



TALCA, siete de Diciembre de dos mil diecisiete.

Por entrados con esta fecha a mi despacho

VISTOS:

A fojas 18 a 23, don ALFONSO ENRIQUE ARENAS EGUILUZ, Cédula Nacional de Identidad N° 5.261.810-K, contador, domiciliado en conjunto habitacional Llaima N° 8, de la ciudad de Talca, deduce denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a las normas de la Ley 19.496, en contra de BANCO BCI TALCA, representado legalmente por don CLAUDIO SOTO MUÑOZ, domiciliados en calle uno Sur N° 732, de la ciudad de Talca; acciones que funda en los siguientes antecedentes:

Señala el actor que, con fecha 15 de Enero de 2016, pagó los créditos N° DO444025380, por \$505.241, y N° DO4444030338, por la suma de \$258.651, ambos en su totalidad, quedando con saldo cero y, por consiguiente, finiquitada la responsabilidad con la institución bancaria. Sin embargo, con posterioridad a ello, el banco injustificadamente y sin su autorización, interviene súbitamente su cuenta, efectuando dos cargos por cada crédito, en circunstancias que no mantenía ningún compromiso crediticio pendiente de pago, con todos los perjuicios que ello conlleva.

Agrega que, en el crédito N° DO444025380, el valor normal de la cuota era de \$101.089 y no \$507.637 como el Banco el hizo pagar, produciéndose una diferencia pagada en exceso, a su favor, de \$406.548, que benefició al Banco.

Refiere la parte denunciante que, en derecho, se ha infringido por parte de la denunciada los artículos 3 b) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496. Civilmente, demanda una indemnización de perjuicios ascendente a \$406.548 (cuatrocientos seis mil quinientos cuarenta y ocho pesos) por concepto de daño emergente y \$1.500.000 (un millón quinientos mil pesos) por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y la expresa condenación en costas.

**SENTENCIA
EJECUTORIADA**



A fojas 27, consta notificación válida a la parte denunciada y demandada civil, de las acciones entabladas en su contra.

A fojas 32 a 39, parte denunciada y demandada procede a contestar las acciones entabladas en su contra.

A fojas 95 a 97, se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de ambas partes debidamente representadas por sus apoderados judiciales, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS.

PRIMERO: Que, mediante su presentación de fojas 98 y 99, el apoderado de la parte denunciada y demandada civil objeta el documento incorporado por la contraria de fojas 40 a 55 de autos, correspondiente a un informe pericial contable, argumentando –en términos generales- que se trata de un documento que no emana de la parte contra la cual se hace valer, por lo que no puede tenerse por reconocido, debiendo necesariamente comparecer al proceso la persona que lo suscribe, a fin de ratificar el mismo, careciendo de autenticidad en caso contrario.

Agrega que, el contenido del documento es propio de un peritaje, sin que la parte haya solicitado dicha diligencia en estos autos, no siendo vinculante para el Tribunal lo concluido en este.-

SEGUNDO: Que, a fojas 115, la parte denunciante y demandante civil evacua el traslado conferido al efecto, solicitando su rechazo, con costas, en atención a que el documento acompañado es un informe y estudio contable confeccionado por un contador de gran prestigio en la





zona, que además es perito designado por la Iltrma. Corte de Apelaciones.

A lo anterior, agrega como argumento para su rechazo el sistema de regular prueba que rige en los procedimientos de los Juzgados de Policía Local, conforme al artículo 14 de la Ley N° 18.287.-

TERCERO: Que, mediante la presentación de fojas 111 a 113, el apoderado de la parte denunciante y demandante civil objeta los documentos incorporados al proceso por la contraria en su totalidad, por emanar éstos de la parte que los presenta, no constando su autenticidad ni ser reconocidos en juicio.

Observa asimismo el contenido del calendario de pagos N° D044425380, manifestando disconformidad con su contenido.-

CUARTO: Que, la contraria no ha evacuado el traslado conferido al efecto.-

QUINTO: Que, a juicio del Tribunal, el sólo hecho de que los documentos materia de las objeciones emanen de las partes que los presentan, no constituye por sí sólo causa de objeción, las que por lo demás no han sido legalmente fundadas.

Atendido además que la apreciación de la prueba en esta clase de procedimientos no se efectúa conforme a las normas de la prueba reglada, sino que de la sana crítica -artículo 14 de la Ley N° 18.287- el tribunal desestimaré las objeciones interpuestas, sin perjuicio del valor probatorio que el tribunal le asigne a tales documentos, en conformidad al artículo 14 de la ley 18.287.-

B) EN CUANTO A LO CONTRAVENCIONAL.

