

*Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó*

Foja cuatrocientos cincuenta y cuatro. (454)

Rol N°3725.16 CR.

Curicó, Octubre dieciséis del año dos mil diecisiete.

VISTOS.

A fojas uno y siguientes, Enrique Labra Muñoz, cédula de identidad N° 9.573.853-2, abogado, domiciliado en calle Manuel Montt, N° 357 of 810, Curicó, interpone querrela infraccional en contra de Banco Itaú Corpbanca S.A., RUT N° 97.023.000-9, persona jurídica de giro bancario, representada legalmente para efectos del artículo 50 D de la ley N° 19.496, por el Sr. Agente de la sucursal de Curicó don Eduardo Puentes Kamel, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Calle Estado N° 280, comuna de Curicó. Sustenta sus pretensiones en lo siguiente: Relata que el 27 de marzo del año 2013, se trasladó a Santiago, Av. Raúl Labré N° 12.509, Región Metropolitana para traer a Curicó un vehículo nuevo adquirido por doña Amelia Avendaño González, su cónyuge, marca Audi, Modelo Q7 3.0 TDI CuatroTriptronic 245 hp año 2013 el que posteriormente se inscribió en el Registro Nacional de Vehículos Motorizados del Servicio de Registro Civil bajo la placa patente FLGF 55. Precisa que antes de salir del local de venta con el vehículo contrató un seguro con la compañía que operaba en el mismo negocio, BCI Seguros, de modo tal de asegurarlo frente a daños materiales, robo, hurto, y demás condiciones que la propia póliza especifica antes de que se pusiera en circulación. Suscribió el respectivo contrato de seguro, pagó el monto inicial y contrató el servicio ofrecido por el Banco Itaú Corpbanca del cual es cliente cuentacorrentista, firmando el respectivo mandato a BCI Seguros y autorizando a pagar la prima mensual del seguro mediante el cargo que la entidad bancaria haría en la oportunidad indicada en una de sus tarjetas de créditos (PAT). De esta forma, el pago de la prima mensual, por encargo del actor, la efectuaría automáticamente el Banco querrellado. Agrega que el pago y su consecuente cargo, se asoció a la tarjeta de crédito Visa Nro. 4191890314257762 emitida por Banco Itaú; la que en ese entonces (27/05/2013) tenía fecha de vencimiento 1 mes 07 del año 2019. El cargo mensual sería de 2,79 unidades de fomento y se cargaría los primeros días de cada mes, salvo instrucción contraria. Agrega que en atención a que el pago del estado de cuenta mensual de la tarjeta de crédito, se haría con cargo a la cuenta corriente, la prima se pagaría mensualmente sin necesidad de verificación. Este servicio ofrecido y publicitado por el banco, aseguraba de manera fácil y rápida al menos lo siguiente: -"Usted podrá inscribir todos los pagos que desee."; -"Usted podrá establecer montos máximos de pago, si la factura excede dicho monto, no se paga."; -"Usted podrá consultar pagos ya realizados y pagos por realizar aun no imputados a su tarjeta."; -"Usted podrá detener uno varios pagos sin salirse del servicio para futuros pagos"; -"Usted podrá eliminar definitiva el pago con cargo a su tarjeta y recibir el detalle en su mismo estado de cuenta"; -"Si su tarjeta está bloqueada, el cargo se realizará en otra tarjeta que tenga Banco Itaú en forma automática"; -"Evite cortes de servicio de servicio por olvido, las molestias de hacer cheques y filas en caja". Para la contratación del PAT, la entidad bancaria pone a disposición de los clientes los siguientes canales: A- Ingresando a ON Line Banking (se ingresa con el RUT y contraseña, vía portal web). B- Llamando gratuitamente a Itaú Phone 686 0888. C- Con Ejecutivo de cuenta llenando mandato respectivo. D- Directamente en cada una de las compañías afiliadas, firmando Mandato Respectivo. Establece que el aludido pago automático, se suscribió según lo establecido en la Letra D, directamente en una de las compañías afiliadas y firmando el Mandato o autorización de descuento en Tarjeta de crédito Pat dirigida al operador de la Tarjeta de Crédito emitida por Banco Itaú. Prosigue exponiendo que el día 9 de mayo de 2.016, siendo aproximadamente las 09:35 horas, en circunstancias que conducía el vehículo asegurado tipo JEEP, marca Audi, modelo Q7 TDI 3.0, color gris lava, año 2013; placa patente FLGF.55-6, inscrito a nombre de su cónyuge, por calle Prat de la ciudad de Curicó, en dirección al oriente (único sentido de la vía), al llegar a la intersección de dicha arteria con calle Membrillar, y en

03 ABR 2019  
Cada artículo: copia la presente  
del original



delantero-central izquierdo del móvil por otro vehículo, marca Hyundai, modelo Elantra XD 1.8 AUT, color azul, año 2.003, placa patente única VR.3176-1, el que era conducido en esos momentos por don Carlos Alberto Rojas Aranda. Afirma que producto de la colisión, el automóvil de propiedad de su cónyuge doña Amelia Patricia Avendaño González, sufrió daños de diversa consideración, principalmente en el costado izquierdo (parachoque, tapabarro, izquierdo, puerta delantera y trasera izquierda, y en la llanta delantera izquierda y en las partes y piezas que la sustentan). Ante la evidencia de los daños, y al tomar contacto telefónico con la Compañía de Seguros, ese mismo día fue informado que el vehículo no estaba ya asegurado, en razón de que la prima mensual no había sido pagada. En esa situación, concurrió a la sucursal de Curicó del Banco Itaú, para obtener una explicación razonable, pues su tarjeta de crédito seguía activa y se pagaba mensualmente. Precisa que se entrevistó con el agente de la sucursal don Eduardo Puentes Kamel, a quien expuso el problema y solicitó una solución. Éste le informó que los pagos estaban asociados al rol único tributario y que haría la consulta a la matriz, pues luego de revisar los estados de cuenta, no tenía una explicación que justificara el no pago de la prima contratada con BCI Seguros. En una segunda entrevista, le señaló que efectivamente el PAT contratado había sido dado de baja por el Banco, en razón del cambio de la tarjeta de crédito asociada a él y que por la misma razón ya no se cancelaba por ese medio la prima mensual del seguro contratado. El origen de esta cancelación del pago de la prima de seguro por parte del Banco a la compañía aseguradora, provendría según intentaron explicarle, de un hecho ocurrido en enero de 2016, cuando el banco bloqueó la tarjeta. Recuerda que estando de vacaciones trató de pagar en dos oportunidades consumos en un local comercial de la comuna de Pucón, pagos que fueron rechazados por el sistema. Al día siguiente recibió un llamado a su teléfono celular de una persona que le comunicó que su tarjeta de crédito Visa había presentado mal uso por fraude y que el banco la había bloqueado por su seguridad. Junto con ello le señalaron que debía pasar al Banco y retirar en la sucursal de su domicilio una nueva tarjeta que sería emitida. Señala que eso lo hizo días más tarde. Advierte que en el mes de Febrero de 2016, concurrió al Banco Itaú y retiró del mesón de atención de público un nuevo plástico de la tarjeta de crédito Visa que ese banco le emitió en reemplazo de la que fuera bloqueada por ellos. Una vez activada, destruyó el plástico anterior. Recalca que el cambio del plástico fue motivado por el "bloqueo preventivo" que el mismo banco hizo de la tarjeta el día 22 de enero de 2016. Hasta ahí, aparentemente no había problema, no se le había informado cambio de las condiciones. Manifiesta que es titular de varias tarjetas de crédito emitidas por diferentes bancos y en la mayoría de ellas mantiene pagos automáticos, de distintas cuentas de cargo mensual. Explica que adoptó este procedimiento por la seguridad de que las cuentas serían pagadas a su vencimiento sin que fuera necesario que le preocupara otra cosa que no fuera el pago de la Tarjeta Crédito a su respectivo vencimiento. Tanto es así que en caso de muchas de estas cuentas (como era precisamente el caso del pago del seguro) no se enviaba a su domicilio ningún detalle de cuenta y tampoco un comprobante de pago. (Colegio, universidad, seguros, cable, etc.) Precisa que en ningún momento fue informado por el Banco que los pagos automáticos suscritos con cargo a la tarjeta serían dados de baja con motivo del cambio de la tarjeta. Arguye que no es primera vez que hace el cambio de plástico de alguna tarjeta de crédito y si es primera vez que con ocasión de un cambio le descuelgan un PAT contratado. Afirma que Itaú Corpbanca S.A., infringió la Ley del Consumidor. Explica que para entender de qué manera se ha infringido la Ley de Protección a los derechos del consumidor, es necesario definir algunos conceptos básicos: El Seguro, está regulado en la Circular 1487 de la Superintendencia de Valores y Seguros, en la ley de Seguros (DFL 251) y en lo que interesa a la presente demanda, en el Código de Comercio que define este contrato en el Libro II, título VIII, artículo 512, como: "Un contrato bilateral, condicional y aleatorio por el cual una persona natural o jurídica toma sobre sí por un determinado tiempo todos o algunos de los riesgos de pérdida o deterioro que corren ciertos objetos pertenecientes a otra persona, obligándose, mediante una retribución convenida, a indemnizarle la pérdida o cualquier daño estimable que sufran los objetos asegurados." Establece que en el caso particular, el seguro contratado correspondía a un Seguro de vehículo motorizado contra daños, pérdida, robo o hurtos; mediante el cual, el asegurador, se obligó, además, a indemnizarle los daños sufridos en el vehículo asegurado, hasta la concurrencia de su valor comercial, al momento del siniestro. El Compendio de Normas Financieras Capítulo III J:1-1, del Banco Central denominado "Emisión u operación de tarjetas de créditos" define la tarjeta, como: "Cualquier instrumento que permita a su Titular o Usuario, disponer de un 'crédito otorgado por su Emisor y utilizado por dicho Titular o Usuario en la adquisición de bienes o en el pago de Servicios vendidos o

