



Calama, a nueve de mayo de dos mil dieciocho.

Vistos:

A fojas 01, rola querella por Infracción a la Ley N°19.496, sobre protección de los Derechos de los Consumidores, interpuesta por don Héctor Eduardo Inarejo Barraza, en contra de Banco Ripley representada para estos efectos por el encargado de local don Alexis Rojas Cordero. En un otrosí, interpone demanda civil de indemnización de perjuicio en contra de Banco Ripley, representada para estos efectos por don Alexis Rojas Cordero.

A fojas 05, se cita a las partes a la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que tendrá lugar el día 31 de enero de 2018, a las 09:30 horas.

A fojas 14, rola contestación por la parte querellada y demandada representada por el abogado don Sebastián Zaines Correa.

A fojas 85, se celebra comparendo de estilo, con la asistencia de la parte denunciante y demandante don Héctor Inarejo Barraza y por la parte querellada y demandada su abogado Sebastián Zaines Correa. La parte querellante y demandante civil viene en ratificar la querella y demanda en todas sus partes y la parte querellada y demandada civil viene en contestar mediante minuta escrita de contestación y solicita se tenga como parte integrante de la audiencia. **Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.** Se recibe la causa aprueba. Prueba documental; la parte denunciante acompaña documentación respectiva; la parte querellada ratifica los documentos acompañados en la contestación. Diligencias, la parte querellada viene en solicitar que se oficie a la Ilustre Municipalidad de Calama, al Depto. Que corresponda, informe la calidad jurídica en que desempeña funciones el demandante y si tiene procedimientos disciplinarios por morosidad financiera.

A fojas 92, rola certificado N°029 emitido por la Ilustre Municipalidad de Calama.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Considerando:

Primero: Que, se ha presentado querrela por Infracción a la Ley N°19.496 por don Héctor Inarejo Barraza en contra del proveedor Banco Ripley, por las siguientes consideraciones; Que, el día 14 de julio de 2017, realizo los trámites para la inscripción de socio de la cooperativa de Ahorro y Crédito Capual; institución que ofrece la posibilidad de realizar una compra de cartera a la cual accedo, en búsqueda de ordenar mis deudas, esta institución pago varias deudas, entre estas las de banco Ripley por la suma de \$3.236.644.- esta deuda fue pagada con fecha 25 de julio de 2017 en su totalidad mediante cheque serie N°35420936-6980911 a nombre de banco Ripley por la suma antes mencionada, documento ingresado recepcionado e ingresado por caja de banco Ripley, quedando saldado el monto total de la deuda. El día 10 de noviembre de 2017, recibo en mi domicilio una carta de la institución en mención que indica la morosidad en el pago del crédito, producto de esta situación fui ingresado al boletín comercial, en virtud de aquello me acerco a la sucursal de la denunciada, la ejecutiva me señala que el problema fue en la emisión del cheque, el cual ha sido rechazada por el banco BCI por motivos de estar enmendado, generando intereses por morosidad. Procedo a reclamar por lo tarde que se me informa de la situación, ya que desde que se realizó el pago, hasta el momento en que se me informa el problema pasaron cuatro meses, lo más grave de la situación es que en razón de mi trabajo (jefe del Depto. De Seguridad de la Ilustre Municipalidad de Calama, la ley me exige tener una calidad moral intachable. Tal situación me ha traído una sensación de angustia, ya que tengo dificultad en realizar mi trabajo y tengo el temor en perderlo por este error. La querellada no cumple de forma íntegra con los servicios que ofrece, ya que, en ningún momento se me informa de tal situación dejando pasar cerca de cuatro meses para informar la situación en concreto.

Segundo: Que, para acreditar los hechos de la denuncia rola documental de fojas 23 y ss., donde constan; Certificado electrónico de vigencia de la Asociación Indígena Consejo de Pueblos Atacameños, otorgado por CONADI; 1.- Boleta N°22769309 de