SEXTO: Que, la parte denunciante encuadra los hechos narrados en la infracción por parte de la denunciada en los artículos 3 letras b) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496. En la especie, que la parte denunciada ha vulnerado íntegramente el derecho que le asiste como consumidor a





tener acceso a una información veraz y oportuna respecto de todas aquellas situaciones que se puedan presentar en relación a cobros y servicios que puedan tener como origen el hecho de mantener compromisos financieros con entidades bancarias, toda vez que la infractora no solo no respeta que se pagó la totalidad de la deuda, sino que además efectuó un cobro superior al legalmente permitido, vulnerando de esta forma además las normas de la Ley N° 18.010, actuando negligentemente, sin respetar los términos del contrato.-

SEPTIMO: Que, en su contestación a la denuncia, rolante de fojas 32 a 39, en términos generales, la parte querellada solicita el rechazo de la misma, alegando que respecto del Crédito D0444025380, al día 15 de Enero de 2016, el actor se encontraba en mora respecto de la cuota con vencimiento el 05 de Enero, mientras que respecto al otro crédito, D04444030338, al mismo tiempo, se encontraba en mora la cuota del 10 de Febrero del mismo año, por tanto, encontrándose fondos disponibles en su cuenta -y estando habilitado para hacerlo- el banco procedió a hacer el descuento respectivo para pagar dichas cuotas

El mismo 15 de Enero de 2016, el cliente concurre a la sucursal con la intención de pre-pagar la totalidad de los créditos, lo que efectivamente hace por las sumas de \$507.637 y \$258.651 respectivamente, quedando pre-pagadas ambas obligaciones. En días posteriores, se presenta nuevamente el cliente ante su ejecutiva, reclamando por el cargo de las cuotas morosas que se había hecho previamente a su cuenta, pues aquel entendía que el pre-pago importaba también el pago de esas cuotas morosas de Enero, ofreciéndole como solución reintegrar los fondos a su cuenta en tanto se aclaraba la situación, a lo que el cliente accedió, volviendo ambas cuotas a su estado de morosidad, volviendo nuevamente el sistema a efectuar el cargo, el 26 de Enero del mismo año, cuestión que fue inmediatamente corregida y entregadas las correspondientes explicaciones al cliente.





En cuanto al supuesto cobro en exceso, argumenta que éste corresponde al valor de la prórroga de las cuotas 2, 3, 13 y 24, aceptada por el propio denunciante, lo que significó que al momento de efectuar el pre-pago del saldo pendiente, se incluyó el valor de las cuotas prorrogadas, más la última cuota pendiente de pago y el valor de la comisión del pre-pago, por lo que no existe ningún cobro extra, ni infracción a las normas de la Ley de Consumidor.-

OCTAVO: Que, a objeto de acreditar sus dichos, la parte denunciante rindió prueba documental que rola de fojas 1 a 17 y 40 a 55 de autos.-

NOVENO: Que, a su turno, la parte denunciada de autos rindió prueba documental que rola de fojas 56 a 94 de autos.-

DECIMO: Que, habiendo hecho un análisis de los antecedentes del proceso conforme a las normas de la sana crítica, en atención a lo prescrito en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, es dable señalar lo siguiente:

Costa de los comprobantes de cancelaciones extendidos por la denunciada, rolantes a fojas 5 y 6 de autos, de fechas 29 y 15 de Enero de 2016, respectivamente, que el denunciante efectuó pagos por \$567.637 y \$258.651, también respectivamente, por concepto de "cancelación total crédito", según se lee en los mismos documentos, donde además se señala en el ítem "diferencia" la cantidad de "0".

No obstante, consta de la cartola del denunciante, correspondiente al período 30-04-2015, al 1-02-2016, rolante a fojas 64 y 65, acompañadas por la denunciada, que con fecha 26 de Enero de 2016 se efectuaron dos nuevos cargos al cliente, por concepto de "pago de créditos", por las sumas de \$102.765 y \$46.295, correspondiente a los créditos respecto de los cuales el cliente ya había efectuado su pago total, según lo referido en el párrafo anterior, no constando que tales sumas hayan sido reversadas, como ocurrió con los cargos efectuados el 15 de Enero del mismo año, por las sumas

SENTENCIA
EJECUTORIADA



de \$101.839 y \$45.779, los cuales fueron reversados con fecha 29 de Enero de 2016, todo lo cual consta de la misma cartola.-

UNDÉCIMO: Siendo así, el Tribunal concluye que efectivamente la denunciada cargó en la cuenta corriente del cliente denunciante sumas por concepto de los créditos que ya habían sido previamente pagadas totalmente por éste, y que ascendieron a un total de \$149.060, sin haber sido reversadas.

Tal hecho constituye, a juicio del Tribunal, una contravención a lo prescrito en los artículos 12 y 23 de la Ley Nº 19.496, razón por la cual, se acogerá la denuncia contenida en lo principal de la presentación de fojas 18 a 23 de autos.-

C) EN CUANTO A LO CIVIL.