03 ABR 2016  
 J. J. J. J. J.  
 J. J. J. J. J.



Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

convenios celebrados con éstas que importen aceptar el citado instrumento como medio de pago, sin perjuicio de las demás prestaciones complementarias que puedan otorgarse al titular o Usuario." En el mismo apartado se define como Empresa Emisora de Tarjetas, a una persona jurídica que emite y pone en circulación una o más tarjetas, celebra contratos de afiliación con las entidades que acepten dicho instrumento como medio de pago, y asume la responsabilidad de pagar las adquisiciones de bienes o servicios que efectúan sus Titulares o Usuarios en las entidades afiliadas. Y a la Empresa Operadora de Tarjetas, la define como un Persona Jurídica que en virtud de un contrato con el Emisor, presta a éste los servicios relacionados con la autorización y registro de Transacciones que efectúen los Titulares o Usuario de la Tarjeta, y realiza, por encargo de este último, los actos de administración al pago de las prestaciones que se adeuden por el Emisor a las entidades afiliadas por concepto de la utilización de las Tarjetas. Este último concepto se relaciona con el N.º4 del artículo 3 del Decreto N° 44 que aprueba el Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de créditos bancarias y no bancarias de fecha 14 de marzo de 2012, que define al operador como "La persona jurídica que en virtud de un contrato con el Emisor, presta a éste los servicios relacionados con la autorización y registro de las Transacciones que efectúan los titulares o usuarios de una Tarjeta de Crédito, y aquellos otros de naturaleza complementada que se le encomienden". Destaca que en este caso particular, la emisora de la tarjeta Visa de la que es titular, es el querellado Banco Itaú Corpbanca, que como ocurre con la totalidad de las tarjetas de créditos Bancarias tradicionales, entregan la operación de éstas a Transbank S.A., (Filiat bancaria de prestaciones de servicios financieros y de apoyo al giro bancario, para efectos del artículo 74 de la Ley General de Bancos). Empresa que por lo demás, está conformada por los mismos bancos, dentro de los cuales la compone el Banco Itaú. Esta operación de la tarjeta la efectúa Transbank por cuenta del emisor de la Tarjeta Banco Itaú Corpbanca. Determina que en este entendido, fue que habiendo contratado el denominado PAT asociado a la Tarjeta Visa del Banco Itaú, éste último se constituyó en el único responsable de los pagos, cargos y descuentos imputables a la Tarjeta. La entidad Bancada junto con bloquear la Tarjeta de Crédito por un eventual fraude, (que por lo demás nunca se comprobó) no tomó en cuenta los pagos automáticos asociados vigentes ni tampoco se preocupó de darle aviso o noticia oportuna que le permitiera adoptar alguna medida preventiva. En síntesis dice que el querellado hizo lo que no debía hacer (canceló unilateralmente el servicio prestado), no informó al consumidor estando obligado a ello (no dio aviso oportuno de éste término anticipado y unilateral), e incumplió condiciones contractuales relevantes. Ésta inejecución del cargo, de tracto sucesivo, que debía efectuar el banco en la Tarjeta de Crédito mes a mes, trajo como consecuencia, que la Compañía de Seguros diera de baja la póliza contratada y que al momento del siniestro se haya enterado con sorpresa en mayo de 2016, que el vehículo estaba sin cobertura, debiendo asumir en su patrimonio, los gastos de reparación del vehículo. En consecuencia, afirma que el querellado ha incurrido en culpa grave. Igual criterio ha sido recogido en el texto actualizado de la Circular N° 3.505 de 15 de noviembre de 2010 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras denominada "Buenas prácticas de contratación" mediante la cual, se destacan ciertas prácticas bancarias que "a priori", son reprochadas por el ente fiscalizador por no avenirse con "sanas prácticas de equidad, que deben prevalecer en las relaciones con los clientes". Sobre el punto analizado, indica la SBIF, lo siguiente "Por otra parte y como es de su conocimiento, la Regla general de derecho común en cuanto al grado de responsabilidad o diligencia en el cumplimiento del encargo que recae sobre el mandatario es la culpa leve. Sólo aparece aceptable la responsabilidad por culpa grave en aquellas gestiones que interesan solamente al mandante y sin remuneración para el banco". Manifiesta que esto se acentúa si se tiene presente que ha sido el propio banco que, como una forma de atraer clientes, publicita en su página web y por ende se obliga: "si su tarjeta está bloqueada, el cargo se realizará en otra tarjeta que tenga el banco Itaú en forma automática." Precisa que no admite justificación para no cargar la prima mensual del seguro, el hecho que la tarjeta fuera bloqueada preventivamente para evitar fraudes o uso indebido, pues aquella situación no fue de su responsabilidad ni tampoco fue prevista. Pero aun en cualquier escenario, es de la naturaleza de este vínculo contractual, que ante cualquier situación anómala, debía informársele inmediatamente, lo que tampoco se hizo. Acentúa que el querellado preocupado de su propio patrimonio, y en uso de las amplias facultades que los cuentacorrentistas suelen conceder a estas instituciones financieras a través de los contratos de adhesión, bloqueó preventivamente el plástico ante una situación que catalogó de extraña. Pero cuando debía proteger el patrimonio del suscrito (estando obligado a hacerlo), ante otra situación anómala, pero que ninguna ganancia le reportaba, ni siquiera se molestó

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
15 ABR 2016  
CERCA: que la póliza es copia del original



Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

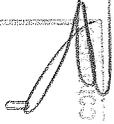
recién en el mes de mayo del año 2016, a través del agente de la sucursal bancaria. Los hechos relatados anteriormente desde la óptica de la ley de protección de derechos del consumidor, constituyen negligencia en la prestación del servicio y falta de información veraz y oportuna, trasgrediendo los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció o se convino con el consumidor, el servicio, lo que le ha ocasionado menoscabo. En este acápite de su demanda describe y numera las infracciones cometidas por la demandada 1.- Primera infracción denunciada, servicio prestado de manera deficiente y/o negligente. (Infracción del artículo 23 inciso 1° de la ley 19.496). Expone que la llamada Ley del Consumidor, N° 19.496, destaca la seguridad y la eficiencia en la prestación del servicio como uno de los elementos principales en la relación que vincula al consumidor, intermediario y prestador. En este caso expresa que se está frente a una clara infracción a este precepto, pues Banco Itaú Corpbanca S.A. -institución bancaria-, no tomó, como le correspondía, todas las providencias necesarias a fin de no causar menoscabo económico a uno de sus clientes. Explica que contrató el seguro bajo la modalidad de PAT, por la tranquilidad y seguridad que representa la regularidad prometida en el pago de la obligación de las instituciones adheridas mediante este sistema de pago automático. El vehículo que en su momento aseguró, es un vehículo que podría catalogarse de "gama alta", de procedencia alemana, cuyo costo de reparación, mantención e importación de repuestos, es superior a la media de los vehículos del mercado nacional. Ello le llevó sin dudarle a asegurar el automóvil ante daños, robos, hurtos, etc., optando por pagar la prima, a través del Banco querellado y con una de sus tarjetas de crédito. Destaca que Banco Itaú Corpbanca, es el único responsable de la cancelación o baja de su póliza de seguro que contrató, actuó negligentemente pues no estaba autorizado ni facultado para cancelar unilateralmente el servicio de pago automático. No había motivo alguno para cancelar el servicio contratado. El artículo 23 inciso 1° de la citada Ley del Consumidor, establece lo siguiente: "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". Esta infracción debe ser sancionada con la máxima de las multas conforme lo dispone el artículo 24 de la Ley del ramo que establece: "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente." 2.- Segunda infracción denunciada: Falta de información veraz y oportuna. (Infracción al artículo 3 letra b) ley 19.496). El artículo 3 letra b) de la ley del consumidor indica como uno de los derechos básicos del acto de consumo, el derecho del consumidor a una "información veraz y oportuna". Cita a don Rodrigo Barcia, en el libro "La Protección de los Derechos de los Consumidores", el que indica al respecto que "uno de los principios fundamentales, tanto del derecho de propiedad, como del Derecho en general, es la Certeza". (pág. 607 y sig.) A juicio del actor, el querellado ha cometido una flagrante infracción a este derecho, al no dar aviso oportuno sobre los efectos que tendría el bloqueo de la tarjeta de crédito a sola voluntad del banco, en la cancelación del pago automático de la prima del seguro contratado. Esta "Veraz y Oportuna información", tiene mayor importancia, y por ende su trasgresión es fuertemente reprimida, cuando el vínculo es entre un proveedor y consumidor financiero. (Figura introducida en la Ley del consumidor con la ley 20.555). Revela que en este punto la Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras, en el Capítulo 18-14 de la Recopilación actualizada de normas relativa a la "transparencia de la información al público", señala en su Numeral 2, que "la entrega de la información debe ocurrir no sólo en el momento de la contratación de un producto y/o servicio, sino que también durante todo el tiempo que dure la relación contractual de la institución financiera con el cliente". En el mismo Capítulo se destaca que la "información" en materia financiera, debe reunir al menos con las siguientes condiciones: 1.- Claridad, 2.- Debe ser completa, 3.- Debe ser relevante, 4.- Debe ser fiable, 5.- Debe ser comparable, 6.- Debe Ser Oportuna, en el sentido de estar presente en el momento de la toma de decisiones, 7.- De fácil acceso y gratuita. Expresa que entonces qué duda cabe, que la institución bancaria ha incurrido en infracción del derecho de otorgar una información veraz y oportuna. No informó la cancelación del pago de la prima del Seguro o que el cambio de tarjeta produciría su cancelación. Ante el requerimiento de una explicación, la escueta información entregada no fue oportuna, y finalmente, ésta misma respuesta que entrega por el Agente de la sucursal bancaria, no fue veraz. Resalta que tan importante ha sido esta infracción denunciada, que don Manuel Morales Moreno en su libro "Error en los contratos", indica que es deber de cada contratante colaborar con el otro para evitar su error,





Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

fácilmente obtener según su situación y condiciones, y las posibilidades del declarante de evitar su propio yerro. En definitiva, se ha cometido una evidente infracción al derecho establecido en el artículo 3 letra B de la ley de protección de los derechos del consumidor. Señala que esta infracción debe ser sancionada con la máxima multa conforme lo dispone el artículo 24 de la Ley del ramo. 3.- Tercera infracción denunciada: Banco no respetó términos, condiciones o modalidades del contrato. (Infracción al artículo 12 de la ley n° 19.496). Ha dicho latamente que el Banco cometió una serie de irregularidades que unidas o no, le han generado grave perjuicio. En este apartado, a su juicio, el banco se apartó de los términos del contrato en virtud del cual, se constituyó como administrador y responsable en el manejo de la Tarjeta de Crédito. Relata que cuando decidió contratar con, él en ese entonces, Banco Itaú, lo que hizo fue entregar a dicho banco, la administración de una de sus cuentas (o servicios contratados). Esta administración debía comprender el pago de la prima mensual del seguro, obligación de tracto sucesivo, por el monto y en los días acordados, de manera tal, que pudiese despreocuparse de pagarla personalmente. La idea era que él se encargara, finalizado el período de facturación de pagar una única cuenta mensual, la de la tarjeta de crédito, obligación que siempre cumplió de manera oportuna y de forma diligente. Agrega que el servicio que el Banco pone a disposición de los clientes, supone que el querellado, no dejara de pagar la cuenta por ningún motivo, salvo, y como es de esperar, algunas excepciones, dentro de las que en ningún caso se comprende la de "el bloqueo preventivo de la tarjeta de crédito". El banco (o las entidades bancadas), y como ha dicho la I. Corte de Ap. de Santiago de fecha 30 de junio de 2015 ROL 409-2015, "Tiene un deber de profesionalidad y una especialización con la que no cuentan los consumidores y por ello se hace imprescindible que adopte las medidas de resguardo necesarias para evitar errores, fallas, falsificaciones, suplantaciones o análogos en el sistema de ejecución (...)". Es más, expone que el querellado, asumió los siguientes compromisos: "si su tarjeta está bloqueada, el cargo se realizará en otra tarjeta que tenga en Banco Itaú, en forma automática" y también "evite cortes por olvido". Establece que del mérito de la prueba que aportará se concluirá que al momento del bloqueo, disponía de otra tarjeta de crédito con el mismo banco y asociada a la misma cuenta corriente, con saldo suficiente, en donde cargar la prima de seguro correspondiente. Especifica que la infracción alegada en este apartado se sustenta en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 que señala: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones o modalidades con las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio" cuya transgresión es sancionada hasta con la máximo de las multas conforme lo dispone el artículo 24 de la Ley del ramo. Finalmente, para completar su planteamiento, explica que la Ley del Consumidor define en su artículo primero el ámbito de aplicación de la misma, señalando que ésta tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Añade que el mismo artículo define conceptos transcendentales, como consumidores o usuarios. Así las cosas, considera y entiende que existe una vulneración manifiesta a los derechos del consumidor por parte de la querellada, cuyas infracciones deben ser conocidas, falladas y sancionadas por el Tribunal, en virtud de lo dispuesto en la ley N° 19.496, sobre Protección de los derechos del consumidor. Por lo que, en virtud de lo expuesto y lo dispuesto en las normas legales dictadas en esta presentación y de las demás normas y principios que sean aplicables en la especie y que se considere pertinentes, interpone querrela infraccional en contra de Banco Itaú Corpbanca S.A., representada legalmente según lo señalado en el artículo 50 D, de la ley 19.496, por el Sr. Mario E. Puentes Kamel, ambos ya individualizados, en su calidad de infractora de dicha ley, solicitando se acoja a tramitación y en definitiva, se condene al pago del máximo de las multas que establece la ley para cada una de las infracciones denunciadas, o al monto que, en mérito del proceso, determine, con costas. En el primer otrosí, el mismo Enrique Labra Muñoz, interpone demanda indemnizatoria de perjuicios, en contra de Banco Itaú Corpbanca S.A., rut 97.023.000-9, representado en la forma señalada en la querrela. Sustenta y señala lo siguiente: Para los efectos de la presente demanda de indemnización de perjuicio y considerando que los hechos en que ésta se fundamenta fueron latamente relatados en lo principal de esta presentación, desde ya los da por expresamente reproducidos en este acápite. Destaca estos hechos seguidamente. Destaca que a consecuencias de las ilegalidades cometidas por el demandado, no pudo siniestrar la póliza, y debió asumir en su patrimonio los gastos de reparación del automóvil que resultó con daños de diversa consideración en su estructura, partes y piezas, y para dejarlo en similares condiciones a las que tenía antes del accidente, se debió reparar todo el costado delantero

