrelada y demandada civil, opuso excepción de prescripción de la acción contravencional, por el hecho de haber transcurrido el término de seis meses, contados desde el momento de la infracción, esto es desde el 04 de mayo



del 2015, por lo que solicita el rechazo de la acción deducida y la presentación de la querrela infraccional 23 de noviembre del mismo año.

Segundo: Al respecto cabe indicar que el artículo 12 de la Ley N° 19.496, establece que todo proveedor de servicios, se encuentra obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades, acordadas con el consumidor en la prestación del servicio, por lo que el pago adelantado de la totalidad de la operación crediticia, efectuada por el actor el día 4 de mayo del 2015, tuvo la virtud de extinguir la obligación crediticia que lo vinculaba con el Banco Paris S.A., hecho que así lo reconoce la querellada.

Por su parte la querellada y demandada civil, por escrito, fs. 75, opone excepción de previo y especial pronunciamiento, conforme lo dispone el artículo 310 del Código de Procedimiento Civil, esto es por encontrarse prescrita la acción contravencional, al haber transcurrido el plazo de seis meses, contados desde el momento de la infracción, por lo que solicita el rechazo de la acción deducida.

Tercero: Por su parte el inciso primero del artículo 23, del texto legal antes señalado, señala que comete infracción a las disposiciones de la presente ley, el proveedor que, en la prestación de un servicio, procediendo con negligencia, causa menoscabo al consumidor.

Cuarto: Analizada la denuncia y su respectiva contestación no controvertió el hecho en sí mismo, por el contrario, a fs. 111, reconoce que efectivamente “el consumidor cumplió con su obligación de pagar la deuda,...” para a continuación señalar que “el proveedor debió haber cancelado o extinguido la misma, por su cumplimiento. Empero no lo realizó”.

Quinto: La relación de consumo no termina con la entrega del bien o servicio y su correlato del pago, puesto que esta se pone término cuando el proveedor de cumplimiento a todos los presupuestos facticos de la relación de consumo, dentro de los cuales, en el caso de autos, se encuentra la entrega del o los instrumentos suscrito por el consumidor, destinado a respaldar la operación crediticia, lo que en el caso de autos no se realizó, provocando con ello su actuar negligente.

Sexto: Así las cosas, se debe determinar la fecha exacta en que el prestador inició su actuar negligente con el consumidor actuante, no siendo otra que el 22 de junio del 2015, data en que se informó la supuesta morosidad a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Séptimo: El inciso 1° del artículo 14 de la ley N° 18.287, aplicable, para el caso sub litis, por remisión efectuada por el artículo 56 de la Ley N° 19.496, los Jueces de Policía Local deberán apreciar la prueba y los antecedentes acumulados en la causa, conforme a las reglas de la sana crítica.

Octavo: Se debe entender por “sana crítica” aquel examen, que debe hacer el



Juez, que lo induzca al descubrimiento de la verdad, por los medios que inspiran la razón y el recto discernimiento puesto en servicio para la adecuada solución de una controversia jurídica.

Noveno: Sentado lo anterior y teniendo en consideración que no se ha controvertido la fecha, de la supuesta morosidad, avisada a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financiera, lo informado por la propia querellada a fs. 14 de autos y, presentación de la querrela infraccional, se deberá rechazar la excepción de prescripción planteada por el abogado que representa a la querellada.

En cuanto a la excepción de prescripción de la acción civil

Décimo: El artículo 26 de la Ley N° 19.496, referido a la prescripción de la acción que persigue la responsabilidad infraccional o contravencional, lo que envuelve la aplicación de multas, por lo que la regulación del Consumo no comprendería la responsabilidad indemnizatoria a que se refiere la prescripción de la acción indemnizatoria, por ser netamente de índole civil, teniendo su fuente o causa remota una determinada infracción a la relación de consumo.

Decimoprimer: De lo escrito se desprende que el aludido artículo 26 establece un plazo pero solo para el ejercicio de las acciones contravencionales, no para las acciones civiles, contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

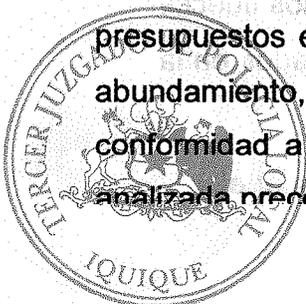
Respecto a las acciones indemnizatorias, estas prescriben de acuerdo a las reglas generales, contenidas en el Código Civil.

Decimosegundo: Por lo relacionado esta Magistratura deberá desechar la excepción de prescripción de la acción civil deducida por la demandada de indemnización de perjuicios.

