

REPUBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE TALCA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

FECHA	Nº INGRESO
18 OCT 2018	7066
SERNAC - TALCA	

ORD.: Nº 955 /2018
MAT. : Comunica Sentencia
Ejecutoriada.
ANT. : Causa Rol Nº 8.634/15-06

TALCA, 16 de octubre del año 2018.

DE: SRA. JUEZ LETRADA TITULAR DEL PRIMER
JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

A : SR. DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR DE TALCA.

En causa **Rol Nº 8.634/15** de este Tribunal, por Ley de Protección al Consumidor, se ha ordenado oficiar a Ud., a objeto de cumplir con lo dispuesto en el Art. 58 Bis de la Ley Nº 19.496, remitiendo al efecto copia autorizada de la sentencia definitiva de fecha 01 agosto 2017, dictada en este proceso, la que se encuentra firme y ejecutoriada.

Saluda Atentamente a Ud.

Sra. María V. Ugedo Ngero
Juez Letrada Titular



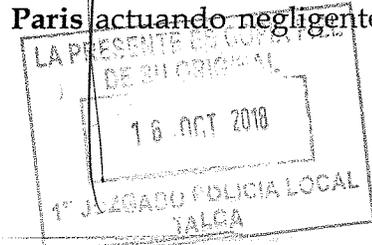
Sra. Pamela Quezada Apablaza
Secretaria Titular

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA

En Talca, primero de Agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS:

En este PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL de TALCA, se instruyó Causa Rol N° 8.634-2015 originada por denuncia infraccional de fojas 9 y ss., interpuesta por **Rubi Elizabeth Narcisa Hermosilla Arévalo**, pensionada, casada, domiciliada en calle 19 ½ Oriente B entre calle 9 y 10 Sur N° 0143 Villa Belén de la comuna de Talca, en contra de **Banco Paris**, RUT N° 99.565.970-0 representada legalmente por Luis Arriagada García, o por Gabriel Pacheco Molina o por Marcelo Javier Reyes Sangermani, todos domiciliados en calle 1 Sur N° 1477, sucursal Talca de la ciudad de Talca. La funda en que la denunciada habría infringido lo dispuesto en los artículos 3 letra b, y 23 de la Ley N° 19.496 pues con fecha 11 de Junio de 2013 solicitó a la denunciada **Banco Paris** un crédito de consumo por \$3.000.000 pagadero en 48 cuotas de \$97.556 cada una para lo cual la denunciada le hizo entrega de un talonario que daba cuenta del cupón de pago respectivo. Agrega que cada mes concurría a las dependencia de **Banco Paris** o Tienda París a pagar las cuotas a través de pago en efectivo o por medio de un cheque a nombre de Cencosud Retail S.A., transcurriendo las cosas con normalidad hasta que en Octubre de 2015 se enteró casualmente de que se encontraba en los registros de Dicom Equifax debido a una morosidad con **Banco Paris** a raíz del no pago de la cuota correspondiente al mes de Junio de 2015 por la suma de \$97.861, en circunstancias que dicha cuota había sido pagada por medio de un cheque extendido a nombre de la denunciada, situación que señala la introdujo en un estado de angustia comenzando a sufrir crisis de pánico debido a la situación arbitraria generada por la denunciada, además de ser la primera vez que le ocurría una situación así. Que con fecha 22 de Octubre de 2015 se dirigió a las dependencias de **Banco Paris** a presentar un reclamo donde le indicaron que para obtener respuesta a su requerimiento debía llamar a un Call Center y que la respuesta demoraría una semana aproximadamente, realizando el reclamo N° 9235363 el mismo día. Agrega que el mismo día 22 de Octubre se dirigió a obtener un respaldo de dicha situación, el que obtuvo de la Base de Información Vigente en la Base de Datos del Boletín Comercial y en la Base de Datos de Morosidad de los Sistemas Financieros/Comercial, administradas por la Cámara de Comercio de Santiago que da cuenta de morosidad por la suma de \$97.556 de fecha 01 de Junio de 2015 correspondiente a Banco Paris, el que acompaña. Hace presente que los primeros días de Noviembre de 2015 recibió respuesta de **Banco Paris** a través de un Certificado y Consulta de Detalle de Cuotas, señalando ambos documentos que a dicha fecha no tenía ninguna deuda con **Banco Paris** o con la Administradora de Tarjetas, dándole la razón en cuanto a la denuncia de autos puesto que jamás incumplió el pago de las cuotas del crédito pese a lo cual por razones que desconoce fue enviada a Dicom Equifax dañando así su imagen y honra financiera y agrega que transcurridas tres semanas recibió un llamado de parte de Bernardita Calleja, funcionaria de la ciudad de Santiago, ofreciéndole disculpas por los hechos ocurridos. Termina solicitando condenar a la querellada por infracción a la Ley del Consumidor, aplicándole las multas y sanciones pertinentes. En el primer otrosí de su escrito deduce demanda civil en contra de **Banco Paris** representado por Luis Arriagada García o por Gabriel Pacheco Molina o por Marcelo Javier Reyes Sangermani, todos ya individualizados, la que funda en los hechos expuestos en lo principal de su escrito al deducir querrela infraccional, los que da por expresamente reproducidos. Agrega que los hechos denunciados dan origen a la responsabilidad extracontractual por cuanto **Banco Paris** actuando negligentemente en