  
 03 APR 2019  
 Primer Juzgado de Policía Local  
 Curicó  
 Copia: que la presente es copia fiel del original



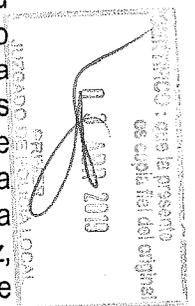




Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

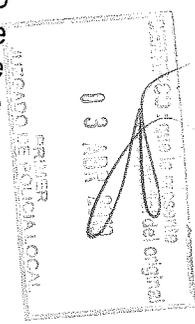
S.A., no estaba vigente al momento del siniestro. Distingue que el daño moral puede revestir dos formas, según tenga o no repercusiones patrimoniales. De ordinario, y es el caso más frecuente, el daño moral comporta a la vez un daño material. Así ocurre cuando un mismo hecho produce un perjuicio pecuniario y un dolor o sufrimiento moral. Pero el daño moral puede no tener ningún efecto patrimonial, ser meramente moral. Es así cuando consiste única y exclusivamente en la molestia o dolor que sufre una persona en su sensibilidad física o en sus sentimientos, creencias o afectos. El daño moral, ha dicho una sentencia, es aquel que proviene de toda acción que pueda estimarse lesiva a las facultades espirituales, a los afectos o a las condiciones sociales o morales inherentes a la personalidad humana: en último término, todo aquello que signifique un menoscabo en los atributos o facultades morales del que sufre el daño. A virtud de lo anterior, es que, demanda a título de daño moral la suma de \$5.000.000, (Cinco millones de pesos), o la suma mayor o menor que se determine. Añade que todas las sumas se demandan más reajustes e intereses, desde la fecha en que se generó el hecho infractor, esto es, el día 9 de mayo del año 2016 hasta la fecha del pago efectivo de lo sentenciado por el tribunal. Por lo que, en mérito de lo expuesto y de lo dispuesto en los artículos 253 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, artículo 1° y siguientes de la Ley N° 18.237, lo dispuesto en los artículos 3, 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496, y demás disposiciones legales pertinentes, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Banco Itaú Corpbanca S.A., admitirla a tramitación y previa substanciación del procedimiento de rigor, hacer lugar a ella, condenando a la demandada a pagar, a título de indemnización de perjuicios, las sumas que se expresan detalladamente en el cuerpo de esta presentación, y que consisten en \$4.605.851 más el impuesto al valor agregado, por concepto de Daño Emergente o la suma mayor o menor que se determine en mérito del proceso, y la suma de \$5.000.000 por concepto de Daño Moral, o la suma mayor o menor que se determine en mérito del proceso, más intereses y reajustes, todo ello con costas. Solicita se tenga presente que, por Juntas Extraordinarias de Accionistas de Corpbanca y de Banco Itaú Chile, celebradas con fechas 26 y 30 de junio de 2015, cuyas actas se redujeron a escritura pública con fecha 9 de julio de 2015 ante notario público interino de Santiago don Víctor Olguín Peña, acordaron la fusión por absorción de Banco Itaú Chile por Corpbanca, produciéndose la disolución anticipada de Banco Itaú Chile. La nueva razón social es de Itaú Corpbanca, incorporándose todos los activos, pasivos y patrocinio del primero a éste último según el artículo 49 N° 11 de la Ley General de Bancos. Fusión que según, Resolución N° 409 del 4 de septiembre de 2015, de la Superintendencia de banco e Instituciones financieras, comenzó a materializarse el 1° de abril de 2016. Además designa abogado patrocinante y confiere poder al abogado de la plaza, don Francisco Javier Caroca Luengo.

A foja ciento treinta y cuatro, rola acta de comparendo de contestación, avenimiento y prueba, la que cuenta con la comparencia de la parte querellante y demandante civil representada por su abogado don Francisco Caroca Luengo y de la parte querellada y demandada Banco Itaú Corpbanca S.A., representada legalmente por don Mario Eduardo Puentes Kamel, asistido por su abogado don Jaime Vitar Guerrero. La parte querellada y demandada civil, presenta minuta escrita de contestación la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo. Dicha minuta se encuentra alojada desde fojas treinta y uno a ciento cuarenta y uno, y es del siguiente tenor: Mario Eduardo Puentes Kamel, rut N° 18.307.389-3, Ingeniero Comercial, en su carácter de mandatario y en representación de Itaú Corpbanca S.A., rut. 97.023.000-9. sociedad anónima bancaria, ambos domiciliados en calle Estado N° 280 de esta ciudad de Curicó, personería que se acreditará, demandado, contesta por escrito la querrela o denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 y la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de su mandante en lo principal y primer otrosí de la presentación de fecha 27 de Septiembre de 2016 por el demandante don Enrique Labra Muñoz, en los siguientes términos: Solicita que se rechace de plano tanto la querrela o denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 como la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por el demandante don Enrique Labra Muñoz, en virtud de las consideraciones de hecho y derecho que expone: El demandante funda la presente querrela infraccional y demanda civil en el hecho de que el día 27 de Marzo del 2013, se trasladó a Santiago, Av. Raúl Labbé N°12.509, Región Metropolitana para traer a Curicó un vehículo nuevo adquirido por doña Amelia Avendaño González, su cónyuge, marca Audi, modelo Q7 3.0 TDI cuatro triptronic 245 hp año 2013 el que posteriormente se inscribió en el Registro Nacional de Vehículos Motorizados del Servicio de Registro Civil bajo la Placa Patente FLGF 55. Agrega, que antes de salir del local de venta con el vehículo contrató un seguro con la compañía que operaba en el mismo





el automóvil frente a daños materiales robo hurto y demás condiciones que la propia póliza especifica. Enseguida, señala que suscribió el respectivo contrato de seguro, pagó el monto inicial y contrató el servicio ofrecido por el Banco Itaú Corpbanca del cual es cliente cuentacorrentista, firmando el respectivo mandato a Bci Seguros y autorizando a pagar la prima mensual del seguro mediante el cargo que la entidad bancaria haría en la oportunidad indicada en una de sus tarjetas de créditos (PAT). De esta forma, el pago de la prima mensual, por encargo del suscrito, la efectuaría automáticamente el Banco querellado. El pago y su consecuente cargo, se asoció a la Tarjeta de Crédito Visa NRO. 4191890314257762 emitida por Banco Itaú. De esta forma señala, que el pago de la prima mensual, por encargo de él, la efectuaría automáticamente el banco querellado. Agrega, que el cargo y su consecuente cargo, se asoció a la tarjeta de crédito Visa N° 4191890314257762 emitida por Banco Itaú; la que en ese entonces (27/05/2013) tenía fecha de vencimiento el mes 07 del año 2019. Precisa que de lo expuesto precedentemente, se desprende inequívocamente que su mandante Itaú Corpbanca, no es el prestador del servicio contratado, sino que la Compañía Bci Seguros Generales S.A., como asimismo el demandante contrató directamente con Bci Seguros Generales S.A. y otorgó un mandato a dicha compañía para que se pagara la prima mensual mediante la Tarjeta de Crédito N° 4191890314257762 que el mismo le señaló, es decir, su mandante Itaú Corpbanca solamente en este caso específico actuó como un medio de pago de este seguro pero en caso alguno como prestador del servicio. Así las cosas, su mandante le comunicó oportunamente al demandante que por motivos de prevención de fraudes había suspendido el uso de su Tarjeta de Crédito y el demandante tomó cabal conocimiento de la Tarjeta de Crédito el día 15 de Febrero de 2016 cuando retiró de las dependencias del banco Itaú Corpbanca, ubicadas en calle Estado N°280 de Curicó, la nueva Tarjeta de Crédito N° 4191896000216376 y desde ese momento el primer responsable de avisar, comunicar y otorgar un nuevo mandato a la Compañía de Seguros contratada era el propio demandante para hacer el pago automático asociada a su nueva Tarjeta de Crédito ya que fue él quien contrató directamente el servicios de seguro y otorgó mandato en su oportunidad a dicha compañía para que pudiera efectuar el pago en su anterior tarjeta de crédito que fue suspendida para evitar fraudes y en segundo lugar, también tiene eventual responsabilidad en este hecho la compañía Bci Seguros Generales S.A., si es que no avisó oportunamente a su cliente que la prima de seguro contratada no estaba siendo pagada en virtud de que la tarjeta de crédito asociada había sido suspendida por el emisor, ya que es de uso comercial habitual cuando un cliente se atrasa en el pago de algún servicios al día siguiente del vencimiento comienzan los llamados a los clientes para que se pongan al día y advirtiéndole las consecuencia del no pago de dicho servicio, en el caso de la especie, correspondía al prestador del servicio, esto es, la compañía Bci Seguros Generales S.A., dar dicho aviso ya que según lo señalado por el propio demandante en su libelo recién se habría enterado de esta situación en mayo de 2016, que el vehículo siniestrado estaba sin cobertura por el no pago de las primas de seguro contratadas. A mayor abundamiento, manifiesta que su mandante Itaú Corpbanca, no puede modificar unilateralmente los contratos PAT contratados por terceros y solamente se encuentra facultado para dar de baja un Pat que se contrató directamente con el Banco, pero en caso alguno eliminar, ingresar o modificar servicios asociados a terceros, en el caso de la especie, el demandante contrató directamente con la compañía Bci Seguros Generales S.A., por lo que los únicos facultados para modificar dicho contrato es el demandante con su compañía de seguros, ya que en el mundo del derecho las cosas se hacen y deshacen de la misma forma, máxime cuando uno de los contratantes, en el caso de marras el demandante es un letrado. En ese orden de ideas, su mandante Itaú Corpbanca carece de legitimación pasiva para ser demandado en esta causa, pues no es el proveedor del servicios que da cuenta el demandante en su libelo, y no tiene responsabilidad alguna en los hechos denunciados, ya que carece de facultades para modificar unilateralmente un contrato suscrito por terceros, razón por la cual solicita formalmente rechazar en todas sus parte la presente querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra del Itaú Corpbanca, con expresa condenación en costas, por no constituirlos hechos expuestos por la parte demandante una infracción a lo dispuesto en la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor. Pide que la querrela o denuncia por infracción Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por el demandante don Enrique Labra Muñoz, en lo principal y primer otrosí de la presentación de fecha 27 de Septiembre de 2016, se rechacen por carecer de legitimación pasiva para ser demandado, con costas. Acompaña en parte de prueba, con citación, copia de la escritura pública de fecha 28 de marzo de 2016 otorgada ante el Notario Público de