En cuanto a la acción infraccional

Decimotercero: Don José Luis Astorga Espínola, presentó acción infraccional en contra del Banco París S.A., por infracción a las normas de la Ley 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, por su actuar negligente al haber informado a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, con morosidad de pago de la última cuota del crédito de consumo, pese de haberlo pagado por adelantado, provocándole con ello serias consecuencias de índole económica.

Decimocuarto: El apoderado, del Banco París S.A., don Erick Hernán Robles Pérez, contestando la acción infraccional deducida, niega todos y cada uno de los presupuestos esgrimidos por la actora en contra de su representada y, a mayor abundamiento, alega, por vía de defensa, la prescripción extintiva de la acción, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley N° 19.496, situación ya analizada precedentemente



Decimoquinto: Del mérito de la querrela infraccional y contestación de la misma no resulta controvertido, en estos autos, los siguientes hechos: a) La actora, con fecha 12 de diciembre del 2015, contrató un crédito de consumo por un monto de \$2.000.000, pagaderos en 18 cuotas mensuales, iguales y sucesivas, de \$119955, pagaderas cada una de ellas los días 20 de cada mes y la última de ellas debía pagarse el 20 de junio del 2015, con el Banco Paris S.A.; b) Con fecha 4 de mayo del 2015, el querellante pagó el crédito en su totalidad; y, c) El querellado, informó a la Superintendencia de Bancos y Seguros, que el querellante se encontraba en mora de pago de la última cuota de su crédito, pese de haber sido solucionada, por el actor el 04 de mayo del 2015.

Decimosexto: Todo lo anterior se encuentra reconocido por la querellada en su informe de fecha 14 de octubre del 2015, direccionada a la Sra. Directora Regional Tarapacá, del Servicio Nacional del Consumidor, rolante a fs. 14.

Decimoséptimo: Se acredita, con los documentos agregados a fojas 14, remitido por don Víctor Vargas, Ejecutivo de Servicio al Cliente, Tarjeta Cencosud, remitido a la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, en la que reconoce haber incurrido en un "error involuntario en el cobro de ésta, por un problema puntual y de carácter involuntario, se estaba cobrando una cuota ya solucionada", refiriéndose al servicio de la última cuota del crédito otorgado a la recurrente. Por todo lo relacionado obliga a este sentenciador, después de haber analizado las probanzas analizadas, conforme a la sana crítica y en especial la multiplicidad, gravedad, precisión, y concordancia existente entre ellas, obliga concluir a este sentenciador que la querellada no dio cumplimiento a su obligación de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se convino con el consumidor, al efectuar acciones destinadas a lograr el cobro de una cuota pagada con anterioridad a su vencimiento, actuaciones que infringen lo establecido en artículo 12° de la Ley N° 19.494 .

De igual modo, el artículo 23 de la Ley N° 19.496, en su inciso primero, señala que el prestador de servicio comete infracción en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cuando cause menoscabo al consumidor debido a deficiencias en el servicio prestado. Al no señalar la norma reproducida, una sanción específica para la conducta descrita, procede aplicar al respecto la regla general del inciso primero del artículo 24, del texto legal en comento, es decir sancionarla con una multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales.

En cuanto a la acción civil

Decimooctavo: Respecto a la acción civil deducida, este sentenciador debe señalar que la ley N° 19.496 contempla dos disposiciones que consagran especiales formas de responsabilidad civil, a saber: la indemnizatoria consagrada incidentalmente en el artículo 20 de la ley citada y en el artículo 47 de la misma.



Las características fundamentales que presenta este tipo de indemnización, es que solo se puede dirigir contra el prestador de servicio directo y se funda en la responsabilidad subjetiva del demandado, esto es, el prestador directo responde en base a la culpa subjetiva; y la acción, en comento, tiene limitación en relación con el quantum indemnizatorio, pues sólo cubriría los perjuicios materiales y morales causados al consumidor dentro de la estricta órbita de lo pactado y no puede hacerse efectiva a los daños causados con total prescindencia del contrato – daños extrínsecos del mismo. De esta forma, sólo se deberán indemnizar los perjuicios que son una consecuencia directa y necesaria del incumplimiento de las precisas y concretas obligaciones que emanan del contrato de consumo, pero no aquellos que son una consecuencia más o menos remota y accesoria de lo pactado.

