

Proceso Rol N° 43.185-10-2017
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, diecinueve de diciembre de dos mil diecisiete.

VISTOS ;

A fs.40 y siguientes don **Jorge Ignacio Robles Zañartu**, Empleado Público, domiciliado en Avda. Las Condes N° 14.191, departamento 404, Torre 3, comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Banco de Crédito e Inversiones**, representada don Eugenio Leonardo Von Chrismar Carvajal, ambos domiciliados en Avda. El Golf N° 125, piso 17, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en que habría incurrido el proveedor denunciado fundado en los siguientes antecedentes:

1) Que, con fecha 18 de julio de 2017 habría aceptado las condiciones ofrecidas por Banco de Crédito e inversiones, al contratar un crédito de refinanciamiento que incluyera el monto total de la deuda que mantenía con dicha institución, incluyendo crédito vigente, deuda de dos tarjetas de crédito y línea de sobregiro; que luego de algunas alternativas, habría optado por tomar el crédito en 82 cuotas por un monto total de \$24.330.000.-; realizándose ese día grabación de la aprobación de las condiciones del crédito, recibiendo en su correo electrónico el contrato respectivo y la póliza de seguros; sin embargo, el día 19 de julio de 2017, la ejecutiva Sra. Virginia Tobar, se comunica informando que existiría un error de sistema y que por lo tanto tendría que aceptar una cuota superior para poder cerrar todos los productos, puesto que se habría excluido del total refundido del crédito de refinanciamiento, la deuda de la tarjeta de crédito Visa Gold, ascendente a \$ 1.195.819.-

2) Que, los argumentos esgrimidos por la denunciada en cuanto a que se habría producido un error del sistema o una inadvertencia administrativa; constituiría un cambio unilateral en los términos,

condiciones y modalidades del crédito que debía otorgar el Banco para cumplir lo señalado en la oferta, que consistía en el cierre de todos los productos, ambas tarjetas de crédito incluidas, puesto que claramente no habría tomado esta decisión de consumo, si las condiciones no hubieran sido las ofrecidas en la renegociación; no obstante a la fecha aún mantendría un pasivo en la tarjeta Visa Gold que asciende a la suma de \$1.195.819.-

Por estos motivos, estima que el Banco denunciado habría infringido lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 12 , 17 letra g) , 18 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no respetar los términos y condiciones en que habría ofrecido el crédito en cuanto el monto debía alcanzar todos los productos incluidos en la renegociación de pasivos, incluida el monto utilizado en su tarjeta de crédito Visa Gold, solicitando se le condene al máximo de la multa que establece la ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 1.195.819.- por concepto de daño emergente correspondiente al monto adeudado en la tarjeta de crédito Visa Gold y la suma de \$ 500.000.- por concepto daño moral; más las costas; **acciones que fueron notificadas a fs. 46.**

A **fs.82** se lleva a efecto el comparendo de estilo ordenado en el proceso, con la asistencia de los apoderados de parte denunciante y demandante y del apoderado de la denunciada y demanda BCI, oportunidad en que se contestaron las acciones y se rindió prueba documental por ambas partes, la que será detallada en el desarrollo de esta sentencia.

A **fs. 97** rola continuación de audiencia con la asistencia de los apoderados de las partes, rindiéndose la prueba testimonial de la parte denunciante.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que, la parte denunciante sostiene que el proveedor denunciado Banco de Crédito e Inversiones- en adelante BCI- habría

vulnerado las normas sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, al no respetar los términos y condiciones en que fue ofrecido y convenido el contrato de un crédito de renegociación que abarcaba todos los pasivos que mantenía con dicha entidad, consistente en crédito de consumo, dos tarjetas de crédito y línea de sobregiro; no obstante lo señalado, el crédito que finalmente le fue otorgado no habría incluido la deuda de la tarjeta de crédito Visa Gold, por lo que no se habría ajustado a lo ofertado, lo que le habría causado perjuicios patrimoniales y morales, infringiendo de esta manera las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que, la parte de BCI al contestar las acciones solicita su rechazo fundado en que la oferta del crédito de renegociación incluía un crédito de consumo, dos tarjetas de crédito y la línea de crédito, cuyo monto total ascendía a la suma \$ 25.455.000.-; que sin embargo, debido a una inadvertencia se habría efectuado una sumatoria incorrecta determinando el abono del crédito por la suma de \$ 24.330.000.-; lo que habría sido subsanado al día siguiente y comunicado vía correo electrónico al actor, habiéndose concretado el abono de la suma de \$24.330.000.- indicando que se cancelaban 3 de las 4 obligaciones ya descritas; lo que habría obedecido a un error aritmético, por lo que no se habría incluido el monto impago de la tarjeta de Crédito Visa Gold equivalente a \$ 1.250.000.; que en su parecer el error aritmético que motivó la diferencia en el crédito, no puede constituirse en un beneficio económico para el actor debiendo rechazarse sus pretensiones.