de Santiago don René Benavente Cash, donde consta su personería para representar al Itaú Corpbanca. Se realiza el llamado a conciliación, y propuestas las bases por parte del Tribunal, ésta no se produce. El Tribunal recibe la causa a prueba y fija los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. Se recibe la prueba: Documental: La parte querellante y demandante civil viene en acompañar los siguientes documentos: 1.- Bajo el apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, copia del estado de cuenta nacional de fecha 23 de Julio de 2014, perteneciente a la tarjeta de crédito Mastercard de Banco Itaú N°0004191890314257762, cuyo titular es el querellante y demandante civil, don Enrique Labra Muñoz, en donde figura el cargo automático por \$63.675.-, con fecha 2 de Junio de 2014, con la descripción "BCI Seguros Gener". 2.- Bajo el apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, copia del estado de cuenta nacional de fecha 22 de Julio de 2015, perteneciente a la tarjeta de crédito Mastercard de Banco Itaú N°0004191890314257762, cuyo titular es el querellante y demandante civil, don Enrique Labra Muñoz, en donde figura el cargo automático por \$69.462.-, con fecha 2 de Julio de 2015, con la descripción "BCI Seguros Gener Santiago CI". 3.- Bajo el apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, copia del estado de cuenta nacional de fecha 24 de Noviembre de 2015, perteneciente a la tarjeta de crédito Mastercard de Banco Itaú N°0004191890314257762, cuyo titular es el querellante y demandante civil, don Enrique Labra Muñoz, en donde figura el cargo automático por \$70.885.-, con fecha 2 de Noviembre de 2015, con la descripción "BCI Seguros Gener Santiago". 4.- Bajo el apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, copia del estado de cuenta nacional de fecha 22 de Diciembre de 2015, perteneciente a la tarjeta de crédito Mastercard de Banco Itaú N°0004191890314257762, cuyo titular es el querellante y demandante civil, don Enrique Labra Muñoz, en donde figura el cargo automático por \$71.183 con fecha 2 de Diciembre de 2015, con la descripción "BCI Seguros Gener Santiago". 5.- Bajo el apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, copia del estado de cuenta nacional de fecha 25 de Enero de 2016, perteneciente a la tarjeta de crédito Mastercard de Banco Itaú N°0004191890314257762, cuyo titular es el querellante y demandante civil, don Enrique Labra Muñoz, en donde figura el cargo automático por \$71.249, con fecha 4 de Enero de 2016, con la descripción "BCI Seguros Gener Santiago". 6.- Bajo el apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, copia del estado de cuenta nacional de fecha 23 de Febrero de 2016, perteneciente a la tarjeta de crédito Mastercard de Banco Itaú N°0004191890314257762, cuyo titular es el querellante y demandante civil, don Enrique Labra Muñoz, en donde no figura el cargo automático que acredite el pago del seguro contratado. 7.- Bajo el apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, copia del estado de cuenta nacional de fecha 22 de Marzo de 2016, perteneciente a la tarjeta de crédito Mastercard de Banco Itaú N°0004191890314257762, cuyo titular es el querellante y demandante civil, don Enrique Labra Muñoz, en donde no figura el cargo automático que acredite el pago del seguro contratado. 8.- Bajo el apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, copia del estado de cuenta nacional de fecha 25 de Abril de 2016, perteneciente a la tarjeta de crédito Mastercard de Banco Itaú N°0004191890314257762, cuyo titular es el querellante y demandante civil, don Enrique Labra Muñoz, en donde no figura el cargo automático que acredite el pago del seguro contratado. 9.- Bajo el apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, copia del estado de cuenta nacional de fecha 24 de Mayo de 2016, perteneciente a la tarjeta de crédito Mastercard de Banco Itaú N°0004191890314257762, cuyo titular es el querellante y demandante civil, don Enrique Labra Muñoz, en donde no figura el cargo automático que acredite el pago del seguro contratado. 10.- Bajo el apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, copia del estado de cuenta nacional de fecha 25 de Febrero de 2016, perteneciente a la tarjeta de crédito Mastercard de Banco Itaú N°0005436960292697289, cuyo titular es el querellante y demandante civil, don Enrique Labra Muñoz, en donde no figura el cargo automático que acredite el pago, en donde no figura cargo automático que acredite el traspaso del pago automático del seguro que fue eliminado de la otra tarjeta de crédito. 11.- Bajo apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del CPC, copia de Estado de cuenta nacional de fecha 28 de Marzo de 2016, perteneciente a la tarjeta de crédito de Banco Itaú, N° 0005436960292697289 cuyo titular es el denunciante y demandante Civil, don Enrique Labra, en donde no figura cargo automático que acredite el traspaso del pago automático del seguro que fue eliminado de la otra tarjeta de crédito. 12.- Bajo apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del CPC, copia de autorización de descuento en tarjeta de crédito Pat, "BCI Seguros Generales S.A." respecto de la tarjeta de crédito Visa N° 4191890314257762, de fecha 27 de mayo de 2013. 13.- Bajo

03 MAR 2016  
la presente causa el original



Banco Itaú [www.itaú.cl](http://www.itaú.cl), con fecha 5 de septiembre de 2016, cuyo contenido y obtención, se encuentra debidamente certificado ante Notario Público de Curicó, Sr. René León Manieu, documento que señala condiciones de contratación y servicios ofrecidos, entre los que se destaca "Si su tarjeta está bloqueada, el cargo se realizará en otra tarjeta que tenga en Banco Itaú en forma automática". 14.- Con citación, copia de Póliza contratada por el denunciante y demandante civil, inscrita en el Registro de Pólizas de la Superintendencia de Valores y Seguros, bajo el Código POL 1 98 022. Conforme a la norma de carácter general de la misma Superintendencia, NCG N° 349 de fecha 26 de julio de 2013. 15.- Con citación, Set de 5 páginas web de venta de vehículos usados, debidamente certificadas ante notario público, en las que se acredita el precio promedio de un vehículo de similares características del de mi representado, y que forman parte de la causa sobre daño en choque, seguida ante este Tribunal, Rol 1732-2016 MD, acompañadas a dicho proceso, con fecha 27 de julio de 2016. 16.- Con Citación, copia de comprobanté de venta, en Tarjeta de crédito, a automotriz HF, ubicada en René León 050, Curicó de fecha 23 de mayo de 2016, por un monto total de \$2.426.800, por concepto de orden de trabajo N° 5278 de fecha 12 de mayo de 2016; y copia de comprobante de Venta con Tarjeta de Crédito a Porsche Estoril Avda. Las Condes 10.440, Santiago, con fecha 30 de mayo de 2016, por la suma de \$761.313, y que forman parte de la causa sobre daño en choque, seguida ante este Tribunal, Rol 1732-2016 MD, acompañadas a dicho proceso, con fecha 27 de julio de 2016. 17.- Con citación, comprobante de Venta Tarjeta de Crédito, por la suma de \$339.569 y su correspondiente boleta electrónica por la misma suma, N° 3020196 emitida por Porsche Inter Auto Chile Spa con fecha 5 de julio de 2016, y que forman parte de la causa sobre daño en choque, seguida ante este Tribunal, ROL 1732-2016 MD, acompañadas a dicho proceso con fecha 27 de julio de 2016. 18.- Con citación, set de 4 fotografías autorizadas ante Notario Público de Curicó, don René León Manieu, de fecha 10 de mayo de 2016, y que forman parte de la causa sobre daño en choque, seguida ante este Tribunal, Rol 1732-2016 MD, acompañadas a dicho proceso con fecha 27 de julio de 2016. 19.- Con citación, copia de presupuesto N° 108 de fecha 23 de mayo de 2016, emitida por Automotriz MYN limitada, que da cuenta, entre otras cosas, de las piezas que fue necesario restituir y que forman parte de la causa sobre daño en choque, seguida ante este Tribunal, Rol 1732-2016 MD, acompañadas a dicho proceso, mediante presentación de fecha 10 de junio de 2016. 20.- Con citación, copia de citación N° 057650 de fecha 9 de mayo de 2016, emitida por Carabineros de Chile, de la prefectura de Curicó N° 13. 21.- Con citación, copia de parte N° 00716, de fecha 5 de mayo de 2016. 22.- Con citación, certificado de inscripción y anotaciones vigentes en el RVM del Registro Civil, respecto del vehículo placa patente N° FLFF.55-6. 23.- Con citación, copia de Orden de Trabajo N° 005278 de fecha 12 de mayo de 2016, emitida por Automotriz HF, que da cuenta, entre otras cosas, de las piezas que fue necesario restituir y que forma parte de la causa sobre daño en choque, seguida ante este Tribunal, ROL 1732-2016 MD, acompañadas a dicho proceso. 24.- Con citación, certificado de Matrimonio entre la propietaria del Vehículo y el querellante y demandante civil, tomador del seguro contratado y cliente del banco querellado. La parte querellada y demandada civil acompaña en parte de prueba y bajo el apercibimiento legal del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil los siguientes documentos: 1.-Copia del Contrato de incorporación al sistema y reglamento de uso de la tarjeta Mastercard y/o Visa y apertura de la línea de crédito debidamente suscrito por el demandante don Enrique Labra Muñoz, con fecha 30 de Julio de 2012, donde se establecen las condiciones para el uso de dicha tarjeta de crédito. 2.-Copia del comprobante de entrega de tarjeta de crédito N°0004191890314257762, debidamente recibido y firmado por el demandante don Enrique Labra Muñoz, el día 30 de Julio del año 2012. 3.- Copia del comprobante de entrega de tarjeta de crédito N°4191896000216376, que reemplazó a la tarjeta N°0004191890314257762, debidamente recepcionada suscrita por el demandante don Enrique Labra Muñoz, con fecha 15 de febrero del año 2016. Testimonial: Las partes no presentan testigos. Diligencias: La parte querellante y demandante civil viene en solicitar las siguientes diligencias: I.- Absolución de posiciones: Solicita que de conformidad a lo prevenido en el artículo 385 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se sirva citar a absolver posiciones, en forma personal a don Mario Eduardo Puentes Kamel, en su calidad de Representante legal de la denunciada y demanda Civil y Agente de Sucursal Curicó de Banco Itaú Corpbanca S.A., ambos domiciliados en calle Estado N° 280, Curicó, quien depondrá al tenor del pliego de posiciones que se acompañará a la audiencia respectiva. Además solicita el despacho de los siguientes oficios: 1.- A Porsche Inter Auto Chile, ubicado en Avenida Las Condes 10.440, Vitacura Santiago, a fin que informe a este Tribunal si el vehículo patente N° FLGF55-6 entre los meses de





Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

para que indique el trabajo que se realizó, su costo, si este monto se pagó, quien pagó, fecha del pago y su modalidad y remita comprobantes de pago. b.- Si se cotizó la compra de repuestos relacionados a dicho vehículo. (en la afirmativa, qué repuestos se cotizó, monto de la cotización con IVA incluido, N° de cotización y si la compra se realizó. En este último caso para qué informe, quien pagó, fecha del pago y su modalidad y remita comprobantes de pago. 2.- A Automotriz HF, ubicado en René León 050, Curicó, a fin que informe a este Tribunal si el vehículo patente N° FLGF55-6, entre los meses de mayo y septiembre de 2016: a.- Fue inspeccionado o reparado en sus dependencias. (en la afirmativa para que indique el trabajo que se realizó, su costo, si este monto se pagó, quien pagó, fecha del pago y su modalidad y remita comprobantes de pago. b.- Si se cotizó la compra de repuestos relacionados a dicho vehículo. (En la afirmativa, qué repuestos se cotizó, monto de la cotización con IVA incluido, N° de cotización y si la compra se realizó. En este último caso para qué informe, quien pagó, fecha del pago y su modalidad y remita comprobantes de pago. 3.- A Automotriz MYN, ubicado calle Las Heras 092, comuna de Curicó, a fin que informe a este Tribunal si el vehículo patente N° FLGF55-6, entre los meses de mayo y septiembre de 2016: a.- Fue inspeccionado o reparado en sus dependencias. (en la afirmativa para que indique el trabajo que se realizó, su costo, si este monto se pagó, quien pagó, fecha del pago y su modalidad y remita comprobantes de pago. b.- Si se cotizó la compra de repuestos relacionados a dicho vehículo. (En la afirmativa, qué repuestos se cotizó, monto de la cotización con IVA incluido, N° de cotización y si la compra se realizó. En este último caso para qué informe, quien pagó, fecha del pago y su modalidad y remita comprobantes de pago. 4.- A BCI Seguros, ubicada en Huérfanos N° 1189, piso 2, Santiago, Región Metropolitana, a fin que informe y remita a este Tribunal, lo siguiente: a) Remita Copia del Contrato o Póliza W VP- 7534538 e indique los datos del vehículo asegurado. b) Informe el monto de la prima mensual de la póliza W VP- 7534538 y modalidad de pago pactada. c) Remita copia de autorización de descuento en Tarjeta de Crédito (PAT). d) Informe si la póliza W VP- 7534538 se encuentra vigente. e) En el evento que la póliza W VP- 7534538 no se encuentra vigente, indique, fecha en que dejó de estar vigente, el motivo de la baja, y remita copia del endoso de la misma con la respectiva cancelación y la notificación al tomador. f) Informe el tráfico de llamados telefónicos entre el Titular del seguro correspondiente a la póliza W VP- 7534538, don Enrique Labra Muñoz, y la compañía de Seguros, con especificación, de la fecha, hora y motivo del llamado. 5.- A la superintendencia de Valores y Seguros, ubicada en Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Santiago, Región Metropolitana, a fin que remita a este Tribunal copia vigente y actualizada de la Circular N° 1487 de fecha 17 de julio de 2000. Relativa a los Seguros. 6.- Al Banco Central de Chile, ubicado en Agustinas N° 1180, Santiago, Región Metropolitana, a fin que remita copia vigente y actualizada del Capítulo III J 1-1, del Compendio de Normas Financieras, denominado "Emisión u operación de Tarjetas de créditos". 7.- A la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, ubicada en calle Moneda 1123, Santiago, Región Metropolitana, a fin que: a.- Remita a este Tribunal Copia vigente y actualizada de la Circular N° 3.505 de 15 de noviembre de 2010 denominado "Buenas Prácticas de Contratación". b.- Remita a este Tribunal Copia vigente y actualizada del capítulo 18-14 de la Recopilación Actualizada de Normas, relativas a la "Transparencia de la información al Público. c.- Informe al Tribunal si Banco Itaú Corpbanca, ha sido sancionado por cancelar unilateralmente el pago automático de servicios contratados (PAT), asociados a una tarjeta de crédito, sin informar ni prevenir al cliente. 8.- Al Servicio Nacional del Consumidor, ubicado en Teatinos 50, Santiago, Región Metropolitana, a fin que informe si banco Itaú S.A. (actualmente Itaú Corpbanca) ya ha sido condenado o sancionado por cancelar unilateralmente el pago automático de servicios contratados (PAT), asociados a una tarjeta de crédito sin informar ni prevenir al cliente. Solicita la exhibición de documentos, los cuales, obran o debieran obrar en poder la de parte denunciada y demandada civil solicitando se ordene dejar copia fotostática, de los documentos exhibidos, en el expediente: 1.- Copia de todos los contratos de cuenta corriente, línea de crédito y tarjetas de créditos suscritos entre el actor y la denunciada y demandada civil Itaú Corpbanca S.A. 2.- Copia de autorización de descuento en Tarjeta de Crédito N° 0004191890314257762. (PAT). 3.- Constancia, comunicación o registro que acredite que al denunciante y demandante Civil, se le informó y que tomó debido conocimiento que se le cancelaría el Pago Automático en Tarjeta de Crédito de la Prima de BCI Seguros Generales. 4.- Registro de cambio de tarjeta de crédito N° 0004191890314257762. 5.- Registro histórico de bloqueos preventivos de tarjeta 0004191890314257762 por eventual fraude. 6.- Copia de comprobante de entrega y activación de todas las Tarjetas de créditos, que el denunciante y demandante civil don Enrique Labra Muñoz, RUT

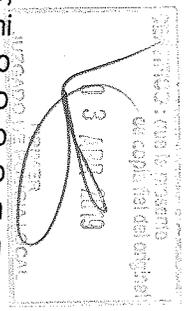
02 de Agosto 2019



Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

cuenta en moneda nacional, respecto a la tarjeta de Crédito N° 0004191890314257762 y tarjeta de crédito N°0005436960292697289. 8.- Informe todos los pagos automáticos en todas las tarjetas de créditos que tenga vigente o que haya tenido vigente don Enrique Labra Muñoz, RUT N° 9.573.853-2, con Banco Itaú Corpbanca. El tribunal provee: Se resolverá. La parte querellada y demandada civil, solicita las siguientes diligencias: Viene en solicitar el siguiente oficio: 1.- Solicita se oficie a la Compañía de Seguros Bci Seguros Generales S.A., Rut N°99.147.000-k, domiciliada en Calle Reyes Lavalle N°3160 Las Condes, Santiago, a fin de que informe al tribunal lo siguiente: a.- Si avisó a su cliente asegurado don Enrique Labra Muñoz, rut N°9.573.853-2, que su póliza de seguro, no estaba siendo pagada por el banco emisor Banco Itaú, por cuanto la tarjeta de crédito N°0004191890314257762, se encontraba suspendida. En el caso de ser afirmativa, fecha de dicho aviso al cliente. b.- Que remita copia del mandato de fecha 27 de marzo de 2013, suscrito entre el demandante Enrique Labra Muñoz rut N° 9.573.853-2, con la compañía de seguro Bci Seguros Generales S.A., donde el demandante, le otorga mandato a dicha compañía para que pueda pagarse la prima mensual del seguro contratado con dicha compañía asociada a la tarjeta de crédito N°0004191890314257762, cuyo emisor es el Banco Itaú. Se puso término al comparendo.

A foja doscientos setenta y tres y siguientes, rola acta de audiencia de exhibición de documentos, la que cuenta con la comparecencia de la parte querellante y demandante civil representada por su abogada Yoselyn Narváez Cruz y de la parte querellada y demandada Banco Itaú Corpbanca S.A., representada legalmente por don Mario Eduardo Puentes Kamel, asistido por su abogado don Jaime Vitar Guerrero. Se procede a efectuar la diligencia. 1.-Con respecto a la copia de todos los contratos de cuenta corriente, línea de crédito y tarjetas de créditos suscritos entre el actor y la denunciada y demandada civil ITAÚ CORPBANCA S.A., se exhibe: a) Copia de contrato de cuenta corriente, línea de crédito preferencial y tarjeta de debito del cliente don Enrique Labra Muñoz. b) Copia de contrato de incorporación al sistema y reglamento de uso de tarjeta Mastercard y/o Visa y línea de crédito del cliente don Enrique Labra Muñoz. 2.- Con respecto a la copia de autorización de descuento en Tarjeta de Crédito N° 0004191890314257762. (PAT), la parte querellada y demandada civil, no exhibe este documento. La parte querellada y demandada civil señala que no exhibe este documento, atendido a que el Banco no custodia dicha copia, razón por la cual en la audiencia de fecha 15 de diciembre de dos mil dieciséis, en el numeral 1 letra B, se solicitó oficiar a la compañía de seguros Bci Seguros Generales S.A., a fin de que remita copia del mandato de fecha 27 de marzo de 2013, suscrito entre el demandante Enrique Labra Muñoz y dicha Compañía de Seguros donde el demandante le otorga mandato a dicha compañía para que pueda pagarse la prima mensual del seguro contratado con dicha compañía asociado a la tarjeta de crédito N°0004191890314257762, cuyo emisor es el Banco Itaú. 3.- Con respecto a la constancia, comunicación o registro que acredite que al denunciante y demandante Civil, se le informó y que tomó debido conocimiento que se le cancelaría el Pago Automático en Tarjeta de Crédito de la Prima de BCI Seguros Generales, se exhibe lo siguiente: a) Comprobante de entrega de tarjeta de crédito de fecha 15 de Febrero de 2016, en donde se reemplaza la tarjeta N°0004191890314257762, por la nueva tarjeta N°4191896000216376. La parte querellante y demandante civil solicita que el documento exhibido precedentemente no sea considerado como aquel solicitado en audiencia de 15 de diciembre de 2016, ítem exhibición de documento número 3, por cuanto el mismo no corresponde a la constancia, comunicación o registro que acredite que a mi parte se le informó y tomó conocimiento que se le cancelaría el pago automático en tarjeta de crédito de la prima BCI Seguros Generales. El documento exhibido corresponde más bien al registro o comprobante de entrega de tarjeta de crédito efectuado al querellante con fecha 15 de febrero del año 2016, y de él no se desprende en parte alguna que mediante este se le haya comunicado o indicado la cancelación del pago automático en tarjeta de crédito de la prima de BCI Seguro Generales, razón por la cual solicito a SS., tenga por no exhibido el documento y al no haberse dado una justificación razonable para la no exhibición del mismo, solicito que se aplique al querellado el apremio establecido en el artículo 349 del Código de Procedimiento Civil, en relación con el artículo 274, del mismo cuerpo normativo. 4.- Con respecto al Registro de cambio de tarjeta de crédito N° 0004191890314257762, se exhibe lo siguiente: a) Comprobante de entrega de tarjeta de crédito de fecha 15 de Febrero de 2016, en donde se reemplaza la tarjeta N°0004191890314257762, por la nueva tarjeta N°4191896000216376, mismo documento exhibido anteriormente. b) Sistema de tarjeta de crédito, consulta de tarjeta de crédito de fecha 15 de Febrero de 2016, donde se hace el cambio y la activación



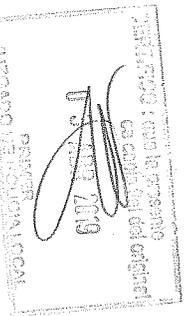






Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

N°0004191890314257762, cuyo titular es el querellante y demandante civil, don Enrique Labra Muñoz, en donde figura el cargo automático por \$69.462.-, con fecha 2 de Julio de 2015, con la descripción "Bci Seguros Gener Santiago Cl". 3.- Copia del estado de cuenta nacional de fecha 24 de Noviembre de 2015, perteneciente a la tarjeta de crédito Mastercard de Banco Itaú N°0004191890314257762, cuyo titular es el querellante y demandante civil, don Enrique Labra Muñoz, en donde figura el cargo automático por \$70.885.-, con fecha 2 de Noviembre de 2015, con la descripción "BCI Seguros Gener Santiago". 4.- Copia del estado de cuenta nacional de fecha 22 de Diciembre de 2015, perteneciente a la tarjeta de crédito Mastercard de Banco Itaú N°0004191890314257762, cuyo titular es el querellante y demandante civil, don Enrique Labra Muñoz, en donde figura el cargo automático por \$71.183 con fecha 2 de Diciembre de 2015, con la descripción "BCI Seguros Gener Santiago". 5.- Copia del estado de cuenta nacional de fecha 25 de Enero de 2016, perteneciente a la tarjeta de crédito Mastercard de Banco Itaú N°0004191890314257762, cuyo titular es el querellante y demandante civil, don Enrique Labra Muñoz, en donde figura el cargo automático por \$71.249, con fecha 4 de Enero de 2016, con la descripción "BCI Seguros Gener Santiago". 6.- Copia del estado de cuenta nacional de fecha 23 de Febrero de 2016, perteneciente a la tarjeta de crédito Mastercard de Banco Itaú N°0004191890314257762, cuyo titular es el querellante y demandante civil, don Enrique Labra Muñoz, en donde no figura el cargo automático que acredite el pago del seguro contratado. 7.- Copia del estado de cuenta nacional de fecha 22 de Marzo de 2016, perteneciente a la tarjeta de crédito Mastercard de Banco Itaú N°0004191890314257762, cuyo titular es el querellante y demandante civil, don Enrique Labra Muñoz, en donde no figura el cargo automático que acredite el pago del seguro contratado. 8.- Copia del estado de cuenta nacional de fecha 25 de Abril de 2016, perteneciente a la tarjeta de crédito Mastercard de Banco Itaú N°0004191890314257762, cuyo titular es el querellante y demandante civil, don Enrique Labra Muñoz, en donde no figura el cargo automático que acredite el pago del seguro contratado. 9.- Copia del estado de cuenta nacional de fecha 24 de Mayo de 2016, perteneciente a la tarjeta de crédito Mastercard de Banco Itaú N°0004191890314257762, cuyo titular es el querellante y demandante civil, don Enrique Labra Muñoz, en donde no figura el cargo automático que acredite el pago del seguro contratado. 10.- Copia del estado de cuenta nacional de fecha 25 de Febrero de 2016, perteneciente a la tarjeta de crédito Mastercard de Banco Itaú N°0005436960292697289, cuyo titular es el querellante y demandante civil, don Enrique Labra Muñoz, en donde no figura el cargo automático que acredite el pago, en donde no figura cargo automático que acredite el traspaso del pago automático del seguro que fue eliminado de la otra tarjeta de crédito. 11.- Copia de Estado de cuenta nacional de fecha 28 de Marzo de 2016, perteneciente a la tarjeta de crédito de Banco Itaú, N° 0005436960292697289 cuyo titular es el denunciante y demandante Civil, don Enrique Labra, en donde no figura cargo automático que acredite el traspaso del pago automático del seguro que fue eliminado de la otra tarjeta de crédito. 12.- Copia de autorización de descuento en tarjeta de crédito Pat, "Bci Seguros Generales S.A." respecto de la tarjeta de crédito Visa N° 4191890314257762, de fecha 27 de mayo de 2013. 13.- Copia de impresión obtenida de la página web de Banco Itaú [www.itaú.cl](http://www.itaú.cl), con fecha 5 de septiembre de 2016, cuyo contenido y obtención, se encuentra debidamente certificado ante Notario Público de Curicó, Sr. René León Manieu, documento que señala condiciones de contratación y servicios ofrecidos, entre los que se destaca "Si su tarjeta está bloqueada, el cargo se realizará en otra tarjeta que tenga en Banco Itaú en forma automática". 14.- Copia de Póliza contratada por el denunciante y demandante civil, inscrita en el Registro de Pólizas de la Superintendencia de Valores y Seguros, bajo el Código POL 1 98 022. Conforme a la norma de carácter general de la misma Superintendencia, NCG N° 349 de fecha 26 de julio de 2013. 15.- Set de 5 páginas web de venta de vehículos usados, debidamente certificadas ante notario público, en las que se acredita el precio promedio de un vehículo de similares características del de mi representado, y que forman parte de la causa sobre daño en choque, seguida ante este Tribunal, ROL 1732-2016 MD, acompañadas a dicho proceso, con fecha 27 de julio de 2016. 16.- Copia de comprobante de venta, en Tarjeta de crédito, a automotriz HF, ubicada en René León 050, Curicó de fecha 23 de mayo de 2016, por un monto total de \$2.426.800, por concepto de orden de trabajo N° 5278 de fecha 12 de mayo de 2016; y copia de comprobante de Venta con Tarjeta de Crédito a Porsche Estoril Avda. Las Condes 10.440, Santiago, con fecha 30 de mayo de 2016, por la suma de \$761.313, y que forman parte de la causa sobre daño en choque, seguida ante este Tribunal, ROL 1732-2016 MD, acompañadas a dicho proceso, con fecha 27 de julio de 2016. 17.- Comprobante de Venta Tarjeta de Crédito, por la suma de \$339.569 y su correspondiente boleta electrónica por la