Decimonoveno: En cuanto al daño moral solicitado, se debe tener presente, que se trata de compensar, por la vía pecuniaria, las molestias, frustraciones, malos ratos, angustias y padecimientos sufridos a raíz de diversas arbitrariedades y/o infracciones sufridas por una persona, derivado del incumplimiento de sus obligaciones, sean contractuales o extracontractuales. Sentada así las cosas y, analizadas las probanzas, conforme a lo expuesto en los acápites precedentes, ha quedado meridianamente claro que el actor ha probado haber sobrellevado disgustos, desesperanzas y reveses que hace necesario indemnizar moralmente, pero no en la cuantía demandada, ya que, por esta vía, no se puede lograr un enriquecimiento no justificado, como lo es la suma de \$15.000.000, dado que su pretensión excede y no guarda una adecuada proporcionalidad entre daño padecido y la situación en que se encontraba previamente al perjuicio sufrido.

Vigésimo: El actor en la parte petitoria de su demanda civil de indemnización de perjuicios, fs. 6, solicito exclusivamente que se mande pagar al demandado la “cantidad total de \$15.000.000.- por concepto de daño moral, mas reajustes e intereses, todo con expresa condenación en costas”, no facultando, a este sentenciador, para regular prudencialmente el quantum indemnizatorio, acorde al mérito de autos, lo que, en definitiva, obliga a esta Magistratura, por los fundamentos escrito en el considerando inmediatamente anterior, a no dar lugar a la acción indemnizatoria.

Vigesimoprimer: Que, los hechos descritos y analizados en los considerandos pertinentes anteriores, se encuentran tipificados y sancionados en los artículos 37° letra b); 23°, 24° de la Ley 19.496.

Y Visto además, lo dispuesto en los artículos 2°; 3° letra b) y, e); 12°; 18°; 23°; 24°; 37° letra c); y, 50 de la Ley N° 19.946; Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; y, Ley 18.287 sobre Procedimiento y sus posteriores modificaciones introducidas por la Ley N° 19.816.

RESUELVO:



A.- En cuanto a las excepciones de prescripciones opuestas

A.1.- Rechácese la excepción de prescripción de la acción infraccional, por los razonamientos escritos en los considerandos primero a noveno.

A.2.- Rechácese la excepción de prescripción de la acción civil, por lo expuesto en los considerandos noveno a decimoprimeros.

B.- En lo infraccional:

B.1.- Acójase la querrela infraccional interpuesta por don **José Luis Astorga Espínola**, Chileno, casado, comerciante, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 9.352.771-1, domiciliado en Alto Hospicio, calle Santa teresa N° 4126, en contra del **Banco París S.A.**, del giro de su denominación, Rol Único Tributario N° 99.565.970-0, domiciliado en Iquique, calle Tarapacá N° 329, representado por doña **María Elizabeth Gandolfo Mulet**, Chilena, divorciada, Ingeniero Comercial, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 9.273.726-8, domiciliada en Anker Nielsen N° 2217, Iquique, por infracción a las normas de la Ley 19.496, al pago de una Multa a beneficio fiscal equivalente a 20 U.T.M., por haber incurrido, en calidad de autor, del ilícito infraccional descrito en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, esto es, actuar con negligencia, causando menoscabo al consumidor, al denunciar a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras al actor de una morosidad inexistente.

B.2.- La multa deberá ser pagada en Tesorería Regional de la República, dentro de quinto día de notificada la presente sentencia, caso contrario, librese orden de reclusión de fin de semana, por vía de sustitución y apremio por 15 noches, en su contra.

C.- En lo civil

Rechácese la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta en primer otrosí de la presentación de fojas 1 y siguientes, por los razonamientos expuesto en los considerandos diecinueve y vigésimo precedentes.

D.- No se condena al Banco Santander al pago de los daños materiales demandados, por lo razonado en el considerando décimo sexto, precedente.

E.- No se condena a las partes al pago de las costas de la causa, por haber tenido motivo plausible para litigar.

F.- Remítase copia de la presente sentencia, debidamente autenticada por la Sra. Secretaria del Tribunal, al Servicio Nacional del Consumidor, una vez que se encuentre ejecutoriada.

Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad.



Dictada por el Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique, don Ricardo de la Barra Fuenzalida. Autoriza don Juan de la Cruz Nanculao Alonso, Secretario (S).-

27 SEP 2016

Iquique, ___ de ___ del 20 ___
CERTIFICO: Que la presente es copia fiel del original que he tenido a la vista, Doy Fé

RECEPTOR

28 SEP 2016

Notificado con fecha:
a las 13:45 horas

Juan A. Saavedra F.
Receptor

Notificado personalmente en el Tribunal



SERNAC REGIÓN TARAPACÁ
OFICINA DE PARTES
Fecha: 28/09/16
Folio: 159 Línea: 643
Obs.: _____