

Maipú, veintinueve de marzo de dos mil dieciocho.

VISTOS:

1° A fojas 1 y siguientes, rola querella infraccional en procedimiento por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, interpuesta por doña **JAVIERA CAROLINA VALENZUELA FRÍAS**, Run. 16.357.650-3, mayor de edad, matrona, domiciliada en calle Domingo Faustino Sarmiento N° 0280, de la comuna de Maipú; en contra de **BANCOESTADO**, RUT 97.030.000-7, representado legalmente por doña Jessica López Saffie, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'higgins N° 1111, piso 4, Comuna de Santiago, Región Metropolitana.

La parte querellante, señala que el día 05 de junio de 2017, sacó del tótem o dispensador M2094, el cupón de pago de una cuota por un monto de \$ 116.449.- pesos, el cual era el total a pagar el mismo día, luego se dirigió al ServiEstado, ubicado en calle Manuel Rodríguez N° 1853, de la comuna de Maipú, el que atiende hasta las 22:00 horas. Fue así, que al acercarse a pagar la cajera lee el cupón con el lector óptico, le indica que el monto a pagar no era el mismo que ahí aparecía, sino que era por la suma de \$154.746. pesos. Le indica la cajera que ella no podía hacer nada y que debía dirigirse otro día a otra sucursal del banco y que no podría entregarle ningún respaldo de la información entregada, por lo que se acercó a un tótem de atención y ahí retiró un nuevo cupón de pago, a las 21:56 horas, el que era por el momento señalado por la cajera. Al día siguiente se dirigió a la sucursal del BancoEstado, ubicada en Alameda con Bandera, al servicio al cliente, donde le indican que la cuenta estaba bien cobrada, que debía un día de atraso y que el crédito con aval del Estado operaba así.

Conforme lo anterior, interpuso los reclamos pertinentes ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y ante el SERNAC.. no obteniendo respuestas positivas a sus peticiones.



Así, por los hechos expuestos y el derecho pertinente aplicable, solicita se condene a la entidad bancaria denunciada al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con expresa condenación en costas.

En misma presentación interpone Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de **BANCOESTADO**, representado legalmente por don doña Jessica López Saffie, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'higgins N° 1111, piso 4, Comuna de Santiago, fundamentado en los hechos descritos en lo principal de dicha presentación.

Reclama primeramente Daño Directo, constituido por la suma de \$38.331.- pesos. Finalmente alega Daño Moral, configurado por las molestias laborales y de tiempo invertido en la solución de este problema, por lo que solicita indemnización de \$1.500.000.- pesos. De este modo, pide en definitiva la suma de \$ 1.538.331.- todo ello, con costas.

A objeto de ver prosperar sus acciones, acompaña en dicho acto los siguientes documentos -no objetados por la contraria-: 1) copias simples de cupones de pago, de fecha 05 de junio de 2017, de las 20:35 y 21:56, por un monto de 116.449.- pesos y 154.746.- pesos, respectivamente, emitidas por BancoEstado; 2) copias simples de cupón de pago, y comprobante de pago, ambos de fecha 07 de junio de 2017, por un monto de \$154.780.- pesos, emitidos por BancoEstado; 3) copia simple de carta reclamo dirigida a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, por Javiera Carolina Valenzuela Frías, recepcionada con fecha 15 de junio de 2017 y anexos pertinentes; 4) copia simple carta respuesta de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, a Javiera Carolina Valenzuela Frías, de fecha 29 de junio de 2017; 5) copia simple carta respuesta de BancoEstado a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de fecha 28 de junio de 2017; 6) copia simple carta enviada por Javiera Valenzuela Frías al Servicio nacional del Consumidor, de fecha 06 de julio de 2017; 7) impresión de



correo electrónico del SERNAC., a Javiera Carolina Valenzuela Frías, informando cierre de caso; 8) copia simple carta informativa de BancoEstado dirigida a Javiera Carolina Valenzuela Frías, de fecha 14 de julio de 2017.

2° A fojas 28, rola notificación de querella y demanda civil de indemnización de perjuicios, respecto de **BANCOESTADO**, según estampado de receptor.

3° A fojas 29, rola audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de la querellante y demandante de **JAVIERA CAROLINA VALENZUELA FRÍAS** y en rebeldía de la parte de **BANCOESTADO**.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

La parte querellante y demandante de **VALENZUELA FRÍAS**, ratifica querella y demanda civil, solicitando se acoja en todas sus partes, con costas.

La parte compareciente, ratifica los documentos ya acompañados y rolantes a fojas 4 a 23 de autos.

Que no se rinde prueba testifical, ni se formulan peticiones al tribunal.

4° A fojas 33, el tribunal cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

EN EL ÁMBITO INFRACCIONAL:

PRIMERO: En primer término, es menester, a efecto de responsabilizar al denunciado, establecer la existencia de la relación consumidor-proveedor, exigida por la Ley N° 19.496.

