

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL**  
**LAS CONDES**

**Causa Rol N° 5.881-7-2016**

**LAS CONDES**, veintiséis de septiembre de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

A fs. 36 y siguientes (aclaración de fs. 64) doña **Paula Andrea Aceña Bucchi**, abogado, domiciliada en calle Nevería N° 5.160, departamento N° 35, comuna de Las Condes, en su propia representación, interpone ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Banco del Estado de Chile**, representada legalmente por doña Jéssica Teresa López Saffie, domiciliada en Avda. Libertador Bernardo O' Higgins N° 1.111, comuna de Santiago, y en subsidio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 D de la Ley 19.496 en contra de la Jefa de atención al cliente doña Marcia Paz Monasterio Ahumada, a fin de que sea condenada al pago de la suma total de \$20.600.000, que corresponde a \$600.000 por concepto de daño emergente, \$5.000.000 por concepto de lucro cesante y \$15.000.000 por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 70 de autos.**

Funda las respectivas acciones, señalando que desde el año 2013 a la fecha ha tenido dificultades en el pago del dividendo de su crédito hipotecario que mantiene con el Banco Estado, y expone las situaciones a las que se ha visto expuesta. En efecto, señala que el día 7 de marzo de 2016, concurrió a la sucursal del Banco Estado, ubicada en Avda. Apoquindo N° 4.615, comuna de Las Condes, con el objeto de pagar por caja con un cheque de su cuenta corriente del Banco Santander, el dividendo N° 43, de su crédito hipotecario. En dicha oportunidad, el cajero y posteriormente la jefa de atención al cliente, le informaron que no le podían recibir el cheque, ya que el banco la había bloqueado, por falta de fondos en su cuenta corriente perteneciente al Banco

Estado. Sin embargo señala, que ella jamás ha tenido cuenta corriente en el Banco Estado y por tanto no tendría explicación que todos los meses se hace un cargo a un número de cuentas del mismo Banco Estado, y de su supuesta titularidad. Agrega que el día 11 de enero de 2013 ella suscribió un mandato con el Banco Estado para un Pago Automático de Cuentas a fin de que este último descontase desde su cuenta corriente del Banco Santander, los dividendos hipotecarios. No obstante, dicho mandato no fue ejecutado, y nunca se descontaron los dividendos, por lo que ella revocó el mandato el día 11 de octubre de 2013. Posteriormente señala, que sin perjuicio de haber revocado el mandato, el día 8 de mayo de 2014, la demandada de manera ilegal, procedió a realizar un descuento en su cuenta corriente del Banco Santander, produciéndose una duplicidad en el pago ya que ella había pagado por caja el dividendo el día anterior. Por todo lo señalado, y el menoscabo que se le ha ocasionado desde hace 4 años a la fecha, debiendo pagar todos los meses el dividendo por caja, pasando malos ratos, es que solicita se acojan las presentes acciones.

A fs. 59, el Segundo Juzgado de Policía Local se declara incompetente para continuar conociendo del asunto y remite los antecedentes al Tribunal.

A fs. 60, el Tribunal acepta la competencia y recibe los antecedentes.

A fs. 67 y ss, comparece doña **Paula Andrea Aceña Bucchi**, C.I. N° 10.094.208-9, domiciliada en calle Nevería N° 5.160, departamento N° 35, comuna de Las Condes, quien ratifica los hechos expuesto en su denuncia y demanda civil, precisando que desde el año 2013 a la fecha la han estado enviando de un lugar a otro para solucionar el tema del descuento de Pago de Automático de Cuenta Corriente, en circunstancias que ella no mantiene ninguna cuenta corriente con el Banco Estado, sin darle ninguna solución y teniendo que todos los meses pagar por ventanilla los dividendos. Por último señala que siempre ha mantenido en la cuenta corriente del Banco Santander fondos suficientes para hacer frente al dividendo en mención.

A fs. 110 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia de doña Paula Aceña Bucchi, y del apoderado de la parte demandada del Banco Estado, oportunidad en la que opone excepción de

prescripción, en subsidio se contesta la denuncia infraccional y demanda civil, se rinde la documental que rola en autos.

A fs. 114 y ss, la parte de Paula Aceña Bucchi evacúa traslado respecto de la excepción opuesta y objeta los documentos acompañados.