la prestación de sus servicios la consideró como deudora y la pasó a los registros de Dicom Equifax, lo que no debió haber ocurrido pues alega siempre haber cumplido en el pago de las cuotas, hecho que le causó considerable perjuicio, consistente en: a) Daño Emergente, el que señala corresponde al daño específico que se le generó haber ingresado a un registro de personas morosas por una deuda con Banco Paris, que jamás existió, situación que se mantuvo por ciertos días, debiendo incurrir en gastos para concurrir en múltiples oportunidades a dependencias de la denunciada, perjuicio que avalúa en la suma de \$120.000; b) Lucro Cesante, generado a raíz del hecho denunciado por cuanto el estar en registro de Dicom Equifax evitó que pudiera efectuar algunas compras o simplemente iniciar negocios por estar considerada en el comercio como una persona riesgosa, perjuicio que avalúa en la suma de \$1.000.000, y c) Daño Moral, por cuanto la incertidumbre generada por culpa de **Banco Paris** le ocasionó daños a su salud psicológica, sometiéndola a un estrés innecesario por un hecho que jamás ocurrió, que la dejó ante el resto del comercio como una persona morosa, el que avalúa en la suma de \$10.000.000. Termina solicitando tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Banco Paris** representado por Luis Arriagada García o por Gabriel Pacheco Molina o por Marcelo Javier Reyes Sangermani, todos ya individualizados, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la denunciada al pago de una indemnización equivalente a \$11.120.000 o la suma que el Tribunal determine con intereses, reajustes y costas. En el segundo otrosí de su presentación acompaña documentos que rolan de fojas 1 a 8 de autos. En el tercer otrosí solicita se oficie a Dicom Equifax S.A. sucursal Talca, a fin de que informe si con fecha 22 de Octubre la denunciante **Hermosilla Arévalo** se encontraba en sus registros, informando la empresa que la envió, el monto y por que plazo se mantuvo.

A fojas 25 de autos rola constancia de notificación de la querrela y demanda civil y sus proveídos, realizada a Luis Arriagada García, representante legal de la denunciada y demandada **Banco Paris**.

A fojas 37 de autos el abogado Jorge Andrés Bell Mardones, asume el patrocinio y representación de la denunciada y querrellada **Banco Paris**.

A fojas 50 y ss. del proceso rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba decretado por el Tribunal, celebrado con la comparencia de la abogado y apoderado de la querellante y demandante **Hermosilla Arévalo** y de la abogado de la querrellada y demandada **Banco Paris**. La parte querellante y demandante ratifica las acciones deducidas con expresa condenación en costas. A su vez la abogado de la parte querrellada y demandada de **Banco Paris** contesta las acciones deducidas en contra de su representada por medio de minuta escrita que rola a fojas 38 y ss., solicitando el rechazo total de las acciones deducidas con costas. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. La parte querellante y demandante civil de **Hermosilla Arévalo** ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí de su presentación de fecha 24 de Diciembre de 2015 que rolan de fojas 1 a 8 de autos, con citación. A su vez la denunciada y demandada acompaña en el acto documentos de fojas 44 a 49 de autos. La parte querellante y demandante **Hermosilla Arévalo** solicita se oficie a Dicom Equifax a fin de que informe el registro de morosidad de la actora desde Enero a Diciembre de 2015, cuya respuesta rola de fojas 52 a 56 del proceso.

A fojas 57 y ss. la abogado de la querellante y denunciante **Hermosilla Arévalo** formula observaciones a la prueba rendida en autos.

Se trajeron los autos para fallo

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

A.- ENCANTO A LO CONTRAVENCIONAL



PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por **Rubi Elizabeth Narcisa Hermosilla Arevalo** en contra de **Banco Paris** representado legalmente por Luis Arriagada García o por Gabriel Pacheco Molina o por Marcelo Javier Reyes Sangermani, todos ya individualizados, por infracción a la Ley N° 19.496 en forma y circunstancias allí descritos y expuestos en la parte expositiva de este fallo.