DUODÉCIMO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 18 a 23, don ALFONSO ENRIQUE ARENAS EGUILUZ, ya individualizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BANCO BCI TALCA, representado legalmente por don CLAUDIO SOTO MUÑOZ, a objeto que éste sea condenado a pagarle la suma de \$406.548 (cuatrocientos seis mil quinientos cuarenta y ocho pesos) por concepto de daño emergente y \$1.500.000 (un millón quinientos mil pesos) por concepto de daño moral, más los correspondientes intereses, reajustes y la expresa condenación en costas.-

DÉCIMO TERCERO: Que, habiéndose acogido la denuncia infraccional en los términos expuestos en los considerando precedentes, se acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios, en los términos que pasa a expresarse:

En lo que respecta al DAÑO EMERGENTE, es del caso que consta de los documentos incorporados al proceso por ambas partes, que el banco denunciado no efectuó la reversa de los cargos hechos a la cuenta del denunciante, con fecha 26 de Enero de 2016, causando con

SE
EJECUTORIA



ello un perjuicio que necesariamente ha de ser compensado, razón por la cual, el tribunal regula la indemnización a pagar por este concepto en la suma de \$149.060 (ciento cuarenta y nueve mil sesenta pesos).

En lo que dice relación con el DAÑO MORAL, esto es, la aflicción, molestias e incomodidades que naturalmente significó para el demandante la ocurrencia de los hechos denunciados, a consecuencia del actuar negligente de la demandada, inevitable resulta concluir que tales avatares han de ser necesariamente compensados por ésta. En tal sentido, el tribunal regula prudencialmente la indemnización por daño moral que la demandada deberá pagar por este concepto en la suma de \$300.000 (trescientos mil pesos).-

DÉCIMO CUARTO: Que, para que el dinero que reciba el demandante corresponda al mismo poder adquisitivo que le era propio a la fecha reacontecidos los hechos denunciados, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del IPC, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Diciembre de 2015, mes anterior al de ocurrido los hechos, y el mes anterior a aquél en que se paguen total y definitivamente dichas indemnizaciones.-

Por estas consideraciones, y conforme a lo prescrito en las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; de la Ley 18.287, sobre procedimientos antes los Juzgados de Policía Local; y de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, **SE DECLARA:**

1.- Que, **SE RECHAZA** las objeciones de documentos planteada por las partes mediante sus presentaciones de fojas 98, 99 y 111 a 113 de autos, respectivamente.-

2.- Que, **SE ACOGE** la denuncia infraccional deducida en lo principal de la presentación de fojas 18 a 23 de autos y, en

SENTENCIA
EJECUTORIADA



consecuencia, **SE CONDENA** a **BANCO BCI TALCA**, representado legalmente por don **CLAUDIO SOTO MUÑOZ** o por quien ostente tal calidad en conformidad a lo prescrito en los artículos 50 C y 50 D de la Ley 19.496, al pago de una multa a beneficio municipal ascendente a **UTM 30**, por infracción a los Artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.-

3.- Que, **SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 11 y siguientes y se condena a **BANCO BCI TALCA**, representado legalmente por don **CLAUDIO SOTO MUÑOZ**, o por quien ostente tal calidad en conformidad a lo prescrito en los artículos 50 C y 50 D de la Ley 19.496, a pagar a don **ALFONSO ENRIQUE ARENAS EGUILUZ** una indemnización de perjuicios ascendente a 149.060 (ciento cuarenta y nueve mil sesenta pesos) por concepto de daño emergente, más la suma de \$300.000 (trescientos mil pesos), por concepto de daño moral, sumas que deberán ser reajustadas en la forma establecida en el considerando décimo cuarto de este fallo, más los intereses para las operaciones de crédito de dinero reajustables que se devenguen entre el mes anterior a la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y el mes que preceda al del total pago efectivo.-

4.- Despáchese orden de reclusión nocturna por 15 jornadas, en contra de la representante de la denunciada, don **CLAUDIO SOTO MUÑOZ**, o de quien ostente tal calidad en conformidad a lo prescrito en los artículos 50 C y 50 D de la Ley 19.496, si la sentenciada no pagare la multa impuesta dentro del quinto día, lo anterior por vía de sustitución y apremio y en conformidad a lo prescrito en el Art. 23 de la Ley 18.287.-

5.- Que, **SE CONDENA** a la parte denunciada y demandada civil **A PAGAR LAS COSTAS DEL PROCESO.**