A fs. 125, se lleva a efecto audiencia del primer llamado de ala absolución de posiciones, cuya absolvente Jessica Teresa López Saffie, no compareció.

A fs. 138, el apoderado de Banco Estado, acompaña documento con citación.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

#### **a) En cuanto a la excepción de prescripción:**

**Primero:** Que, el Banco Estado opone excepción de prescripción de la acción contravencional fundado en lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley N° 19.496, por cuanto la supuesta infracción a la Ley del Consumidor se habría cometido en el mes de octubre de 2013, fecha en la cual supuestamente no se revocó el Pago Automático del Banco Santander, o en su defecto en el mes de mayo de 2014, fecha en la cual la denunciante habría tomado conocimiento de la supuesta no renovación, esto es excediendo el plazo de 6 meses contemplado en el artículo 26 de la norma legal.

**Segundo:** Que, al respecto la parte denunciante señala que la excepción debe ser rechazada ya que el plazo de prescripción debe contarse a partir del día 7 de marzo de 2016, fecha en la cual la demandada incurre en la infracción detalla en su libelo.

**Tercero:** Que, del mérito de los antecedentes y especialmente teniendo presente que la infracción se ha mantuvo en el tiempo hasta el mes de marzo de 2016, fecha en la cual la denunciante no habría podido efectuar el cobro de su dividendo, debiendo, como se aprecia en el documento acompañado a fs. 1, cancelar el mandato de la cuenta Rut que mantiene con el Banco Estado, el

Tribunal rechaza la excepción de prescripción de la acción contravencional, por estimar que se encuentra dentro del plazo de 6 meses establecido por ley.

**b) En lo infraccional:**

**Cuarto:** Que, la parte denunciante Aceña Bucchi fundamenta su denuncia en el hecho que la denunciada Banco Estado habría incurrido en infracción a los artículos 3 letra b), e) 13, 12, 23, 24 inciso 1° y 2° de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por los incumplimientos reiterados y deficiencias presentadas durante 4 años en los pagos de los dividendos de su crédito hipotecario, suscrito entre ella y el Banco Estado. Los hechos imputados son los siguientes: 1) Haber impedido que el día 7 de marzo de 2016, pagara por una caja del Banco Estado el dividendo de su crédito, argumentando para la negativa, que la habían bloqueado por no tener fondos en la cuenta corriente del Banco Estado y no poder realizar el Pago Automático de Cuenta (PAC), sin perjuicio que ella no mantiene cuenta corriente con dicho Banco; 2) Cobrar, en una cuenta del Banco Estado, que se encuentra a su nombre y respecto de la cual no tiene conocimiento, a través del Pago Automático de Cuentas, las cuotas de su crédito hipotecario; 3) No haber hecho efectivo el Pago Automático de Cuentas (PAC) que mantenía con el Banco Estado a fin de que se descontara de su cuenta corriente que mantiene con el Banco Santander el dividendo; 3) Que, una vez revocado el Pago Automático de Cuentas del Banco Santander, el día 8 de mayo de 2014 se cobró en la cuenta corriente del Banco Santander, la suma de \$219.458.

**Quinto:** Que, al respecto la denunciada Banco Estado en su contestación de fs. 97 y ss, señaló que la denunciante al momento de presentar su denuncia, mantenía en el referido banco una Cuenta Rut, un crédito hipotecario y un PAC vinculado a su cuenta Rut, suscrito al momento de firmar la compraventa del inmueble. Agrega que el día 7 de marzo de 2016, fue la primera vez que la denunciante revocó el pago automático en cuestión. Con respecto a lo ocurrido el día 7 de marzo de 2016, exponen que lo que sucedió fue que la fecha de pago del PAC con cargo a la cuenta Rut es el día 5 de cada mes. Que el día 5 de marzo

de 2016 fue sábado, por lo que el sistema intentó hacer el cargo en la cuenta Rut el día siguiente hábil, que fue justamente el día lunes 7 de marzo, y aquél día al concurrir la actora no se pudo emitir la papeleta, ya que el sistema computacional intentó evitar la duplicidad de pago. Agrega que como en otras oportunidades la actora siempre pagaba con posterioridad a la fecha de cobro del PAC, no se producía este impedimento, ya que la Cuenta Rut nunca tenía saldo suficiente para pagar la respectiva cuota. Expone que en relación al PAC del Banco Santander de fecha 11 de enero de 2013 efectivamente se encuentra revocado, y agrega que si existe alguna vulneración a los derechos de los consumidores en relación al mismo estaría prescrita.