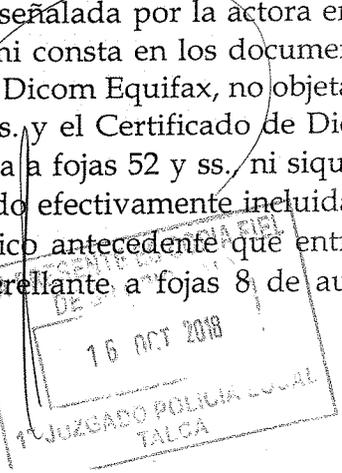
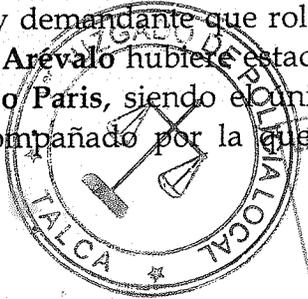
SEGUNDO: Que la cuestión controvertida es si la denunciada de autos **Banco Paris** fue negligente en primer lugar al haber ingresado a la querellante **Hermosilla Arévalo** en los registros de Dicom Equifax como morosa por haber retrasado el pago de la cuota correspondiente al mes de Junio de 2015 del crédito de consumo suscrito entre ambos, en circunstancias que la actora señala haber realizado el pago de dicha cuota oportunamente. Y en segundo lugar es necesario determinar si la denunciada **Banco Paris** dio cumplimiento a su obligación legal de entregar información veraz y oportuna respecto al hecho de haber enviado a la denunciante **Hermosilla Arévalo** al registro de Dicom y de las razones para hacerlo.

TERCERO: Que la parte querellada y demandada contestó las acciones deducidas en su contra por medio de minuta escrita que rola a fojas 38 y ss. de autos interponiendo como excepción de fondo la Prescripción de la acción, la que funda en que la demanda civil estaría prescrita toda vez que la fecha del supuesto servicio negligente denunciado habría ocurrido en Junio de 2015 según lo narrado por la propia actora, siendo desde esa época que debe contabilizarse el plazo de prescripción, el que sólo es interrumpido con la presentación de la querrela en materia infraccional y con la notificación válida de la demanda civil que ocurrió en Enero de 2016, en la parte civil.

CUARTO: Que la Ley 19.496 que establece las normas sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores contiene norma expresa que regula la prescripción en la materia, contenida en el artículo 26 de la norma legal referida la cual prescribe: *Que las acciones que persigan las responsabilidades contravencionales sancionadas por dicha Ley prescribirán en el plazo de seis meses contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.*

Que consta en el proceso, de los dichos propios de la denunciante en su presentación de fojas 9 y ss. que en Octubre de 2015 habría tomado conocimiento de que se encontraba como morosa en los registros de Dicom Equifax por una morosidad con **Banco Paris** por no haber pagado la cuota correspondiente al mes de Junio de 2015, la que alega se encontraba pagada. Que la querellante **Hermosilla Arévalo** no señala la fecha cierta en que se habría cometido la infracción que demanda a fin de saber efectivamente cuando habría sido informada como morosa en los registros de Dicom Equifax.

QUINTO: Que la parte denunciada **Banco Paris**, al deducir la excepción de prescripción arguye que tanto la acción infraccional como la demanda civil deducidas en autos estarían prescritas, pues de acuerdo a su razonamiento si bien ambas acciones tienen formas diferentes de interrumpir los plazos de prescripción, (presentación de querrela y notificación de demanda respectivamente), en este caso concreto habrían transcurrido para ambas el plazo de seis meses dispuesto en el artículo 26 de la Ley 19.496. Que equivoca el incidentista su aseveración, por cuanto el artículo 26 de la Ley 19.496 en comento se refiere sólo a *las acciones que persigan la responsabilidad contravencional*; acción que en el caso de autos se materializó con la querrela deducida en el escrito de fojas 9 y ss., por lo que para determinar si ésta está o no prescrita la acción resulta necesario determinar la fecha exacta en que habría ocurrido la infracción denunciada (ingreso de la querrelada al registro de Dicom Equifax), la cual no fue señalada por la actora en su escrito de fojas 9 y ss., tampoco por la parte incidentista ni consta en los documentos acompañados por las partes, pues tanto en el Certificado de Dicom Equifax, no objetado, acompañado por la querrelada y demandada a fojas 47 y ss. y el Certificado de Dicom Equifax solicitado por la querellante y demandante que rola a fojas 52 y ss. ni siquiera consta que la querellante **Hermosilla Arévalo** hubiere estado efectivamente incluida en dicho registro como morosa de **Banco Paris**, siendo el único antecedente que entrega luces al respecto del documento acompañado por la querellante a fojas 8 de autos,