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

fecha 14 de julio de 2017, comprobante de ingreso, inicio compra Capual, 2.- Condiciones de crédito compra cartera Capual, 3.- pago de compra de cartera por la suma de \$3.236.644.- de fecha 26 de julio de 2017, 4.- liquidación de crédito de fecha 23 de enero de 2017, 5.-comprobante de pago inicio de crédito banco Ripley de 03/04/2017, 6.- Comunicación trimestral crédito de consumo, 7.- Desglose del monto bruto del crédito de consumo OP618006892, 8.- Pagare N°OP OP618006892, 9.- Condiciones de prepago, 10.- Solicitud Crédito de consumo Banco Ripley 11.- solicitud de incorporación certificado de cobertura, seguro desgravamen para crédito consumo banco Ripley OP OP618006892, 12.- Información condiciones de comisiones circular N°2123, 13.- Anexo de productos o servicios asociados voluntarios, 14.- solicitud de incorporación certificado de cobertura, 15.- Anexo de servicio atención al cliente, 16.- Anexo de productos o servicios voluntarios seguro de protección integra, 17.- Tabla de amortización de fecha 14/11/2017, 18.- Estado cuanta socio de Capual de fecha 30 de enero de 2018, 19.- Estado de Cuenta socio de Capual de fecha 15 de noviembre de 2017, 20.- informe de deuda N°3972703 donde figura aur deuda en banco Ripley de fecha 30 de enero de 2018, 21.- copia primera notificación de fecha noviembre de 2017 de banco Ripley, 22.- copias de cobranza de fechas 29 de diciembre de 2017 y enero de 2018, 23.- copia demanda ejecutiva C 07 cobro pagare, 24.- Proveído que ordena despachar mandamiento Juzgado de letras Calama, 25.- Correo electrónico recibido de Santiago de Patricia Gómez, Ejecutiva normalizadora Payback Gerencia de Riesgo y Cobranza, 26.- Copia de autorización de Carabineros OS10 para ejercer como Jefe de Seguridad, 27.- Copia decreto de registro N°001 de fecha 02 de enero de 2008, donde acredita calidad de contrato como Jefe de Seguridad de la I. Municipalidad de Calama y 28.- Copia Extracto D.L.3.607, D.S. 93 donde señala "tener idoneidad cívica moral y debe presentar los antecedentes comerciales".

Tercero: Que, contestando querella infraccional, el abogado don Sebastián Zaines Correa, en representación de la denunciada, señala: Que, el denunciante concurrió personalmente a las



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

dependencias del banco, solicitando efectuar un pre-pago del total de la deuda, en virtud de acuerdo personal de aquel con la entidad Cooperativa de Ahorro de Crédito Capual, de lo cual presenta Cheque girado por dicha identidad por la suma liquidada por la representada de \$3.236.644.- del banco BCI, el cual es recibido por la representada y remitido a su cobro. Realizada la devolución del cheque con el respectivo protesto, se intentó comunicar la situación al cliente mediante sendos llamados efectuados por la tesorera de la sucursal doña Rose Bautista, quien realizó numerosos llamados telefónicos indicado por el cliente, teniendo siempre respuesta de buzón de voz. Cabe mencionar que ni el denunciante ni la emisora del cheque Capual se acercaron a las oficinas a propósito del protesto del cheque, por lo que, pasados los plazos legales pertinentes y ante la ausencia de comunicación del denunciante a de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Capual, la deuda señalada fue comunicada a las entidades de información comercial y traspasada para el inicio de su cobranza judicial, pues hasta la fecha no ha sido pagada, dado que ninguno de los referidos interesados (Capual e Inarejo) concurrieron siquiera a retirar el documento protestado para su aclaración y/o emisión de uno nuevo. Con el proceso de cobranza iniciado y comunicado, el denunciante concurrió a nuestras oficinas y se le informó de la situación y de la forma de solución que se advertía inicialmente, es decir, la emisión de un nuevo cheque y presentación del mismo a las oficinas de banco Ripley para el pago de la deuda, pero el denunciante se limitó a retirarse de nuestras oficinas sin aceptar la solución indicada. De allí, los contactos solo corresponden a la gestión de cobranzas de la deuda impaga. Para estos efectos, resulta conveniente traer a colación lo dispuesto en el artículo 3° del D.L. N°707 sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, que señala: "el cheque girado en el pago de obligaciones no produce la novación de éstas cuando no es pagado", por lo que la obligación destinada a ser pagada con cheque subsiste, hasta esta fecha. Siguiendo el artículo 24, si bien el librado, no está obligado a pagar los cheques que se le presenten fuera de los plazos legales, de todos modos podrá hacerlo contando con el