**Sexto:** Que, a fin de acreditar su denuncia, la parte de Aceña Bucchi, presentó la siguiente prueba documental: 1) A fs. 1, cancelación de mandato de Cuenta Rut de fecha 7 de marzo de 2016; 2) A fs. 2 y 3, Mandato de Pago Automático con Cuentas en otro Banco; 3) A fs. 4, mandato Pago Automático con Cuentas en otro Banco; 4) A fs. 4 y ss, set de correos electrónicos enviados entre las partes; 5) A fs. 109, certificado emitido por el Banco Santander; **documentos no objetados por la contraria.** Además a solicitud de la parte denunciante, Banco Estado, acompañó los documentos que rolan a fs. 120, 121, 122 y 126 y ss, correspondientes, a revocación mandato, y fotocopia simple contrato de compraventa y Mutuo Hipotecario.

En tanto, la parte denunciada acompañó los siguientes documentos: 1) A fs. 80, documentos denominado seguimiento de requerimientos; 2) A fs. 81 y ss, documentos denominado historial pago de dividendos; 3) A fs. 90, copia pantalla sistema en el que aparece individualizada la Cuenta Rut de la denunciante; 4) A fs. 92, cancelación mandato de Pago Automático cuenta Rut, de fecha 7 de marzo de 2016; 5) A fs. 94, historial Pago Automático de Cuentas del Banco Santander, que aparece como revocado; **documentos no objetados por la contraria.**

**Séptimo:** Que, del mérito del proceso, de lo expuesto por las partes en sus respectivas presentaciones y de la documental rendida, el Tribunal da por establecido los siguientes hechos: 1) Que, doña Paula Aceña Bucchi suscribió con el Banco Estado el día 25 de julio de 2012 un crédito hipotecario; 2) Que, doña

Paula Aceña Bucchi mantiene en el Banco Estado, la Cuenta Rut N° 10094208, Número Interno N° 33870099067; 3) Que, en los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio de 2013 se cobró en la Cuenta Rut de la denunciada a través del Pago Automático de Cuentas, las cuotas de los dividendos, sin poder hacerse efectivo el pago, por no tener saldo; 4) Que, el día 11 de enero de 2013, la denunciante suscribió un mandato de pago con el Banco Estado, para que le descontaran de su cuenta corriente del Banco Santander a través del pago automático de cuentas, las cuotas de su dividendo; 6) Que, el día 7 de marzo de 2016, la denunciante revocó el mandato del Pago Automático de Cuentas con cargo a su cuenta Rut.

**Octavo:** Que, en relación al Pago Automático de Cuentas asociado a la Cuenta Rut de la denunciante, cabe señalar que del mérito del proceso, es dable establecer que no existe constancia en autos de un mandato de pago al Banco Estado o la suscripción de un Pago Automático de Cuentas respecto de la Cuenta Rut de la denunciante. Ratifica lo anterior, lo señalado por doña Verónica Quezada M, ejecutiva de negocios del Banco Estado, quien en el correo electrónico de fecha cuya copia rola a fs. 32, señala claramente que: “con nosotros no tiene ningún pago automático asociado a su cuenta Rut”. Además, el contrato de compraventa suscrito entre las partes en la cláusula octava sólo señala que los dividendos o cuotas deberán ser pagadas en dinero en efectivo, sin hacer mención a cuenta alguna a través de la cual se deberán efectuar los cargos. Que, por tanto, no existe causa legal para que se cobrara en la cuenta Rut de la denunciante las cuotas de los dividendos. Que, en ese orden de cosas, no resulta procedente que el día 7 de marzo de 2016, le impidieran realizar el pago por caja a la denunciante. Sin perjuicio de lo anterior, es menester señalar que no obstante, no haber un Pago Automático de Cuentas asociado a la cuenta Rut de la denunciante, igualmente el día 7 de marzo de 2016, se le requirió firmar una revocación de cargo a su Cuenta Rut, y no obstante ello posteriormente el día 11 de marzo de 2016, tal y como consta en el documento acompañado a fs. 4, le envían nuevamente un correo electrónico donde le señalan que el día 8 de marzo de 2016 no se pudo cargar la cuota del crédito a su cuenta Rut por no tener saldo.