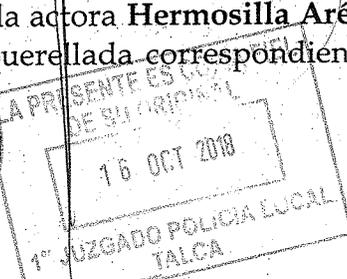
consistente en el Registro de Boletín Comercial, no objetado, el que si bien no da cuenta de la fecha en que la actora habría sido ingresada por **Banco París** como deudora a dicho registro, si da cuenta de su fecha de emisión, 22 de Octubre de 2015, y de la fecha de vencimiento de la obligación por la que fue informada, 01 de Junio de 2015, por lo que habiendo sido la querrela de autos interpuesta con fecha 24 de Diciembre de 2015 y no existiendo antecedente alguno en el proceso que permita a esta Sentenciadora saber de forma cierta desde cuando contabilizar el plazo de prescripción de la acción de autos, conociendo sólo que habría sido en una fecha incierta desde el día 01 de Junio de 2015 hacia adelante (fecha en que correspondía pagar la cuota reclamada), y no habiendo la parte incidentista acompañado antecedente útil para dicho fin, es que a juicio del Tribunal resulta imposible determinar si la acción de autos se encuentra o no prescrita, por lo que no se hará lugar a la Excepción de Prescripción deducida.

SEXTO: Que al contestar derechamente el fondo de las acciones deducidas en contra de su representada la abogado de **Banco París** solicitó el rechazo de éstas, alegando que en la especie su representada no habría cometido infracción alguna a la Ley 19.496, pues en todo momento entregó al público consumidor la información íntegra sobre las condiciones de contratación, además de los gastos asociados, seguros y total del crédito, además de haber hecho entrega a la actora, en este caso concreto, de cupones de pago de crédito que señalaban tanto la fecha de pago como el monto a pagar. Señala además que no se rindió en autos probanza alguna del menoscabo que la actora alega haber sufrido, quien señaló que "la situación se mantuvo por ciertos días" además de que a la fecha (se refiere a la fecha de comparendo) según informe Platinium Equifax no presenta registro y es calificada con el máximo posible de puntaje, lo que demuestra que su honra e imagen no ha sido afectada.

SEPTIMO: Que a fin de acreditar los hechos expuesto en su denuncia, la parte querellante de **Hermosilla Arévalo** acompañó el segundo otrosí de su escrito de fojas 9 y ss. documentos que rolan de fojas 1 a 8 de autos consistentes en Contrato de Crédito de Consumo de fecha 11 de Junio de 2013 (fjs. 1 a 4), Copia simple de respuesta de requerimiento N° 9235363 (fjs. 5 y 6), Copia simple de detalle de cuotas a nombre de la querellante **Hermosilla Arévalo** (fjs. 7) y Copia Simple de Registro Boletín Comercial de la querellante **Hermosilla Arévalo** de fecha 22 de Octubre de 2015 (fjs. 8). Que con el mismo fin en audiencia de comparendo celebrado en autos solicitó se oficiara a Dicom Equifax a fin de que informe el registro de morosidad de la querellante desde Enero de 2015 a Diciembre del mismo año, cuya respuesta rola a fojas 52 y ss. de autos.

OCTAVO: Que con el mismo fin de acreditar su versión de los hechos la parte querellada de **Banco París** en audiencia de comparendo celebrado en autos, cuya acta rola a fojas 50 y ss. acompañó con citación los documentos de fojas 44 a 49 del proceso, consistentes en Copia de Cartola de Producto super Avance Cnecosud de fecha 27.01.2016 a nombre de la querellante (fjs 44 a 46) y Copia Simple de Dicom Equifax, resumen Informe Platinium de fecha 26.01.2016 a nombre de la querellante.

NOVENO: Que la actora **Hermosilla Arévalo** acompañó en el segundo otrosí de su escrito de querrela y demanda de fojas 9 y ss. Copia Simple de Registro de Información de la base de datos del Boletín Comercial y de la base de datos de morosidad administrada por la Cámara de Comercio de Santiago, documento no objetado, extendido con fecha 22 de Octubre de 2015 en el que se informa un registro de morosidad correspondiente a **Banco París** por un vencimiento de fecha 01.06.2015 por la suma de \$97.556. Que a su vez tanto el documento acompañado por la propia querellante a fojas 7 consistente en Consulta detalle de cuotas, y el documento acompañado por la querellada **Banco París** a fojas 44 y ss. consistente en Carola de Producto, ambos no objetados, dan cuenta de que la actora **Hermosilla Arévalo** pagó la cuota del crédito de consumo contratado con la querellada correspondiente a la cuota



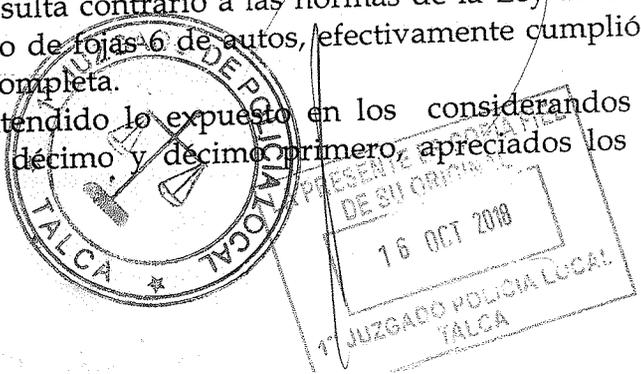
del mes de Junio de 2015 con tres días de retraso, debiendo pagar la suma de \$305 por concepto de intereses moratorios.