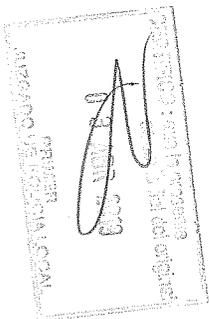


Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

que forman parte de la causa sobre daño en choque, seguida ante este Tribunal, ROL 1732-2016 MD, acompañadas a dicho proceso con fecha 27 de julio de 2016. 18.- Set de 4 fotografías autorizadas ante Notario Público de Curicó, don René León Manieu, de fecha 10 de mayo de 2016, y que forman parte de la causa sobre daño en choque, seguida ante este Tribunal, ROL 1732-2016 MD, acompañadas a dicho proceso con fecha 27 de julio de 2016. 19.- Copia de presupuesto N° 108 de fecha 23 de mayo de 2016, emitida por Automotriz MYN limitada, que da cuenta, entre otras cosas, de las piezas que fue necesario restituir y que forman parte de la causa sobre daño en choque, seguida ante este Tribunal, ROL 1732-2016 MD, acompañadas a dicho proceso, mediante presentación de fecha 10 de junio de 2016. 20.- Copia de citación N° 057650 de fecha 9 de mayo de 2016, emitida por Carabineros de Chile, de la prefectura de Curicó N° 13. 21.- Con citación, copia de parte N° 00716, de fecha 5 de mayo de 2016. 22.- Certificado de inscripción y anotaciones vigentes en el RVM del Registro Civil, respecto del vehículo placa patente N° FLFF.55-6. 23.- Copia de Orden de Trabajo N° 005278 de fecha 12 de mayo de 2016, emitida por Automotriz HF, que da cuenta, entre otras cosas, de las piezas que fue necesario restituir y que forma parte de la causa sobre daño en choque, seguida ante este Tribunal, ROL 1732-2016 MD, acompañadas a dicho proceso. 24.- Certificado de Matrimonio entre la propietaria del Vehículo y el querellante y demandante civil, tomador del seguro contratado y cliente del banco querellado.

CUARTO. Que por otra parte la querellada para probar sus defensas acompaña como prueba documental, lo siguiente: 1.-Copia del Contrato de incorporación al sistema y reglamento de uso de la tarjeta Mastercard y/o Visa y apertura de la línea de crédito debidamente suscrito por el demandante don Enrique Labra Muñoz, con fecha 30 de Julio de 2012, donde se establecen las condiciones para el uso de dicha tarjeta de crédito. 2.-Copia del comprobante de entrega de tarjeta de crédito N°0004191890314257762, debidamente recibido y firmado por el demandante don Enrique Labra Muñoz, el día 30 de Julio del año 2012. 3.- Copia del comprobante de entrega de tarjeta de crédito N°4191896000216376, que reemplazó a la tarjeta N°0004191890314257762, debidamente recepcionada suscrita por el demandante don Enrique Labra Muñoz, con fecha 15 de febrero del año 2016.

QUINTO. Que en ese orden de cosas, este sentenciador, apreciando la prueba rendida y los antecedentes del juicio en conformidad a las normas de la sana crítica, concluye que los hechos querellados en estos autos constituyen infracciones a lo establecido en la Ley 19.496. Para ello ha tenido especialmente presente lo siguiente: A) En virtud de los antecedentes y de la prueba alojada al proceso, se ha logrado establecer los siguientes hechos: 1.- Que el actor celebró con Bci Seguros Generales, contrato de Seguro correspondiente a la póliza WVP7534538-0, el que tenía como materia asegurada el vehículo modelo Q7 3.0 TDI, marca Audi, número de motor CRC119202, patente ET0000 (sic), año 2013, lo que se acredita a través de la póliza acompañada a este proceso a fojas 310 y siguientes, y la que se encuentra contenida dentro de la respuesta al oficio N°20, remitida a este tribunal, por Bci Seguros Generales, con vigencia desde el 27 de Mayo 2.015 al 27 de Mayo 2.016. Cabe señalar, que a fojas 83, rola certificado de inscripción y anotaciones vigentes en el RVM del Registro Civil, respecto del vehículo placa patente N° FLFF.55-6. 23. Este documento se refiere a un vehículo jeep, marca Audi, modelo Q7 TDI 3.0, color gris, número de motor CRC 119202, inscrito a nombre de Amelia Patricia Avendaño González, cónyuge del querellante, según certificado de foja 86. 2.- Que el día 27 de Mayo de dos mil trece, el actor suscribió mandato con Bci Seguros, según consta a fojas 57 y 324, por el cual autorizaba el descuento del valor correspondiente a la prima de seguro, en su tarjeta de crédito Visa N°4191890314257762. 3.- Que en este sentido y coincidiendo las características del móvil que figura en el certificado de inscripción y anotaciones que rola a fojas 83 con la copia de la póliza de seguros que rola a fojas 310, en su mayor parte, a excepción de la sigla y numeración de la placa patente, este Tribunal estimará que la póliza ya individualizada, refiere como objeto asegurado al móvil ya descrito y que en la denominada "Autorización de descuento en tarjeta de crédito PAT", mediante el cual el actor autorizaba el pago automático de las primas del seguro que rola a fojas 57 se refiere a las primas del mencionado seguro. 4.- Que con fecha 9 de mayo de 2016 aproximadamente las 9:35 horas, mientras el querellante conducía el vehículo antes mencionado, es colisionado por el automóvil marca Hyundai, modelo Elantra XD 1.8 AUT, color azul, año 2003, placa patente única VR.3176-1, el que era conducido en esos momentos por don Carlos Alberto Rojas



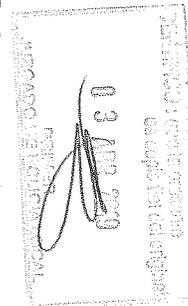


cuatrocientos sesenta y nueve 4/69

Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

situación se prueba, a través de los documentos de fojas 80 y siguientes, consistentes en copia de citación N°057650 de fecha 9 de mayo de 2016, emitida por carabineros de Chile y de la copia de parte N° 00716. 5.- Que así las cosas, y a consecuencia de los daños en el vehículo, el querellante toma contacto telefónico con la compañía aseguradora, en donde le informan que ya no se encontraba asegurado el vehículo, en razón de que la prima mensual no había sido pagada. Tal circunstancia se prueba a partir de la respuesta a oficio N°20, enviada por BCI Seguros Generales, específicamente en lo que dice relación al tráfico de llamadas que figura a foja 309. 6.- En razón de lo anterior, el Señor Labra, buscó explicaciones en Itaú Corpbanca, atendido a que el PAT suscrito, pertenecía a la tarjeta de crédito Visa, emitida por dicho banco, obteniendo como respuesta que el pago automático había sido dado de baja, en razón del cambio de tarjeta de crédito asociada a él, lo que tuvo lugar a partir del bloqueo preventivo realizado en el mes Enero de 2016, por Itaú, a causa de un mal uso por fraude. Es dable señalar que estos hechos fueron reconocidos por el querellado en su contestación de fojas 131 y siguientes. B) El querellante denuncia básicamente que en ningún momento fue informado por el banco que los pagos automáticos suscritos con cargo a la tarjeta, serían dados de baja con motivo del cambio. Asimismo alega, que esta inejecución del cargo, de tracto sucesivo, que debía efectuar el banco en la Tarjeta de Crédito mes a mes, trajo como consecuencia, que la Compañía de Seguros diera de baja la póliza contratada y que al momento de querer siniestrarla, se haya enterado con sorpresa en mayo de 2016, que el vehículo estaba sin cobertura, debiendo asumir en su patrimonio, los gastos de reparación.

SEXTO. Por otro lado el querellado se defiende fundamentalmente precisando, que no es el prestador del servicio contratado, sino que la Compañía Bci Seguros Generales S.A. Alega además que el demandante contrató directamente con Bci Seguros Generales S.A. y otorgó un mandato a dicha compañía para que se pagara la prima mensual mediante la Tarjeta de Crédito N° 4191890314257762 que el mismo le señaló, es decir, su mandante Itaú Corpbanca solamente en este caso específico actuó como un medio de pago de este seguro, pero en caso alguno como prestador del servicio. Asimismo señala que comunicó oportunamente al demandante que por motivos de prevención de fraudes había suspendido el uso de su Tarjeta de Crédito y el demandante tomó cabal conocimiento de la Tarjeta de Crédito el día 15 de Febrero de 2016 cuando retiró de las dependencias del banco Itaú Corpbanca, ubicadas en calle Estado N°280 de Curicó, la nueva Tarjeta de Crédito N° 4191896000216376 y desde ese momento el primer responsable de avisar, comunicar y otorgar un nuevo mandato a la Compañía de Seguros contratada era el propio demandante para hacer el pago automático asociada a su nueva Tarjeta de Crédito ya que fue él quien contrató directamente el servicio de seguro y otorgó mandato en su oportunidad a dicha compañía para que pudiera efectuar el pago en su anterior tarjeta de crédito que fue suspendida para evitar fraudes y en segundo lugar, también tiene eventual responsabilidad en este hecho la compañía Bci Seguros Generales S.A., si es que no avisó oportunamente a su cliente que la prima de seguro contratada no estaba siendo pagada en virtud de que la tarjeta de crédito asociada había sido suspendida por el emisor, ya que es de uso comercial habitual cuando un cliente se atrasa en el pago de algún servicios al día siguiente del vencimiento comienzan los llamados a los clientes para que se pongan al día y advirtiéndole las consecuencia del no pago de dicho servicio, en el caso de la especie, correspondía al prestador del servicio, esto es, la compañía Bci Seguros Generales S.A., dar dicho aviso ya que según lo señalado por el propio demandante en su libelo recién se habría enterado de esta situación en mayo de 2016, que el vehículo siniestrado estaba sin cobertura por el no pago de las primas de seguro contratadas. Igualmente manifiesta que su mandante Itaú Corpbanca, no puede modificar unilateralmente los contratos PAT contratados por terceros y solamente se encuentra facultado para dar de baja un Pat que se contrató directamente con el Banco, pero en caso alguno eliminar, ingresar o modificar servicios asociados a terceros, en el caso de la especie, el demandante contrató directamente con la compañía Bci Seguros Generales S.A., por lo que los únicos facultados para modificar dicho contrato es el demandante con su compañía de seguros, ya que en el mundo del derecho las cosas se hacen y deshacen de la misma forma, máxime cuando uno de los contratantes, en el caso de marras el demandante es un letrado. Por todo ello, expresa que su mandante Itaú Corpbanca carece de legitimación pasiva para ser demandado en esta causa, pues no es el proveedor del servicios que da cuenta el demandante en su libelo, y no tiene responsabilidad en los hechos denunciados, ya que carece de facultades para modificar unilateralmente un contrato suscrito por terceros, razón por la cual

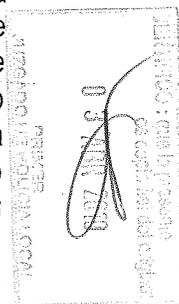




solicita formalmente rechazar en todas sus parte la querella infraccional y demanda civil de indemnización.