**Noveno:** Que, a todas luces lo señalado precedentemente constituye una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, al no respetar los términos y condiciones bajo las cuales se pactó el crédito hipotecario suscrito entre las partes, y se cobró sin existir fundamento en la Cuenta Rut de la denunciante los dividendos de su crédito hipotecario, por lo que es procedente acoger denuncia de autos interpuesta en su contra.

**Décimo:** Que, en cuanto a que no se cargaron los dividendos en la cuenta corriente que la denunciante mantiene con el Banco Santander, mientras estuvo vigente el mandato del Pago Automático de Cuentas con el Banco Estado, cabe señalar que al tratarse de una cuenta corriente que la denunciante mantiene con otro banco, el cual no es parte en esta causa, y al no haber sido probada que la circunstancia de la falta de cobro haya sido imputable al Banco Estado, no ha lugar a la denuncia por estos hechos.

**Décimo Primero:** Que, con respecto a que se imputa al Banco Estado, haber cobrado el dividendo en la cuenta corriente de la denunciante el día 8 de mayo de 2014, no obstante haberse efectuado una revocación del mandato de pago el día 11 de octubre de 2013, cabe señalar que al no haber constancia en autos, de la fecha exacta de tal revocación, no es posible determinar si el cobro efectuado en la cuenta corriente del Banco Santander el día 8 de mayo de 2014, procedía o no.

**c) En lo Civil:**

**Décimo Segundo:** Que, la parte de Aceña Bucchi, a fs. 37 y siguientes demanda por concepto de indemnización de perjuicios la suma total de \$20.600.000, que corresponde a \$600.000 por concepto de daño emergente, \$5.000.000 por concepto de lucro cesante y \$15.000.000 por concepto de daño moral.

**Décimo Tercero:** Que, en lo que respecta al daño emergente solicitado (\$600.000), cabe señalar que la demandante funda dicha indemnización en la pérdida efectiva o experimentada a consecuencia del incumplimiento de la obligación por parte de la demandada, esto es, gastos judiciales, extrajudiciales,

gastos económicos etc. Por tanto, Tribunal considerando que no acreditó el perjuicio ocasionado, y teniendo presente que por daño emergente se entiende el empobrecimiento real y efectivo del patrimonio que el afectado ha sufrido a consecuencia del daño, estima que no es procedente acoger la indemnización por dicho concepto.

**Décimo Cuarto:** Que, en cuanto al lucro cesante, cabe señalar que entendiéndose éste como la utilidad que en virtud del daño se ha dejado de percibir, y no habiéndose acreditado en autos, la real pérdida que supuestamente habría ocasionado el hecho infraccional a la demandante, no ha lugar a la indemnización por lucro cesante solicitada.

**Décimo Quinto:** Que, a fin de determinar la procedencia del daño moral solicitado, esto es la suma de \$15.000.000, en primer término nos estaremos a lo que se entiende por daño moral. Al respecto el máximo Tribunal ha señalado que se ha concebido como el dolor, pesar o molestia que sufre una persona en su sensibilidad física, en sus sentimientos o afectos o en su calidad de vida y cuya indemnización se identifica en general con la expresión latina “pretium doloris o precio del dolor”. En ese contexto, y a fin de determinar la procedencia del daño moral, la Jurisprudencia ha coincidido que se debe recurrir a criterios de gravedad y permanencia para la evaluación de los daños, esto es, que los daños morales deben ser significativos, desestimando así aquellos que se basan en simples molestias o en turbaciones carentes de significación moral propiamente tal, por lo que no habiéndose acreditado que el daño moral solicitado, revistiera las características mencionadas, no ha lugar.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

- a) Que, **no ha lugar** a la excepción de prescripción.
- b) Que, **se acoge** la denuncia infraccional de fs. 36 y ss aclarada a fs. 64 y se **condena** a Banco del Estado de Chile, representada legalmente por doña Jéssica Teresa López Saffie, a pagar una multa de **10 UTM** por infringir lo

dispuesto en el artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

c) Que, **no ha lugar a** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 36 y ss (aclarada a fs. 64), por la parte de Paula Andrea Aceña Bucchi en contra de Banco Estado, representada legalmente por Jéssica Teresa López Saffie.

d) Que, cada parte pagará sus costas.

**DESPACHESE**, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.



**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**