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

consentimiento escrito del librador para ello. Esta actuación se conoce como revalidación. Por lo que en ausencia de efecto novatorio en caso de no pago trae como consecuencia que el negocio subyace, por cuya causa se emitió el cheque pervive con todos sus privilegios y seguridades. Se evidencia en este proceso un abuso del consumidor, pues aquel se desentendió literalmente del círculo lógico del cumplimiento de todo pago efectuado con cheque, que es precisamente que el banco librado libere los dineros y la deuda que de efectivamente pagada y nunca más concurrió a nuestras oficinas, ni tampoco el emisor del cheque Capual, sino hasta cuando la obligación morosa le fue comunicada por la entidad de cobranza y ya comunicada a los sistemas de información comercial, entregándole la representada en ese momento una solución de manera directa que él tampoco adoptó, evidentemente atraído por la opción de no pagar su deuda, sino también de lucrar de manera exorbitante. Que es un hecho de la causa que el pago realizado por él fue en virtud de un vínculo personal del denunciante con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Capual, por lo que llama la atención que pretenda en autos establecer en la representada una responsabilidad por comunicar una deuda que en los hechos y para el derecho no se encuentra pagada y que nada dijo sobre el protesto del mismo por el banco librado, sin que tampoco ninguno de ellos tratara de recuperar el documento no pagado, lo que demuestra que el denunciante es responsable de manera personal y directa de la situación, así como la institución que le entregó el crédito, sin que la representada tenga ninguna responsabilidad.

Cuarto: Que, para acreditar los hechos de la contestación rola documental de fojas 12 y 13 donde constan: 1.- Copia del Cheque emitido por Capual a nombre de la representada, girado al 25 de julio de 2017, por \$3.236.644, con su respectiva acta de protesto y 2.- certificado emitido por Rose Bautista Araya, tesorera del banco Ripley, que da cuenta de haber intentado comunicarse con Hector Inarejo, al teléfono indicado por él, sin resultados.

Quinto: Que, los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 14 de la Ley N°18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

artículo 50 B) de la Ley N°19.496, permite a este tribunal concluir: 1.- Que el querellante es titular de un crédito de consumo y de otros productos asociados al mismo, en el Banco Ripley, bajo el N°OP 6180060892.-; 2.- Que con fecha 26 de julio de 2017, con el fin de prepagar el total adeudado por tal crédito de consumo, es que el querellante mediante cheque N°35420936-6980911 emitido por Capual, por la suma de \$3.236.644.- el cual es recepcionado por Banco Ripley y remitido para su cobro como se desprende de boleta acompañada a fojas 29; 3.- Que con fecha 27 de junio de 2017, tal instrumento bancario es protestado por forma por Banco BCI, ya que contiene enmendaduras como se acredita de documental rolante a fojas 12; 4.- Que en noviembre de 2017, como se acredita de documental rolante a fojas 71, es que el querellante se entera de su situación de morosidad respecto del pago de las cuotas del crédito en cuestión y 5.- Que con fecha 22 de enero de 2018 se le notifica al querellante que es objeto de un procedimiento ejecutivo civil en causa C-16/2018, ventilado en el primer Juzgado de Letras de Calama por no pago de las cuotas del crédito de consumo.

Sexto: Teniendo presente lo afirmado anteriormente, corresponde atender la efectividad si la denunciada ha vulnerado el artículo 3° letra b) de la Ley N°19.496; en este sentido el tribunal estima al ponderar la prueba documental acompañada por el actor, se concluye que si bien existe información proporcionada por la querellada esta no fue oportuna; ya que el contenido de las comunicaciones denominadas avisos urgentes rolantes a fojas 71 y 72 era para comunicar solo un estado de no pago correspondiente a la cuota correspondiente en un principio a la del mes de agosto de 2017. Cabe también aseverar que esta tardía comunicación, llevó al querellante a pensar que su deuda con Banco Ripley estaba solucionada lo que en la práctica no ocurrió y además teniendo en cuenta la naturaleza jurídica del instrumento en este caso el cheque, el pago nunca se perfeccionó dejando en mora a Inarejo Barraza y su posterior ingreso al boletín comercial de morosos por parte de Banco Ripley.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Séptimo: Que, de lo anterior, este Tribunal colige que el denunciante, con la prueba rendida (valorándola conforme a las reglas de la sana crítica) desplegó todas las conductas esperadas en relación al querer solucionar el total de la deuda por el crédito de consumo contratado con Banco Ripley, enterando en caja de la sucursal aludida un cheque emitido por la Cooperativa de Ahorro y crédito Capoal por la suma indicada en líneas anteriores, con la cual, pretendía poner término a tal saldo y mediante tal instrumento financiero que se realizó al tenor de las disposiciones y requisitos de prepago exigidos por la querellada, lo que en la realidad no se pudo perfeccionar por el protesto del cheque individualizado.