SÉPTIMO. Que este sentenciador se hará cargo de las defensas del denunciado consistentes en que Itaú Corpbanca, no es el prestador del servicio contratado, sino que la Compañía Bci Seguros Generales S.A.; que el demandante contrató directamente con Bci Seguros Generales S.A. y otorgó un mandato a dicha compañía para que se pagara la prima mensual mediante la Tarjeta de Crédito N° 4191890314257762 que el mismo le señaló, lo que acredita que su mandante Itaú Corpbanca en este caso específico actuó como un medio de pago de este seguro, pero en caso alguno como prestador del servicio, del modo siguiente: A juicio de este fallador, el querellado si cuenta con la calidad de proveedor y consecuentemente el querellante con la calidad de consumidor según lo que prescribe el artículo 1 N°1 y 2 de la Ley 19.496. Lo anterior, queda en evidencia a partir de la celebración, según consta a fojas 87 y siguientes, de un contrato de incorporación al sistema y reglamento de uso de la tarjeta Mastercard y/o Visa y apertura de la línea de crédito, entre Banco Itaú y don Enrique Labra Muñoz, en donde se expresa en su cláusula primera lo siguiente: "PRIMERO: Contrato tarjeta de crédito. El Banco es emisor de Tarjetas de Crédito Mastercard y Visa. El presente contrato es de plazo indefinido, sin perjuicio que la(s) tarjeta(s) de Crédito tendrán la duración máxima expresadas en ellas, y tiene por objeto regular las relaciones entre el Banco y los Usuarios, comprendiéndose en éstos el usuario Titular, y los Usuarios Adicionales, en todo lo que se refiere a su afiliación al Sistema Mastercard / o Visa de Tarjetas de Crédito y a la utilización por dichos Usuarios de la Tarjeta Mastercard y/o Visa, en adelante la Tarjeta, emitida por el Banco, administrada y operada por la empresa que se indica en el presente contrato, para comprar bienes, pagar servicios u otros tipos de pagos en los establecimientos afiliados a Mastercard y/o Visa, que operen en el país y en el exterior según sea el caso. El uso de la tarjeta contempla la utilización de una Línea de Crédito, rotativa, automática y en pesos moneda nacional. Adicionalmente, el Usuario podrá contratar y acceder a otros servicios complementarios mediante el uso de la Tarjeta asociada, como pago automático de cuentas y otros que le puedan ser ofrecidos en el futuro para su contratación. El presente contrato queda sujeto además, a lo dispuesto en las normas, regulaciones y manuales de operaciones de Mastercard y/o Visa". Que, aplicando específicamente el párrafo referente a la posibilidad de contratación de un "pago automático de cuentas", textualizado precedentemente, el usuario de la mencionada tarjeta de crédito, suscribió con BCI Seguros Generales S.A., según documento, que rola a fojas 57, la denominada "Autorización de descuento en tarjeta de crédito PAT", mediante el cual autorizaba el pago automático de las primas de un seguro. Dado que en el contrato de tarjeta de crédito se pactó la posibilidad, que en este caso se hizo efectiva, el Banco demandado, actuó como proveedor, y el actor como usuario, al asociar diversos pagos automáticos a la tarjeta de crédito, ya señalada. Se establece de este modo, que el pago automático de cuentas es un servicio complementario al uso de la tarjeta de crédito, y no como señala Banco Itaú sólo un medio de pago. Por tales consideraciones, la defensa del querellado, consistente en carecer de legitimidad pasiva, será desechada en definitiva.

OCTAVO. Que, por lo razonado anteriormente, se concluye que se ha logrado establecer la responsabilidad contravencional de la parte querellada consistente en el actuar negligente en la prestación del servicio de pago automático con cargo a la tarjeta de crédito Visa del actor, puesto que como lo reconoce la misma querellada, bloqueó unilateralmente y de forma preventiva la tarjeta de don Enrique Labra Muñoz, lo que provocó un cambio de aquella, a la que se le asignó un nuevo número. De esta misma forma, tal circunstancia ocasionó que el PAT suscrito por el querellante, fuera dado de baja ocasionando que no se pagara la prima mensual y por tanto, se diera término al contrato de seguro por parte de BCI Seguros Generales S.A., como consta a fojas 326. Si bien el querellado expresa que el responsable de avisar, comunicar y otorgar un nuevo mandato a la Compañía de Seguros contratada, era el propio demandante para hacer el pago automático asociada a su nueva Tarjeta de Crédito, este fallador considera que no existen antecedentes en el proceso que permitan llegar a tal conclusión, por cuanto según lo publicitado por el mismo querellado en su página web, en virtud del documento de foja 58, ofrece como parte de sus servicios lo siguiente: "Si su tarjeta está bloqueada, el cargo se realizará en otra tarjeta que tenga el banco Itaú en forma automática", ofrecimiento publicitado que también incumplió y que por tanto da lugar a otra infracción que será





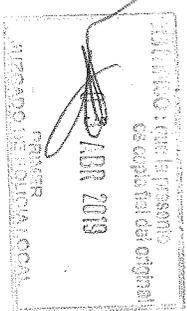
Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

la entidad bancaria, constituye una contravención al artículo 23 inciso 1° de la citada Ley 19.496, que establece lo siguiente: "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", infracción por la que el demandado será sancionado en la parte pertinente de este fallo.

NOVENO. Que, con respecto a la llamada "2.- Segunda infracción denunciada: Falta de información veraz y oportuna (Infracción al artículo 3 letra b de la ley 19.496)", imputada al proveedor en la querella, consistente en los hechos al no dar aviso oportuno sobre los efectos que tendría el bloqueo de la tarjeta de crédito a sola voluntad del banco, en la cancelación del pago automático de la prima del seguro contratado, no se la acogera, pues no existe prueba fehaciente en el proceso, en el sentido que el Banco Itaú Corpbanca no haya entregado una veraz y oportuna información al cliente.

DÉCIMO. Que, en relación a la denominada "Tercera infracción denunciada: El banco no respetó términos, condiciones o modalidades del contrato. (Infracción al artículo 12 de la ley n°19.496)." El querellante ha dicho latamente que el Banco cometió una serie de irregularidades que unidas o no, le han generado grave perjuicio. En esta parte, a su juicio, el banco se apartó de los términos del contrato en virtud del cual, se constituyó como administrador y responsable en el manejo de la Tarjeta de Crédito. Relata que cuando decidió contratar con, él en ese entonces, Banco Itaú, lo que hizo fue entregar a dicho banco, la administración de una de sus cuentas (o servicios contratados). Esta administración debía comprender el pago de la prima mensual del seguro, obligación de tracto sucesivo, por el monto y en los días acordados, de manera tal, que pudiese despreocuparse de pagarla personalmente. La idea era que él se encargara, finalizado el periodo de facturación de pagar una única cuenta mensual, la de la tarjeta de crédito, obligación que siempre cumplió de manera oportuna y de forma diligente. Agrega que el servicio que el Banco pone a disposición de los clientes, supone que el querellado, no dejará de pagar la cuenta por ningún motivo, salvo, y como es de esperar, algunas excepciones, dentro de las que en ningún caso se comprende la de "el bloqueo preventivo de la tarjeta de crédito". El banco (o las entidades bancarias), y como ha dicho la I. Corte de Ap. de Santiago de fecha 30 de junio de 2015 ROL 409-2015, "Tiene un deber de profesionalidad y una especialización con la que no cuentan los consumidores y por ello se hace imprescindible que adopte las medidas de resguardo necesarias para evitar errores, fallas, falsificaciones, suplantaciones o análogos en el sistema de ejecución (...)". Es más, expone que el querellado, asumió los siguientes compromisos: "si su tarjeta está bloqueada, el cargo se realizará en otra tarjeta que tenga en Banco Itaú, en forma automática" y también "evite cortes por olvido". Establece que del mérito de la prueba que aportará se concluirá que al momento del bloqueo, disponía de otra tarjeta de crédito con el mismo banco y asociada a la misma cuenta corriente, con saldo suficiente, en donde cargar la prima de seguro correspondiente. Especifica que la infracción alegada en este apartado se sustenta en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 que señala: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones o modalidades con las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio". Para acreditar tal circunstancia, el actor acompaña a foja 58, copia de impresión obtenida de la página web de Banco Itaú "www.itaú.cl", en donde se aprecia que al indicar las características del servicio de Pago automático de cuentas con Tarjeta de Crédito, la entidad bancaria, señala que: "Si su tarjeta está bloqueada, el cargo se realizará en otra tarjeta que tenga en Banco Itaú en forma automática". En este sentido, el querellante contaba con otra tarjeta asociada al mismo banco, lo que se establece a partir del comprobante de entrega de tarjeta de crédito Mastercard N°5436-9602-9629-7289 de fecha 27 de Agosto de 2015, con fecha de expiración 07/17. No obstante, según los antecedentes alojados al proceso y en especial al ponerse término al Contrato de Seguro por BCI Seguros Generales S.A., por no pago de prima, se determina que el cargo automático a dicha tarjeta, nunca se realizó. Por estos motivos, este sentenciador acogerá la querella en este punto, dado que se irrespetaron los términos, condiciones o modalidades bajo las cuales se ofreció la prestación del servicio de pago automático de cuenta con tarjeta de crédito. (PAT.).

II.- EN CUANTO AL ASPECTO INDEMNIZATORIO.









DÉCIMO SÉPTIMO. Que, para que la indemnización sea justa, debe ser completa, vale decir íntegra y total, por lo que necesariamente ha de darse lugar a la petición de reajustes, pero sólo desde la fecha en que este fallo quede ejecutoriado y su pago efectivo.

DÉCIMO OCTAVO. Que el pago de la deuda, comprende el de los intereses, y basta el hecho del retardo, para que éstos se devenguen, por lo que la suma a pagar, se debe incrementar con los intereses corrientes para operaciones de crédito de dinero no reajustables, por el período comprendido entre la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y su pago efectivo.

III.- EN CUANTO A LAS COSTAS.