TERCERO: Que, la parte querellante y demandante rindió prueba documental consistente en: **1)** De fs.1 a 4 rolan correos electrónicos enviado por BCI al actor con ofrecimiento de crédito y simulaciones enviadas a la carpeta digital; **2)** A fs. 5 rola carta de respuesta de BCI a SERNAC; **3)** A fs.7 rola cartola de saldo y últimos movimientos; **4)** A fs.9 rola mail que contiene novedades de estado de cuenta; **5)** De fs. 11 a 15 rola estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito Visa a nombre del titular Sr. Jorge Robles; **6)** A fs. 16 rola estado de crédito de consumo; **7)** A fs. 53 rola correo electrónico en respuesta de BCI a requerimiento de reclamo suscrito por don Francisco Marilef Latapiatt ; **8)** A fs. 54 rola correo electrónico enviado por BCI dando cuenta de la mora en el pago de tarjeta de crédito ; **9)** A fs.55 y siguiente rola Estado de Cuenta de tarjeta de crédito Visa, en que consta el pago por la suma de \$ 1.195.8190 con fecha 28 de agosto de 2017; **10)** A fs. 60 rola correo enviado por el

actor a BCI respecto del cobro de la tarjeta de crédito Visa; **11)** A fs.61 rola copia de Pagaré por la suma de \$ 27.537.971.- suscrito con fecha 18 de julio de 2017; **12)** A fs.63 y ss. rola contrato de crédito de consumo.

Que, asimismo a fs. 97 y siguientes, rindió prueba testimonial mediante la declaración de don Francisco René Marilef Latapiatt, quien declara que es asesor de soporte de post venta del área de reclamo de BCI, que en relación a los hechos denunciados, sabe y le consta que al actor se le ofreció un crédito para poder renegociar su deuda, que constaba de 2 tarjetas de crédito, línea de sobregiro, línea de emergencia y un crédito de consumo; el total líquido era de \$25.455.000.-; en la investigación del requerimiento, habría revisado un sistema llamado Ephi, en que pudo acceder a los comentarios de la ejecutiva de negocios ya que se encontraba la grabación de la conversación, constatando que la ejecutiva le ofrecía renegociar el 100% de la deuda, que comprendía todo lo dicho anteriormente y el cierre de esos productos, pero que por un error quedó fuera la tarjeta de crédito Visa Gold por un monto de \$1.250.000.-; que efectuada las consultas con el área legal del Banco le informaron que los montos se habían calculado mal por lo que se le otorgó un crédito por \$24.330.000.- y debió haber sido por \$ 25.455.000.-; que en los casos en que se cometan errores, estos se rectifican y se hace una nueva grabación, pero ignora si en este caso se procedió de esa forma.

CUARTO: Que, la parte de BCI en apoyo de su defensa acompañó los siguientes documentos : **1)** A fs. 74 y ss. rola estado de cuenta de tarjeta de crédito Visa terminada en 4436; **2)** A fs. 77 rola estado de cuenta de tarjeta de crédito Visa terminada en 7869 **3)** A fs.80 rola cartola de cuenta corriente del actor en que constan abonos; y **4)** A fs. 81 rola copia de reclamo en SERNAC.

QUINTO: Que, en relación a la materia debatida en autos, es pertinente considerar lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1 letra b) de la Ley N° 19.496 que señala: “ **b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos**”; en relación a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores que señala: “ **Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio** ”; como asimismo el deber de profesionalidad exigible al Banco

denunciado en la ejecución de actos propios de su giro, como el otorgamiento de créditos.

