

**Proceso Rol N° 33.858-5-2018**

**Las Condes, dieciséis de Enero de dos mil dieciocho.**

**VISTOS:**

A fs. 13 y ss. don **Hernán Akiva Senerman Mandel**, Cédula Nacional de Identidad N° 6.498.790-9, empresario, domiciliado en Camino los Refugios N° 16.451, casa B, Lo Barnechea, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la sociedad **BANCO ITAU CORPBANCA**, representada por don **Milton Maluhy Filho**, domiciliados en Avda. Presidente Riesco N° 5537, piso 20, Las Condes, por supuestas infracciones a lo dispuesto en Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y a preceptos contenidos en la Ley de Bancos, en la prestación del servicio, fundando en síntesis, sus acciones en los siguientes antecedentes:

**1)** Que, por razones de índole familiar debió viajar a estados Unidos en forma urgente el día 24 de Mayo de 2018, requiriendo con fecha 26 de Mayo al Banco Itaú, la habilitación de su tarjeta de débito para uso en el extranjero, sin embargo, al concurrir a diferentes cajeros automáticos en la ciudad de Miami, todos ellos adscritos a Maestro y Cirrus, no pudo retirar fondos de su cuenta corriente.

**2)** Que, a consecuencia de lo anterior, no pudo pagar la cuenta del hotel en que se encontraba ni el costo del estacionamiento en que aparcó su vehículo, como tampoco sus necesidades básicas, debiendo esperar que de Chile le remitiesen fondos para solventar sus gastos, enviándole su hijo el día 26 de Mayo US\$ 500 y luego su hija el 28 de Mayo igual suma, pudiendo retirar el día 28 de Mayo de un cajero, la suma de US\$100.

**3)** Que, el día 31 de Mayo, intento retirar dinero de diversos cajeros automáticos, sin obtener resultado y al solicitar la información de su cuenta en la pantalla del cajero, constató que el saldo no correspondía, por lo que revisó su cartola de cuenta corriente, constatando una serie de movimientos que desconoce, entre ellos un crédito cursado y aprobado por Banco Itaú por la suma de \$8.656.939.- de fecha 30 de Mayo y 15 giros desde Servipag por un total de \$9.399.583.- efectuados el día 31 de Mayo.

4) Que, además, el banco, sin su consentimiento, bloqueó toda gestión en su cuenta corriente, por lo que tuvo que regresar a Chile en forma urgente, adquiriendo un pasaje vía Copa, con una escala en Panamá de aproximadamente 13 horas, concurriendo el día 4 de Junio al banco, solicitando la restitución de los fondos y que le habilitaran su cuenta, habilitación que ocurrió el día 6 de Junio, sin solución a la restitución de fondos requerida, autorizando sólo una línea de sobregiro.

5) Que, sólo pudo hacer uso de su tarjeta de débito el día 12 de Junio, fecha en que quedó operativa.

6) Añade que a consecuencia de todo lo expuesto sufrió un colapso, permaneciendo internado por 5 días en la Clínica Dávila.

7) Que, a la fecha de presentación del libelo, el banco no le ha dado solución a sus requerimientos. Señala que no pagará el crédito de consumo ya que nunca lo solicitó, lo que va a ser informado al Boletín Comercial, con los consiguientes perjuicios para su actividad empresarial.

Por las razones señaladas, estima que la empresa querellada ha incurrido en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 y 16 de la Ley N<sup>o</sup> 19.496, al no respetar los términos y condiciones en que fue ofrecido el servicio por lo que solicita se le condene al máximo de la multa que establece la Ley, y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$65.000.000.-**, que se desglosa en **\$15.000.000.-** a título de daño emergente y **\$50.000.000.-** por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas, **demanda civil que no fue notificada** por lo que a su respecto no cabe pronunciarse.

A **fs. 39** comparece don **Andrés Silva Charpentier**, abogado, en representación de **Banco Itaú Corpbanca**, quien niega y desconoce cualquier responsabilidad en los hechos denunciados, señalando: **a)** Que, el actor con fecha 30 de Mayo de 2018, envió una solicitud electrónica solicitando se cursará un crédito pre-aprobado por el Banco, el que fue otorgado y depositado en su cuenta corriente una vez verificada la identidad del cliente., **b)** Que, luego de realizada la operación de crédito, el cliente realizó 15 transferencias por "pago Servipag" por un total de \$7.511,900.- las que fueron validadas por dos vías: clave personal e intransferible del

cliente y clave Icode, la que consta en una tarjeta de coordenadas también personal e intransferible, **c)** Desmiente categóricamente que los sistemas del banco hayan sido vulnerados o defraudados y en caso de que hubiese ocurrido **correspondería** al actor acreditarlo en su oportunidad, y **d)** En cuanto a la habilitación de la tarjeta de débito del actor, éste la requirió con fecha 28 de mayo de 2018, trámite que no es automático, siendo habilitada el día 31 de Mayo.

A **fs. 88**, se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de la apoderada de la parte querellada **Banco Itaú Corpbanca, en rebeldía** del querellante, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce atendida la rebeldía consignada, contestando la querellada por escrito sólo en los términos consignados en lo principal de la presentación de fs. 43 y ss., solicitando se rechace la querrela de fs. 13 y ss. en todas sus partes, acompañando en parte de prueba y con citación, los documentos agregados de fs. 52 a 86, 1 a 12, los que de ser atingentes y necesarios serán considerados.

A fs. 90, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, la parte querellante, sostiene que **Banco Itaú Corpbanca**, habría vulnerado lo dispuesto en la Ley N° 19.496, toda vez que no habría respetado los términos en que habría ofrecido el servicio, al no prestar los servicios financieros contratados, infringiendo las normas contenidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, lo que le habría ocasionado perjuicios tanto económicos como a su salud.

**SEGUNDO:** Que, la querellada, controvierte los hechos, desconociéndolos, señalando que el crédito cuestionado, fue otorgado y depositado en la cuenta corriente del actor a su solicitud, lo que fue verificado por dos vías electrónicas, ambas asociadas a claves, passwords o tarjeta de coordenadas y las transferencias aludidas también verificadas de esa forma, no teniendo acceso, ni pudiendo el banco, disponer de los fondos que se encuentran depositados en la cuenta corriente del cliente. Agrega que la habilitación de la tarjeta del cliente para su uso en el extranjero no es

automática, debe ser requerida para luego quedar operativa. En este caso fue solicitada el día 28 de mayo, quedando operativa el día 31 de ese mes.

**TERCERO:** Que, incumbiendo a la parte querellante, y encontrándose en la obligación legal de probar los hechos investigados, el actor fue renuente a acreditarlos, más aún ni siquiera asistió al comparendo de estilo, según consta a fs. 88, no siendo suficiente sus dichos para formarse convicción de las supuestas infracciones denunciadas.

**CUARTO:** Que atendido lo considerado y no existiendo en autos otros antecedentes que permitan al Tribunal adquirir la convicción plena y necesaria para tener por acreditados los hechos materia de autos, la querrela infraccional incoada a fs. 13 y ss. necesariamente será rechazada.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley 15.231 Orgánica de Los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechaza la querrela infraccional interpuestas a fs. 13 y ss. por don **Hernán Akiva Senerman Mandel** en contra de **Banco Itaú Corpbanca**, por no haberse acreditado las infracciones denunciadas.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

c) Archívense los antecedentes en su oportunidad.

**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.**

**Notifíquese**

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

**Dictada por don Alejandro Cooper Salas, Juez Titular**  
**Ximena Manríquez Burgos, Secretaria**