DECIMO: Que atendido los documentos analizados en el considerando precedente el Tribunal tiene por acreditado que la actora **Hermosilla Arévalo** con fecha 04 de Junio de 2015 efectuó el pago de la cuota del Crédito de Consumo contratado con Banco Paris, correspondiente al mes de Junio, la que tenía fecha de vencimiento el día 01 de Junio de 2015, por lo que si bien dicho pago se efectuó fuera de plazo, razón por la cual la querellada **Banco Paris** podría haberla informado legalmente al informarla al Boletín Comercial en concordancia a lo dispuesto en el D.S. N° 950 de 1928 del Ministerio de Hacienda. Es además un hecho indiscutido que con fecha 22 de Octubre de 2015 aun figuraba como morosa en el Boletín Comercial, tal como lo acredita el documento de fojas 8 analizado en el considerando precedente, el que acredita que efectivamente la denunciada **Banco Paris** mantuvo registrada como **morosa** a la querellante por más de cuatro meses tras haber ésta pagado la deuda por la que fue ingresada al Boletín Comercial. Que el hecho de haber la denunciada **Banco Paris** acompañado Informe Platinium de Dicom Equifax de fecha 27.01.2016 a fojas 47 y ss. , documento no objetado, el que da cuenta que a dicha fecha la querellante **Hermosilla Arévalo** no registraba obligaciones pendientes con su empresa y ya no figuraba en los registros del Boletín Comercial, no lo exime de responsabilidad por cuanto como se señaló precedentemente la actora acreditó haber figurado morosa aun transcurridos cuatro meses desde que pagó la obligación por la cual fue informada al ya analizado documento de fojas 8 de autos.

DECIMO PRIMERO: Que si bien la querellante **Hermosilla Arévalo** confunde en su acción de fojas 9 y ss. el Registro del Boletín Comercial con el Informe de Dicom Equifax, de acuerdo a lo razonado en el considerando precedente el Tribunal tiene por acreditado que efectivamente la denunciada **Banco Paris** no cumplió con eliminar del registro de morosidad del Boletín Comercial a la denunciante, manteniéndola en dicho registro tras haber transcurrido más de cuatro meses desde que la denunciante **Hermosilla Arévalo**, pagó la deuda que mantenía con la denunciada **Banco Paris**, resultando indiferente a juicio de esta Sentenciadora la confusión de Registro de morosidades hecho por la querellante, máxime cuando la base de datos de Dicom Equifax obtiene parte de su información de la base de datos del Boletín Comercial.

DECIMO SEGUNDO: Que en cuanto a la segunda infracción denunciada por la actora **Hermosilla Arevalo** en su presentación de fojas 9 y ss. de autos, relativa a no haber sido informada correctamente de lo sucedido con el supuesto incumplimiento en el pago de la cuota del crédito de consumo, correspondiente al mes de Junio de 2015, la propia actora señaló que con fecha 22 de Octubre de 2015 solicitó información al respecto en dependencias de la querellada, ocasión en que le informaron que la respuesta a su consulta demoraría aproximadamente una semana, dichos que se ven acreditados con los documentos acompañados por la actora a fojas 5 y 6 consistente en Carta de respuesta emitida por **Banco Paris**. Que en este sentido el considerando Décimo Cuarto del Contrato de Crédito de Consumo acompañado por la querellante **Hermosilla Arévalo** a fojas 1 y ss., no objetado, da cuenta de los términos pactado por las partes en lo que a Servicio al Cliente se refiere, señalando que dichas normas serán descritas en el "Anexo Servicio de Información al Cliente", no habiendo acreditado la querellante que la forma de otorgar información por parte de la querellada, hubiese contravenido lo estipulado en el contrato celebrado entre las partes, y a juicio de esta sentenciadora, los hechos expuestos por la actora, de haber demorado una semana la querellada en dar respuesta a su consulta, no resulta contrario a las normas de la Ley 19.496, por cuanto según da cuenta el documento de fojas 6 de autos, efectivamente cumplió dicho plazo entregando una información completa.

DECIMO TERCERO: Que atendido lo expuesto en los considerandos precedentes, especialmente considerandos décimo y décimo primero, apreciados los antecedentes