DÉCIMO NOVENO. Que la querellada y demandada civil, será condenada al pago de costas, y,

TENIENDO PRESENTES:

Los artículos 1, 3 letra b) y e), 12, 23, 24 y 50 de la Ley N° 19.496 y demás disposiciones citadas; y artículos 1, 3, 7, 9, 14, 17, y 24 de la Ley N° 18.287; y demás disposiciones legales citadas y pertinentes,

SE DECLARA:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

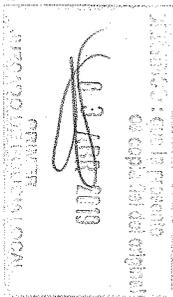
PRIMERO. Que se hace lugar a la querrela de fojas 1 y siguientes, con costas, sólo en cuanto se condena a Banco Itaú Corpbanca S.A., rut 97.023.000-9, representada legalmente por don Mario Eduardo Puentes Kamel, rut N°18.307.389-3, todos domiciliados en Estado N°280, Curicó, o por quien la represente a la época de cumplimiento de este fallo, en su calidad de autor de las siguientes infracciones a la Ley N°19.496: 1.- Transgresión al artículo 23 inciso 1°, condenándose al pago de una multa a beneficio fiscal equivalente a cincuenta tributarias mensuales (50 UTM) a la época de su pago; 2.- Incumplimiento del artículo 12, condenándose al pago de una multa a beneficio fiscal equivalente a cincuenta unidades tributarias mensuales, (50 UTM) a la época de su pago. Tales infracciones acaecieron en los límites jurisdiccionales de este tribunal.

SEGUNDO. Si el sentenciado no pagase la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriado este fallo, cumplirá la pena su representante legal, por vía de sustitución y apremio de conformidad con el artículo 24 de la Ley 18.287.

II.- EN CUANTO A LO INDEMNIZATORIO.

TERCERO. Que se hace lugar, con costas, a la demanda indemnizatoria de fojas 1 y siguientes, en cuanto se condena a Banco Itaú Corpbanca S.A., rut 97.023.000-9, representada legalmente por don Mario Eduardo Puentes Kamel, rut N°18.307.389-3, todos domiciliados en Estado N°280, Curicó, o por quien la represente a la época de cumplimiento de este fallo, a pagar al demandante don Enrique Labra Muñoz, cédula de identidad N° 9.573.853-2, abogado, domiciliado en calle Manuel Montt, N° 357 of 810, Curicó, a título de indemnización de perjuicios, dentro de quinto día de ejecutoriado este fallo, la suma de dinero ascendente a \$2.766.369 (Dos millones setecientos sesenta y seis mil trescientos sesenta y nueve pesos) a título de daño emergente, y de dos millones de pesos (\$ 2.000.000), por concepto de daño moral.

CUARTO: Que en cuanto a los reajustes e intereses, de conformidad con lo dispuesto en la ley 18.010 y habiéndose concedido lo demandado por concepto de daño moral y habiéndose fijado la cantidad en esta sentencia, se concederán reajustes conforme a la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor que fija el Instituto Nacional de Estadísticas y los intereses corrientes para operaciones de dinero no reajustables, los que se aplicarán desde que la presente sentencia quede ejecutoriada y el día del pago efectivo





cuatrocientos setenta y dos

Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

III.- EN CUANTO A LAS COSTAS.

QUINTO: Que la querellada y demandada civil, deberá pagar las costas.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente. Remítase copia autorizada al Servicio del Consumidor.

Proveyó don Sergio Eduardo Fuente Alba Henríquez, Juez Letrado Titular.



Se recibió en la presente  
en copia fiel del original  
03 ABR 2019  
JUZGADO DE POLICIA LOCAL



Talca, diecinueve de diciembre de dos mil dieciocho.

VISTO:

Se reproduce el fallo en alzada, con excepción del motivo décimo séptimo.

Se le introducen, además, las correcciones siguientes:

En el fundamento noveno se elimina la frase "...pues no existe prueba fehaciente en el proceso, en el sentido que el Banco Itaú Corpbanca no haya entregado una veraz y oportuna información al cliente."

En el razonamiento décimo quinto se sustrae la frase "... en atención a que en materia extracontractual basta con establecer la existencia de los daños materiales que se cobran, sin que sea necesario que se pruebe su monto, toda vez que el artículo 173 del Código de Procedimiento Civil que impone dicha exigencia es inaplicable en materia de delitos y cuasidelitos por lo que el tribunal está facultado prudencialmente para reguilar estos daños..."; en el mismo apartado se elimina la palabra "discrecionalmente".

En el párrafo décimo octavo se sustituye la expresión "por el período comprendido entre la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y su pago efectivo", por "desde que se produzca la mora una vez requerido el pago".

Y CONSIDERANDO:

1°) Que por la decisión de primer grado se acoge la querrella de fs. 1, sólo en cuanto se condena al Banco Itaú Corpbanca S.A., al pago de una multa de 50 UTM, por infracción al artículos 23 inciso primero de la Ley 19.496, y al pago de una multa de 50 UTM por infracción al artículo 12 de la misma ley, con lo cual queda liberado de la infracción al artículo 3 letra b) del mismo cuerpo normativo.

En lo civil, se acoge la demanda y se condena al banco referido a pagar a don Enrique Labra Muñoz, la suma de \$ 2.766.369 a título de daño emergente y \$ 2.000.000 por daño moral.

Se concede reajustes por el daño moral, de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor, e intereses corrientes para operaciones de dinero no reajustables, desde que la sentencia quede ejecutoriada y el día del pago efectivo.

Se condena a la querrellada y demandada, al pago de las costas.

2°) Que dicha parte apela para que se enmiende el fallo conforme a derecho y se rechace la querrella infraccional y, como consecuencia de ello, se deje sin efecto la multa aplicada, y se

FLTHGXPSTP

rechace, con costas, la demanda civil de indemnización de perjuicios condenando al actor en costas del recurso.

En cuanto a lo contravencional, sostiene que el banco no es prestador del servicio por el cual el actor exige una indemnización, pues sólo actuó como un medio de pago, en virtud del mandato que se le otorgó. El prestador del servicio es la Compañía de Seguros BCI Seguros Generales S.A.. En consecuencia, su parte carece de legitimación pasiva para haber sido demandada en esta causa. Así las cosas, las infracciones sancionadas no se ajustan a derecho y al mérito de autos.

Respecto de la demanda civil, reitera que Itaú Corpbanca no es el prestador del servicio contratado, sino aquella compañía de seguros. Además, le comunicó oportunamente al demandante del cambio de su tarjeta de crédito, y que este es el responsable de avisarle a la compañía de seguros; además, su parte no puede modificar unilateralmente los contratos PAT. Y reafirma que carece de legitimación pasiva para ser demandada en esta causa.

3°) Que la querellante y demandante civil se adhiere a la apelación y solicita que se acoja la querrela por la infracción al artículo 3 letra b) de la Ley 19.496 y que se condene a la querrellada al pago de una multa de 50 UTM o a la suma que el tribunal fije; y, en lo civil, pide que se aumente el monto de la indemnización por daño material a la suma de \$ 4.605.851 o a la cantidad que este tribunal estime, y que el monto por ese concepto y por daño moral, se reajusten desde el mes de mayo de 2016 y hasta la fecha de su pago efectivo, o desde la fecha que esté tribunal estime, y que se condene en costas del recurso a la querrellada y demandada civil.

Expresa, en cuanto a lo infraccional, que el banco sí cometió dicha infracción; a él corresponde acreditar que cumplió con lo que exige tal precepto y no a su parte, como -erróneamente- lo dice el juez. El quid del asunto radica en la falta de una información al momento de cambiarse el plástico de la tarjeta de crédito, que tendría como consecuencia la cancelación unilateral de los pagos automáticos de cuentas asociadas.

En lo civil, señala que el vehículo asegurado requería de una serie de reparaciones equivalentes a la gravedad de los daños y cuyo monto final es bastante mayor al determinado en el fallo. Incluye una tabla con un total de \$ 2.377.800, e indica un total de \$ 4.456.102, por un presupuesto que en definitiva, según refiere, no se ejecutó en ese lugar.

Más adelante, sostiene que se deben considerar los documentos y los comprobantes que menciona y la compra de otros repuestos que debían considerarse por un monto de \$ 2.228.051 más iva según dan cuenta -dice- los documentos que se acompañarán en el comparendo de estilo [sic].

Agrega que la reparación total del vehículo ascendió a \$ 4.605.851 más los impuestos legales.

Con todo, la reajustabilidad debe aplicarse desde el origen de los hechos en el mes de mayo de 2016 hasta la fecha del pago efectivo, y no aquella señalada en el fallo.

4°) Que los fundamentos dados por el juez a quo para hacer responsable al querellado y demandado por las infracciones que tiene por establecidas, se ajustan a los hechos acreditados y a las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor que invoca, de modo que no cabe enmendar el fallo en los términos pedidos por el apelante, para liberarlo de responsabilidad.

Sin embargo, resulta evidente que las circunstancias específicas de lo ocurrido y que se han tenido por configuradas, deben subsumirse para los fines sancionatorios, dado que las infracciones contempladas en los artículos 23 inciso primero y 12 de la Ley 19.496, emanan, en este caso, directa e inmediatamente de los mismos hechos, lo que habilita a esta Corte para rebajar y unificar las multas impuestas.

5°) Que no cabe admitir lo impetrado por la querellante, en orden a tener por configurada la infracción al artículo 3 letra b) de la ley referida, por cuanto el actor estuvo informado de las condiciones contractuales, en términos tales que le permitió accionar reclamando, justamente, los otros incumplimientos acogidos como contravenciones en el fallo en revisión.

FLTHGXPGTP

6°) Que en lo que dice relación con el monto del daño emergente, la conclusión entregada en la resolución de primera instancia aparece debidamente fundamentada, y, en cambio, la pretensión contenida en la adhesión a la apelación no resulta atendible, porque no explica cómo llega a la suma mayor de \$ 4.605.851, y tampoco pormenoriza cuáles son los medios de prueba que avalan esta cantidad, ya que no bastan las referencias genéricas que hace sobre documentos y comprobantes ni la entrega de cifras diversas, sin los cálculos correspondientes.

Consecuente con lo anterior, no existe mérito para aumentar la indemnización por daño emergente.

Sí es razonable que la cantidad de \$ 2.766.369 aceptada como daño emergente, sea reajustada de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor calculada desde el mes de mayo de 2016 hasta la fecha del pago efectivo, pues ello equivale a la real actualización de la misma. El reajuste de la suma de \$ 2.000.000 por daño moral, que se estima justa y se fija al día de hoy, se calculará, en cambio, desde esta fecha a la del pago efectivo.

Y el interés cabe desde que se produzca la mora, una vez requerido el pago.

7°) Que el documento acompañado en segunda instancia, a fs. 511, -que está incorporado en la carpeta virtual, no en el expediente material- es un mero folleto publicitario que emanaría del banco demandado, por lo que no se le reconoce mérito probatorio alguno.

Y de acuerdo, además, a lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley 18.287, 24 de la Ley 19.496, 145 y 186 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de dieciséis de octubre de dos mil diecisiete, escrita de fs. 454 a 474, con declaración que Banco Itaú Corpbanca S.A., queda condenado al pago de una multa única de veinticinco unidades tributarias mensuales por las infracciones antes individualizadas; los reajustes respectivos operarán en los términos referidos en el considerando 6°) que precede; y el interés correrá desde que se produzca la mora, una vez requerido el pago.

No se condena en costas del recurso ni de la adhesión al mismo,  
porque ambas partes algo obtuvieron en segunda instancia.

Redacción del Ministro don Hernán González García.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 5137-2017 Civil.

FLTHGXPGTP

Hernan Fernando Gonzalez Garcia  
Ministro  
Fecha: 19/12/2018 12:55:23

Alvaro Andres Saavedra Sepulveda  
Ministro(S)  
Fecha: 19/12/2018 13:28:34

Hector Enrique Bobadilla Toledo  
Abogado  
Fecha: 19/12/2018 13:17:37

QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO 934

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Talca integrada por Ministro Hernan Gonzalez G., Ministro Suplente Alvaro Andres Saavedra S. y Abogado Integrante Hector Enrique Bobadilla T. Talca, diecinueve de diciembre de dos mil dieciocho.

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



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 12 de agosto de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