En la especie, consta a fojas 4 y siguientes de autos, copias simples de documentos, entre ellas, cupones y comprobantes de pago, cartas, todos emitidos por la querellada **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, documentos que no han sido objetados por la contraria, y que, a través de ellos, en su conjunto, se logra establecer el vínculo existente entre las partes conforme lo establece la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

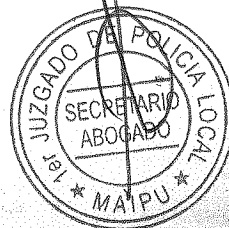


SEGUNDO: Atendido el mérito de autos, las declaraciones de las partes en la audiencia de rigor, como la prueba rendida, esta magistrado determina que de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no es posible colegir responsabilidad infraccionaria respecto de la parte querellada.

En la especie, la parte querellante, refiere a que se han practicado cobros diversos, respecto de una cuota, por cuanto según cupón de pago, informaba una cantidad, y al ser cobrado en caja, se informó una cantidad muy superior, por lo cual la querellada ha incurrido en acciones negligentes que constituyen contravención a la Ley N° 19.946.

Que a este respecto, resulta trascendente tener presente lo dispuesto en el la carta respuesta de BancoEstado, dirigida a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, rolante a fojas 13, en la que se indica que el Crédito Universitario con Garantía Estatal, tiene un beneficio de la rebaja de la tasa al 2%, pero para todos aquellos clientes que cancelan sus cuotas al día, hasta las 14:00 horas del día del vencimiento, ya que los movimientos realizados los días sábado, domingos, festivos o después de las 14:00 horas se contabilizan con fecha del primer día hábil siguiente. Agrega que, respecto del caso expuesto por la clienta, aunque el cupón indique el valor de la cuota rebajada, de igual forma se cobra el valor de la cuota completa. Finalmente señala que se le recomienda a la clienta pasar por caja el día que vence la cuota, antes de las 14:00 horas o los días hábiles anteriores, de lo contrario, perderá dicho beneficio.

En cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, en razón de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B de la Ley N° 19.496, permite a esta sentenciadora concluir que, si bien los hechos denunciados pudieren haber constituido una infracción a la presente Ley de Defensa de los Consumidores, lo cierto es que dicha circunstancia no ha sido establecida en autos.



En efecto, se practican alegaciones y afirmaciones por parte de la querellante, sin embargo, la contraria mediante las comunicaciones escritas señaladas precedentemente, ha establecido una serie de requisitos de hecho, que de cumplirse conforme lo establecido al efecto, han de generar una rebaja del 2% de la cuota pertinente respecto del crédito universitario con aval del Estado, lo que en el caso de autos y conforme a la documentación acompañada por la querellante, no se ha cumplido, así tampoco, la actora ha acreditado el no haber recibido dicha información en cuanto al cumplimiento de los referidos requisitos por parte de la entidad bancaria, pues de haber sido informada dichas condiciones, la querellante no podrá desconocer su existencia.

Ahora, en cuanto a los hechos expuestos y, la información agregada a estos antecedentes, se concluye que, en el caso de autos, para que operara la rebaja en el caso de la actora, debía proceder a su pago hasta las 14:00 horas del día 05 de junio de 2017, sin embargo, ella se acercó a la sucursal de la entidad bancaria a las 21:56 horas del mismo día, por lo que en definitiva, no se dio cumplimiento a los requisitos de horario señalados precedentemente, lo que en consecuencia produjo que no se generara el beneficio de la rebaja porcentual a su respecto.

Así, finalmente, los hechos infraccionales invocados por la querellante, no se han acreditado de manera alguna, puesto que, analizada la prueba documental, ésta no es eficaz ni suficiente para efectos probatorios, debiendo practicarse de este modo de conformidad lo dispone el **artículo 1698 del Código Civil**, el que indica: *"incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o esta"*.

Así las cosas, en razón de lo expuesto precedentemente, esta magistratura estima que no existe vulneración a las normas de la Ley N° 19.496 por parte de **BANCOESTADO**, razón por la que no existe fundamento legal para acoger la querella de autos.



EN EL ÁMBITO CIVIL:

TERCERO: En cuanto a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por doña **JAVIERA CAROLINA VALENZUELA FRÍAS**, en contra de **BANCOESTADO**, atendido a que la querella de autos ha sido desestimada, no existe fundamento infraccionario de ley para acogerla.

CUARTO: Conforme dispone el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.

POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULO 14 y 17 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:

1) No ha lugar a la querella de autos interpuesta por **JAVIERA CAROLINA VALENZUELA FRÍAS**, en contra de **BANCOESTADO**, por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2) No ha lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por **JAVIERA CAROLINA VALENZUELA FRÍAS**, en contra de **BANCOESTADO**, por falta de fundamento infraccional, conforme lo expuesto en el considerando tercero de este dictámen.

3) Conforme dispone el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.

4) Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto al artículo 58 bis, inciso primero de la ley 19.496.

Notifíquese y déjese copia.

Hecho, archívese en su oportunidad.

Rol N°: 14.776-2017.

Resolvió doña **Carla Torres Aguayo**, Juez Titular

Autoriza don **Mauricio Arenas Tellería**, Secretario Abogado Titular