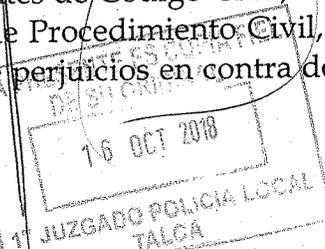
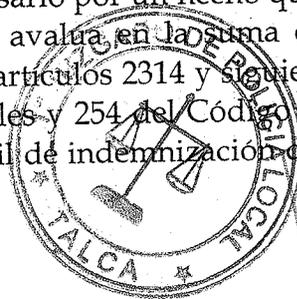


del proceso de conformidad a las reglas de la sana crítica de acuerdo al artículo 14 de la Ley 18.287, el Tribunal tiene por acreditado que el día 04 de Junio de 2015 la denunciante **Hermosilla Arévalo** pagó a la denunciada **Banco Paris** en forma atrasada la cuota correspondiente al mes de Junio de 2015 del Crédito de Consumo contratado entre ambas, deuda atrasada por la cual fue informada como morosas al Boletín Comercial en una fecha indeterminada. Se encuentra acreditado además que con fecha 22 de Octubre de 2015, pese a haber pagado la deuda que mantenía con **Banco Paris**, la denunciante **Hermosilla Arévalo** aun figuraba como morosa por dicha deuda (cuota correspondiente a Junio de 2015) en el Boletín Comercial. Que el artículo 12 de la Ley 19.496 establece que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio", a su vez el art. 23 señala que "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio...". En consecuencia es dable concluir que quien incurrió en negligencia o error inexcusable, fue la denunciada **Banco Paris**, cometiendo una infracción a lo dispuesto en los artículos ya mencionados de la Ley del Consumidor, ya que según lo razonado precedentemente no fue diligente en cumplir con su obligación de borrar del Boletín Comercial el registro que informaba a la denunciante **Hermosilla Arévalo** como morosa con ella, pese a que la deuda por la que fue informada había sido ya pagada.

DECIMO CUARTO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, El Tribunal PROCEDE A ACOGER LA Querrela infraccional deducida en lo principal del escrito de fojas 9 y ss., por **Rubi Elizabeth Narcisa Hermosilla Arévalo**, contra el infractor **Banco Paris**, representada legalmente por Luis Arriagada García o por Luis Arriagada García o por Marcelo Reyes Sangermani, sólo en cuanto al hecho de no haberla borrado la querrellada del Boletín Comercial a la actora, pese a encontrarse pagada la deuda por la que fue informada como morosa.

B.- EN CUANTO A LO CIVIL

DECIMO QUINTO: Que en el primer otrosí de la presentación de fojas 9 y ss. doña **Rubi Elizabeth Narcisa Hermosilla Arévalo**, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Banco Paris**, representado legalmente por Luis Arriagada García o por Luis Arriagada García o por Marcelo Reyes Sangermani, todos ya individualizados, por los hechos ya denunciados y expuestos en el presente fallo, toda vez que los hechos denunciados le han causado considerable perjuicio, tanto de carácter material como moral, consistentes en: a) Daño Emergente, correspondiente al daño específicamente generado por haber ingresado a un registró de personas morosas ante las entidades comerciales y financieras, por una deuda que jamás existió, debiendo concurrir en múltiples oportunidades a **Banco Paris** para solucionar el problema generando gastos por la suma de \$120.000; b) Lucro Cesante el que avalúa en la suma de \$1.000.000 por cuanto señala que el haber estado registrada como morosa evitó que pudiera iniciar negocios por ser considerada en el comercio como una persona riesgosa y c) Daño Moral: que fundamente en el hecho de haber visto aquejada su salud psicológica y sometida a un estrés innecesario por un hecho que jamás ocurrió, implicando un dolor o detrimento emocional que avalúa en la suma de \$10.000.000. Que de esta forma y atendido lo dispuesto en los artículos 2314 y siguientes de Código Civil, artículo 142 del Código Orgánico de Tribunales y 254 del Código de Procedimiento Civil, solicita tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Banco Paris**



por la cantidad total de \$11.120.000 (once millones ciento veinte mil pesos), más los intereses y reajustes que dicha cantidad devengue, con costas.

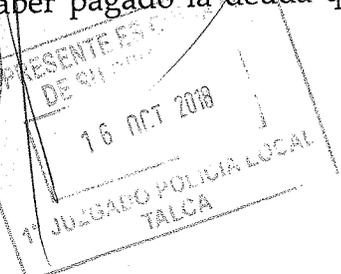
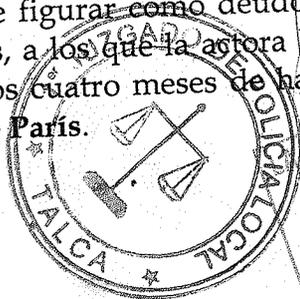
DECIMO SEXTO: Que, según se ha razonado en los considerandos relativos en lo contravencional, se sancionará por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor a la querellada y demandada **Banco París**, de tal forma que allí nace la responsabilidad de reparar el daño causado, ya que con su actuar ha causado un perjuicio grave a la denunciante y demandante civil, debido a que la denunciada no cumplió con los términos acordados en el contrato de crédito, manteniéndola como morosa en el Boletín Comercial pese a que la deuda por la que fue informada se encontraba pagada.

DECIMO SEPTIMO: Que, quien ha inferido daño a otro por la comisión de un ilícito, es obligado a su reparación y todo proveedor deberá resarcir los perjuicios económicos y morales que sufra el consumidor en caso de infracción de los derechos de éste por parte de aquel, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, de manera que será responsable de los perjuicios que de ello provenga, mediando relación de causalidad entre la infracción cometida y los daños ocasionados, como lo dispone los artículos 3 letra e y 50 inciso segundo de la Ley del Consumidor.

DECIMO OCTAVO: Que en cuanto al daño emergente demandado, concepto por el que la actora reclama el pago de \$120.000, el que funda en los gastos en debió incurrir por deber concurrir en múltiples oportunidades a **Banco París** a fin de aclarar los hechos denunciados, la actora **Hermosilla Arévalo**, no rindió prueba alguna en la oportunidad legal correspondiente, comparendo, tendiente a acreditar la existencia del daño que dice haber sufrido, el que ni siquiera especifica en consistiría exactamente, limitándose a señalar que el tener que concurrir en múltiples oportunidades a **Banco Paris** para solucionar su problema se tradujo en gastos, los que no individualiza ni especifica, razones por los cuales a juicio del Tribunal no se encuentran acreditados, por lo que no se hará lugar a lo demandado por este concepto.

DECIMO NOVENO: Que en lo que concierne al Lucro Cesante demandado, por el que la actora solicita la suma de \$1.000.000, por haberse visto privada de la posibilidad de efectuar algunas compraventas o simplemente iniciar negocios por estar considerada como una persona riesgosa al estar incluida en un registro de morosidades, a juicio del Tribunal éste no se encuentra acreditado, por cuanto no probó la existencia de una relación de causalidad entre los hechos denunciados y las consecuencias que dice haber sufrido, sin señalar ni explicar en qué consistirían concretamente los perjuicios patrimoniales sufridos a causa de la infracción denunciada. Por cuanto la prueba documental acompañada no da cuenta del daño que reclama haber sufrido, y aún más el documento solicitado por ella en audiencia de comparendo celebrada en autos, consistente en Informe de Dicom Equifax, que rola a fojas 52 y ss., emitido con fecha 05 de Abril de 2016 la evalúa con el más alto puntaje, lo que en definitiva la informa como una persona de bajo riesgo comercial. Información que se ve ratificada con el documento acompañado por la demandada **Banco Paris** a fojas 47 y ss., no objetado, también consistente en Informe Platinum Equifax, emitido con fecha 27 de Enero de 2016, el que también refleja la buena evaluación comercial de la demandante **Hermosilla Arévalo**, razones por las cuales no hará lugar a lo demandado por este concepto.

VIGESIMO: Que, en lo que dice relación con el daño moral, el cual la jurisprudencia lo hace consistir en el sufrimiento, menoscabo o aflicción que le produjo a la demandante el actuar de la demandada, se encuentra debidamente acreditado, por cuanto es de público conocimiento que el hecho de figurar como deudor en el Boletín Comercial (DICOM) genera problemas comerciales, a los que la actora **Hermosilla Arévalo** se vio expuesta incluso transcurridos al menos cuatro meses de haber pagado la deuda que mantenía para con la demandada **Banco París**.



4 de
5 la
sada
tado
letin
echa
s, la
nota
Ley
etar
lo o
z el
dor
cia,
lad,
o
ror
sto
ado
tín
osa

nes
LA
ibi
da
res
tín
da

ña
ón
la
ya
la
er
io
te
lo
na
le
te
y
a
or
y
el
er
s

VIGESIMO PRIMERO: Que, por las consideraciones que se viene de relacionar y los preceptos legales citados, procede **ACOGER LA DEMANDA CIVIL** de indemnización de perjuicios, deducida en el PRIMER OTROSI del escrito de fojas 9 y ss., por **Rubi Elizabeth Narcisa Hermosilla Arévalo** en contra de **Banco Paris**, legalmente representado por Luis Arriagada García, o por Gabriel Pacheco Molina, o por Marcelo Reyes Sangermani, todos ya individualizados en autos, por concepto de daño moral, causado a raíz de los hechos investigados y analizados de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, los que permiten al Sentenciador justipreciar en forma prudencial los elementos o antecedentes del juicio y formar convicción de que el DAÑO MORAL causado asciende a la suma de \$600.000 (seiscientos mil pesos), con expresa mención que no se hará lugar a lo demandado por concepto de daño emergente ni lucro cesante según lo ya expuesto en los considerandos décimo octavo y décimo noveno del presente fallo.

VIGESIMO SEGUNDO: Que la indemnización debe ser completa, por lo que debe accederse al reajuste solicitado, el que será calculado de acuerdo al alza experimentada por el Índice de Precios del Consumidor que determina mensualmente el Instituto Nacional de Estadísticas, a contar de la fecha en que el presente fallo quede ejecutoriado, hasta el mes calendario anterior al del mes en que se efectúe el pago.

VIGESIMO TERCERO: Que la demandante **Hermosilla Arévalo** solicitó se condenara a la demandado **Banco Paris** al pago de los intereses.

Que los intereses tienen en nuestra legislación el carácter de frutos civiles, sobre capitales exigibles según se desprende de lo dispuesto en los artículos 647 y 2.204 y siguientes del Código Civil, constituyendo además una forma de indemnización de perjuicio que se deben desde que el deudor se constituye en mora según lo prescribe el artículo 1559 del mismo cuerpo legal.

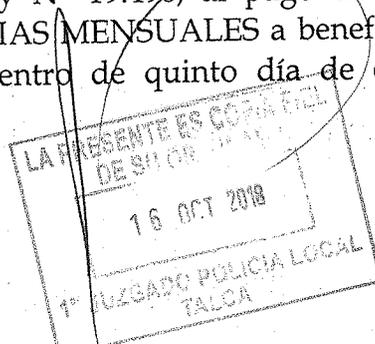
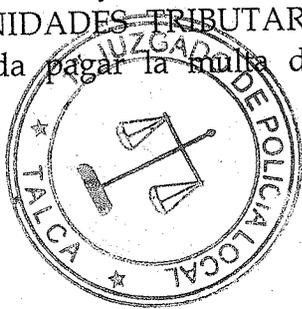
VIGESIMO CUARTO: Que en mérito de lo expuesto en el considerando precedente, a juicio del Tribunal es improcedente otorgar intereses en esta materia, ya que ello constituiría una doble indemnización, todo sin perjuicio de los que sean aplicables en caso de mora, una vez que se haga exigible la obligación de pagar la indemnización que se determinó en autos.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14, y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 de la Ley 18.287, y 3, 20, 21, 23 y 37 de la Ley 19.496. **SE DECLARA:**

A.- Que, **NO HA LUGAR** a la Excepción de Prescripción deducida a fojas 38 de autos por la apoderada de la denunciada y demandad **Banco Paris**.

B.- Que **HA LUGAR** a la Querella Infracional, deducida a fojas 9 y ss., de autos por **Rubi Elizabeth Narcisa Hermosilla Arévalo** en contra de **Banco Paris**, legalmente representado por Luis Arriagada García, o por Gabriel Pacheco Molina, o por Marcelo Reyes Sangermani, todos ya individualizados en la parte expositiva de este fallo.

C.- Que se condena a **Banco Paris**, legalmente representado por Luis Arriagada García, o por Gabriel Pacheco Molina, o por Marcelo Reyes Sangermani, individualizados en la parte expositiva de este fallo, como autora de la infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, al pago de una **MULTA**, ascendiente a **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a beneficio Municipal, debiendo la denunciada pagar la multa dentro de quinto día de ejecutoriada la sentencia.



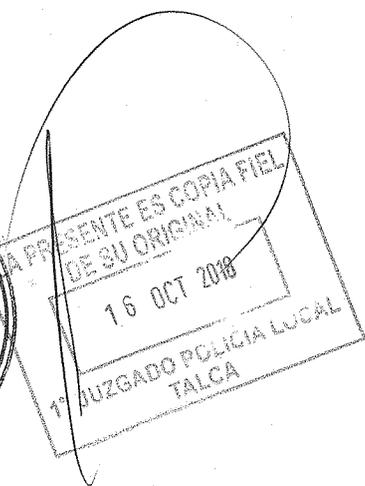
D.- Que, HA LUGAR a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 9 y ss., Rubi Elizabeth Narcisa Hermosilla Arévalo en contra de Banco Paris, legalmente representado por Luis Arriagada García, o por Gabriel Pacheco Molina, o por Marcelo Reyes Sangermani, todos ya individualizados en la parte expositiva de este fallo, sólo en cuanto a lo demandado por concepto DAÑO MORAL, el que el Tribunal regula prudencialmente a esta fecha en la suma de \$600.000 (seiscientos mil pesos), suma que deberá ser pagada dentro de quinto día de ejecutoriada la sentencia, debidamente reajustada en conformidad a la variación que experimente el Índice de Precios del Consumidor (I.P.C.), calculado por el Servicio Nacional de Estadísticas, a contar de la fecha en que el presente fallo quede ejecutoriado, hasta el mes calendario anterior al del mes en que se efectúe el pago, sin intereses.

F.- Que NO HA lugar a lo solicitado por concepto de daño emergente y lucro cesante por no haber sido éstos acreditados.

G.- Que no se condena en costas a la querellada y demandada por no haber sido totalmente vencida.

REGISTRESE. NOTIFIQUESE. ARCHIVASE.
Causa Rol No. 8.634-2015.

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó la Sra. Geraldine Morrison Parra Secretaria Letrada Subrogante.



Talca, dieciséis de octubre del dos mil dieciocho.-

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva que precede, se encuentra firme y ejecutoriada.-

Sec-Titular.-

Sra. Pamela Quezada Aparicio