SEXTO : Que, dadas las exigencias señaladas en el motivo anterior, mediante la documentación acompañada por la parte denunciada, especialmente los correos electrónicos que rola de fs. 1 a 6 y la declaración del testigo Sr. Marilef a fs. 97, que se desempeña como asesor de post venta del Banco de Crédito e Inversiones, el Tribunal dará por establecido que dicha entidad otorgó un crédito por un monto inferior al ofrecido en las condiciones acordadas al contratar, que estaba constituido por la renegociación del total del pasivo que el actor mantenía con BCI (crédito de consumo, línea de sobregiro y deudas de dos tarjetas de crédito) que tal circunstancia, no resulta excusable en un simple error aritmético, como lo argumenta la defensa, toda vez que se excluyó uno de los pasivos del denunciante correspondiente a la deuda que mantenía en su tarjeta Visa Gold, a pesar que lo acordado fue que dicho monto (\$1.250.000.-) estuviera incorporado en la oferta final, lo que no habría ocurrido, razón por lo cual, es posible determinar asimismo, que la información proporcionada al denunciado Sr. Robles al contratar no resultó veraz, toda vez que el nuevo crédito no comprendía el total de sus deudas.

SÉPTIMO: Que, en mérito de lo declarado precedentemente, se concluye que Banco de Crédito e Inversiones - BCI- ha incurrido en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley N° 19.496, al no entregar información veraz sobre el monto del crédito ofrecido para renegociar todos los pasivos que mantenía el actor con dicha entidad, y al no respetar los términos del acuerdo, en cuanto el crédito otorgado debía ser suficiente para cubrir íntegramente la totalidad de la deuda, siendo en consecuencia procedente acoger la querrela de fs.40 interpuesta en su contra por don Jorge Ignacio Robles Zañartu.

b) En el aspecto civil :

OCTAVO: Que, la parte de don Jorge Ignacio Robles Zañartu a fs.40 deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando se condene a la parte demandada BCI a pagar la suma de \$ 1.195.819.- por concepto de daño emergente y la suma de \$ 500.000.- por concepto de daño moral.

NOVENO: Que, si bien de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, que señala: “ **El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor , y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea**”; el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; cabe señalar, que dicho daño debe ser acreditado de acuerdo a las reglas de la prueba establecidas en nuestra legislación en el artículo 1698 y siguientes del Código Civil.

DÉCIMO: Que, en relación al daño emergente solicitado, correspondería a la suma adeudada por el actor en su tarjeta de crédito Visa Gold, que fue excluida del crédito por la parte denunciada; que sin embargo, este monto no puede considerarse un perjuicio directo a consecuencia del actuar infraccional del Banco demandado, puesto que constituye una deuda real que el actor mantenía con BCI con anterioridad y que encuentra obligado pagar, siendo esta obligación autónoma al otorgamiento de un nuevo crédito de refinanciamiento, aún cuando en este habría fracasado, razón por la cual deberá desestimarse la demanda civil al respecto.

UNDÉCIMO: Que, si bien de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en la especie, la parte demandante no acompañó antecedentes que permitan dar por acreditado el monto y procedencia de la indemnización que reclama respecto del daño moral que invoca, toda vez que el daño aún cuando moral, deberá siempre ser acreditado, según lo dispone expresamente el artículo 50 de la Ley antes citada que en lo pertinente señala “ **Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2º de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados**”; resultando insuficientes los antecedentes aportados al proceso para establecer que haya sufrido menoscabo a su tranquilidad de espíritu y la alteración profunda de sus emociones; debiendo en consecuencia rechazarse la demanda civil deducida a fs. 40 a este respecto.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231 sobre Organización y

Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3 inciso 1 letra b), 12, 24, 50 y 50A, de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se acoge la denuncia de fs.40 y se condena a **Banco de Crédito e Inversiones** representada por don **Eugenio Von Chrismar Carvajal** a pagar una multa equivalente en pesos a **10 UTM (diez unidades tributarias mensuales)** por infringir lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

b) Que, se rechaza la demanda civil de fs. 40 deducida por don Jorge Robles Zañartu en contra de **Banco de Crédito e Inversiones** representada por don **Eugenio Von Chrismar Carvajal**, por no haberse acreditado el monto y procedencia de las indemnizaciones que se solicitan.

c) Que, cada parte pagará sus costas.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal en contra del representante de la infractora, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el Registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese personalmente o por cédula

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don **ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez**
PATRICIA BERKHOFF RODRÍGUEZ- Secretaria (s)