Octavo: Que, por el contrario, el Banco no pudo establecer que había empleado la debida diligencia en comunicar el protesto del cheque, desde que la documentación acompañada por su parte no es suficiente para establecer esa premisa, atendido que emana de la opinión de una funcionaria de esa misma repartición bancaria, sin que esas conclusiones, antes referidas, hayan sido corroborados en el juicio mediante un tercero y/o acompañar el historial de llamadas realizadas al querellante, la probanza que era indispensables para refutar el cargo que se formula en autos.

Noveno: Que, unido a lo anterior, cabe agregar que si bien la carga de la prueba de la infracción a la ley del consumidor en general radica en quien sostiene esa alegación, si las probanzas que esa parte aporta permite inferir que efectivamente fue objeto de un menoscabo en la prestación del servicio que el proveedor le proporciona, por fallas en los protocolos de comunicación con sus clientes, corresponde a éste último, a su vez, acreditar que empleó todos los mecanismos a su alcance para desvirtuar lo que sostiene el consumidor. En el presente caso, por cierto, la denunciada no lo logró, ya que como se ha dicho su prueba se basa en antecedentes que emanan de su propia parte, meramente informativos (certificado rolante a fojas 13), pero que no están respaldados por informes de carácter imparcial.

Decimo: Que, habiéndose constatado en la especie que Banco Ripley infringió el artículo 23 inciso 1° en concordancia con artículo 3°



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

letra b) ambas de la Ley N°19.496, al no proporcionar al consumidor una información necesaria para que éste pudiera en tiempo y forma subsanar la forma de pago, la denunciada debe ser condenada por esa infracción.

En cuanto a lo civil:

Decimo primero: Que, se interpone demanda civil de indemnización de perjuicio en contra de Banco Ripley, representada para estos efectos por don Alexis Rojas Cordero, solicita el pago de las siguientes sumas; por concepto de daño emergente solicita la suma de \$307.218.-, correspondiente a los intereses generados por la supuesta deuda y además que se tramite la salida de los registros del boletín comercial; asimismo por concepto de daño moral solicita la suma de \$5.000.000.-, más intereses corrientes y con expresa condenación en costas.

Decimo segundo: Que, la parte demandada contestando la demanda de indemnización de perjuicios, interpuesta por el señor Inarejo Barraza, señala que; En cuanto a lo demandado por daño emergente correspondiente a la suma de \$307.218.- en virtud de los intereses de la deuda, lo que no corresponde a derecho, en la medida que la deuda no fue pagada en la oportunidad legal ni hasta la fecha. En lo relativo al daño moral, en este caso no procede, ya que la suma pretendida es un exceso y muestra un interés de aprovechamiento, pues la indemnización haría que el demandante no solo no pague su deuda, sino que además, lucre con su propia morosidad y de sus actos displicentes. En relación a la solicitud de salida de los registros del boletín comercial, debemos señalar que la deuda del demandante existe, no ha sido pagada y, por lo mismo, no procede que ella sea retirada de ningún sistema de información comercial hasta que no sea satisfecha íntegramente y de conformidad a la ley. En subsidio se rebaje las sumas en el caso que fuere condenada la representada.

Décimo tercero: Que, habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional, el tribunal dará lugar parcialmente a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil toda vez que en estos autos se ha establecido la existencia de daños derivados del