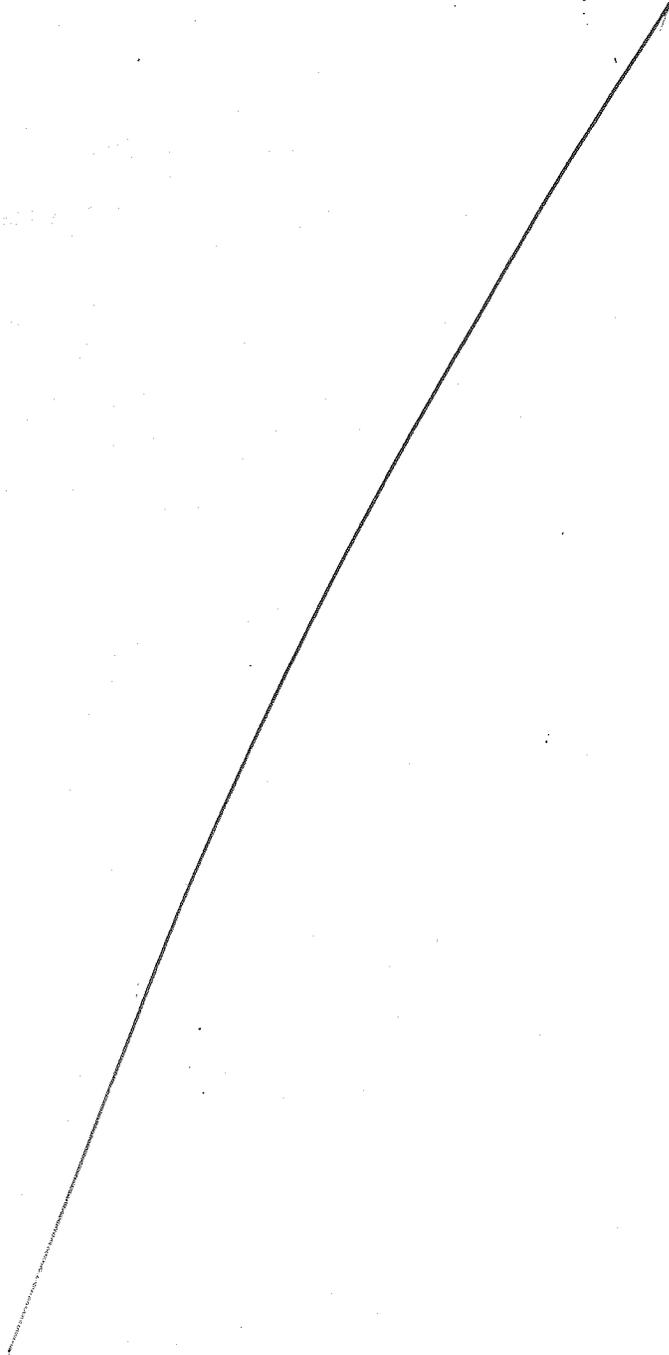


REGISTRESE, NOTIFIQUESE, personalmente o por cédula, y en su oportunidad, ARCHIVASE.-

CAUSA ROL N° 1146-16/CBG/ dcv

Resolvió el Sr. DEMETRIO BADER ZACARIAS, Juez Letrado Titular. Autorizó el Sr. PABLO PEREZ ROJAS, Secretario Letrado Titular.-

SENTENCIA
EJECUTORIADA



Ciudad Setúbal / no

121

Talca, veinte de julio de dos mil dieciocho.

Visto:

Se reproduce la sentencia en alzada y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 32 y 36 de la Ley N° 18.287 y 144 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia definitiva apelada de siete de diciembre de dos mil diecisiete, escrita de fojas 147 a 151, con costas del recurso.

Regístrese y devuélvase.

Rol N°4-2018/Policía Local.

Carlos Enrique Carrillo Gonzalez
Ministro
Fecha: 20/07/2018 10:30:29

Oscar Santiago Lorca Ferraro
Fiscal
Fecha: 20/07/2018 10:30:29

Hugo Enrique Escobar Alruiz
Abogado
Fecha: 20/07/2018 10:30:30

Angella Andrea Gaete Rios
MINISTRO DE FE
Fecha: 20/07/2018 10:44:38

SENTENCIA
EJECUTORIADA



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Talca integrada por Ministro Carlos Carrillo G., Fiscal Judicial Oscar Lorca F. y Abogado Integrante Hugo Escobar A. Talca, veinte de julio de dos mil dieciocho.

En Talca, a veinte de julio de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
1 PONIENTE Nº 1133
TALCA

Talca, veintiocho de Noviembre de dos mil dieciocho.

CERTIFICO:

Que la copia de la sentencia de primera instancia que rola desde fojas 147 a 151 vta, y la sentencia de segunda instancia que rola a fojas 171 a 171 vta. Corresponden a la causa Rol Nº 1146-2016/CBG, SE ENCUENTRAN EJECUTORIADAS, y cuya copia es fiel de su original.


PABLO PEREZ ROJAS
SECRETARIO LETRADO TITULAR