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

incumplimiento del proveedor; en este sentido este tribunal hará una distinción; que a lo solicitado por concepto de daño emergente y conjuntamente con el retiro del registro de morosos del boletín comercial, se debe aclarar lo siguiente; que en primer lugar no se debe desentender la naturaleza jurídica del instrumento financiero denominado cheque, el cual como lo señala el artículo 37 del DFL N°707/1982, Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques que dispone: "El cheque girado en pago de obligaciones, no produce la novación de éstas cuando no es pagado". Y atendido al protesto del cheque individualizado en autos, efectivamente la deuda no fue satisfecha y por ende subsiste a la época, como se acredita de la abundante documental acompañada, por ende, existe una imposibilidad tanto material como jurídica en reparar un daño emergente y por consecuencia retirar de los registros del boletín comercial al denunciante; ya que no es posible retrotraer a un estado anterior que hipotéticamente la deuda ha sido solucionada, ya que en la realidad ésta no lo fue, es un hecho de la causa que las cuotas correspondientes al crédito de consumo no fueron pagadas en tiempo y forma, con las consecuencias jurídicas que tiene que afrontar Inarejo Barraza en un procedimiento en sede civil, si bien el denunciante enteró el cheque con la suma liberatoria, y de buena fe estimó como pagada la deuda total, esta no ocurrió por el mentado protesto del cheque por forma como se acredita en autos; en suma lo solicitado en este acápite por el querellante es improcedente, en relación con la naturaleza del pago en este caso específico y que además sería atentatorio contra la seguridad jurídica de los actos financieros acoger tal solicitud.

Décimo cuarto: Que en lo que respecta al daño moral, debe tenerse presente que su concepto no es pacífico en la doctrina y que la jurisprudencia no es del todo precisa, por lo que es más conveniente a este respecto utilizar el concepto amplio dado por Carmen Domínguez Hidalgo en su libro "El daño moral" cuando expresa que está "constituido por el menoscabo de un bien no patrimonial que irroga una lesión a un interés moral por una que



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

se obligaba a respetarlo". (Editorial Jurídica de Chile Tomo I noviembre 2000, págs. 84.).

Décimo quinto: Que el daño moral entendido como un menoscabo de un bien no patrimonial, en cuanto afecta la integridad psíquica del individuo y que se traduce en el agobio que genera el estar figurando deudor moroso del sistema financiero y el riesgo que ello representa para su estabilidad laboral, porque la existencia de la deuda ha quedado demostrada, como también la comunicación tardía y poco veraz de la morosidad en el sistema financiero, debiendo por tanto tenerse presente las consecuencias naturales que padece un ser humano en estas condiciones.

Décimo sexto: Continuando, representado en la aflicción psíquica que inequívocamente soportó el actor cuando tomó conocimiento de la noticia, necesariamente debe ser indemnizado porque el artículo 2.314 del Código Civil no distingue clases o tipo de daños; de manera que se estimará para su evaluación los efectos de figurar como deudor moroso por una comunicación deficiente por parte de su proveedor Banco Ripley del protesto del cheque, el cual no pudo subsanar con posterioridad en un plazo breve el pago de la deuda total. La conclusión inevitable es que todo lo ocurrido se traduce en la circunstancia de que dicho litigante ha sufrido un daño moral que debe ser debidamente compensado y, en ausencia de parámetros o lineamientos legales para ello, es que este tribunal procederá a justipreciarlo, estimando que lo padecido debe ser indemnizado mediante el pago de la suma prudencial de \$1.000.000.- (un millón de pesos).

Décimo séptimo: Que, habiendo tenido ambas partes motivos plausibles para litigar, cada una pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 2º bis, 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la Ley N°18.287; 3º letra d), 4º, art. 23 de la Ley N°19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, y demás normas invocadas;

SE DECLARA:

I.- Que se acoge la denuncia de autos y en consecuencia se condena a denunciada Banco Ripley, representada para estos efectos



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Juzgado de Policía Local
Calama

109

por don Alexis Rojas Cordero, ambos individualizados en autos, al pago de una **multa ascendente a 10 UTM** por haber infringido los artículos 3 letra b) y d) y 23 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Multa que deberá pagarse dentro de cinco días de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento de **reclusión diurna** de su representante, a razón de un día por cada quinto de UTM, con un máximo de quince días.

II.- Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios y **se condena** al proveedor Banco Ripley; representada para estos efectos por don Alexis Rojas Cordero, ambos individualizados, al pago de la suma de la suma de **\$1.000.000 (un millón de pesos)**, por concepto de daño moral. No accediendo a lo solicitado por daño emergente ni a la solicitud de retiro del registro de morosos del boletín comercial del querellante. Sumas que deberán incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

III.- Que cada una de las partes pague sus costas.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N°43.709/2017.-

Dictada por don Manuel Pimentel Mena, Juez de Policía local de Calama.

Autoriza doña Juana Martínez Alcota, Secretaria (S).



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL