

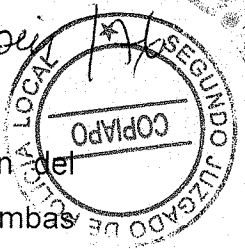
de retento y cinco / 12



Copiapó, quince de junio de dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: **1)** Que en lo principal de la presentación de fojas 4 rola denuncia infraccional presentada por don **OMAR ANSELMO CARRILLO ALARCÓN**, chileno, cédula de identidad N° 8.874.085-8, domiciliado en calle Calehuel N° 6266, de esta ciudad en contra de "**BANCO ESTADO**", representada por doña **VICKY TORRES M.**, domiciliada en calle Chacabuco N° 563, 2° piso, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. En el Primer Otrosí, demanda de indemnización de perjuicios, en el Segundo Otrosí acompaña documentos y en el Tercer Otrosí solicita se tenga presente que comparece sin patrocinio de abogado y en el Cuarto Otrosí solicita se designe receptor ad hoc. **2)** A fojas 11 rola presentación del denunciante cumpliendo lo ordenado por el Tribunal a fojas 9 de autos. **3)** A fojas 18 rola resolución del Tribunal acogiendo la denuncia infraccional y demanda civil de autos. **4)** A fojas 23 rola presentación del denunciante en el sentido de señalar que el gerente de **BANCO ESTADO** es don **PATRICIO ESCUDERO LÓPEZ**. **5)** A fojas 26 rola estampado receptorial notificando a **BANCO ESTADO** de la presentación de fojas 4 y siguientes. **6)** A fojas 27 rola delegación de mandato y mandato de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** a don **PATRICIO ESCUDERO LÓPEZ**. **7)** A fojas 30 rola presentación de don **PATRICIO ESCUDERO LÓPEZ** quien confiere patrocinio y poder a don **OMAR CAMPILLAY BRICEÑO**. **8)** A fojas 32 rola presentación de la denunciada y demandada civil, quien en lo Principal opone excepciones dilatorias, en el Primer Otrosí contesta denuncia infraccional y demanda civil y en el Segundo Otrosí, señala que se valdrá de todos los medios de prueba. **9)** A fojas 36 rola comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de ambas partes, suspendiéndose a objeto que el denunciante evacúe el traslado por las excepciones opuestas por el denunciado. **10)** A fojas 37 rola presentación del actor, evacuando traslado conferido. **11)** A fojas 42 rola resolución del Tribunal rechazando las excepciones de incompetencia e ineptitud del libelo promovidas

d. retente y sea



por la denunciada y demandada civil. **12)** A fojas 52 rola continuación del comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de ambas partes. **13)** A fojas 53 rola Oficio N° 3102/2014 de fecha 30 de noviembre de 2017 dirigido a la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. **14)** A fojas 54 rola Oficio N° 414 de fecha 20 de diciembre de 2017 de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento contestando el oficio remitido por este Tribunal. **15)** A fojas 74 rola certificado emitido por la Sra. Secretaria del Tribunal señalando que no existen diligencias pendientes.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

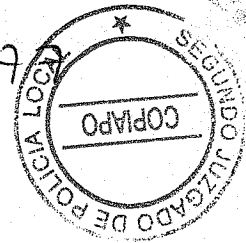
I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL.

PRIMERO: Que en lo principal de la presentación de fojas 4 rola denuncia infraccional presentada por don **OMAR ANSELMO CARRILLO ALARCÓN**, chileno, cédula de identidad N° 8.874.085-8, domiciliado en calle Calehuel N° 6266, de esta ciudad en contra de "**BANCO ESTADO**", representada por doña **VICKY TORRES M.**, domiciliada en calle Chacabuco N° 563, 2° piso, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que la denunciada al contestar la denuncia infraccional en su presentación que rola a fojas 32 opuso excepciones dilatorias y subsidiariamente contesta denuncia infraccional y demanda civil.

TERCERO: Que para acreditar sus dichos el denunciante acompañó prueba documental que se agregó a la causa de fojas 1 a 3, consistente en: a) Comprobante de abono N° 97492 de fecha 26 de mayo de 2017; b) Reclamo ante SERNAC de fecha 0 de junio de 2017; c) Respuesta de Banco Estado de fecha 11 de julio de 2017.

f. retente, seto / 17



CUARTO: Que el denunciado no presentó prueba documental.

QUINTO: Que ambas partes no rindieron prueba testimonial.

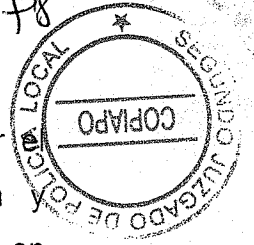
QUINTO: Que, dándose en la especie la relación entre proveedor y consumidor, de aquella establecida en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente en su artículo 1, siendo aplicables por tanto, la normativa allí establecida, resultando forzoso determinar si efectivamente la denunciada ha incurrido en infracción a dicho cuerpo legal, específicamente a los artículos 3 letras a), b), c) d), e) y f), 12 y 23.

SEXTO: Que forzoso resulta establecer si la conducta de la denunciada y demandada civil se ajusta a dichos preceptos, en orden a los hechos narrados por el denunciante y la supuesta infracción cometida por la denunciada, esto es, al emitir y firmar un pagaré con una tasa de 0,0 %, siendo que correspondía una tasa de 0.5 % en atención a lo acordado en el proceso seguido ante La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento y la posterior negativa de pago de la cuota que le correspondía pagar al consumidor.

SÉPTIMO: Que conforme lo dispone el artículo 1 N° 2 de la Ley N° 19.496, se entiende por proveedores a aquellas *“personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa”*. De esta definición, aparece notoriamente que existe un deber de profesionalidad del proveedor, derivado – en este caso en particular - de la habitualidad de su giro financiero, así como de la expertiz que presenta.

OCTAVO: Que por ello, resulta exigible al proveedor una conducta de mayor profesionalidad en las prestaciones que realiza y específicamente en la conducta

f. setenta y ocho / 78



que se denuncia, ya que de acuerdo a la documentación acompañada por denunciante y aquella derivada de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, se advierte que efectivamente la entidad bancaria incurrió en un error en la impresión del pagaré que debía suscribir con el consumidor, no obstante ello, en el proceso seguido ante la Superintendencia ya se había convenido claramente que la tasa de interés aplicada a los pasivos con Banco Estado sería de 0,5 %, por lo que malamente podría entenderse que cambiaran las condiciones posterior y unilateralmente por la entidad bancaria.

NOVENO: Que no obstante lo anterior, resulta forzoso un llamado de atención a la entidad bancaria en cuanto a que, como se señaló en los considerandos anteriores, se le exige un mayor profesionalismo en las actividades que realiza, las que generalmente pueden llegar a involucrar y afectar todo el patrimonio de una persona.

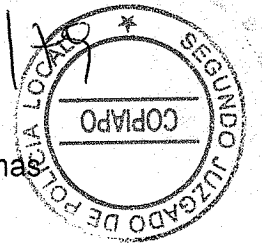
DECIMO: Que en razón de ello, la denuncia será rechazada como se indicará, por no existir infracciones a los artículos 3 letras a), b), c), d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL.

UNDÉCIMO: Que en el Primer Otrosí de la presentación de fojas 4 y su complementación de fojas 11, don **OMAR CARRILLO ALARCÓN** demanda de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO ESTADO**, basado en los mismos hechos relatados en la denuncia infraccional.

DUODÉCIMO: Que el demandante civil solicita el pago de una indemnización que asciende a la suma de \$ 12.430.593, por las siguientes prestaciones; a) la suma de \$ 30.593 por concepto de devolución del dinero pagado como impuesto y notaria; b) la suma de \$ 10.000.000 por concepto de daño moral provocado por el agravio y; c) la suma de \$ 2.400.000 por concepto de lucro cesante experimentado

f. setuete y me



en la incapacidad de conducir el taxicolectivo en forma normal por los problemas relatados.

DECIMOTERCERO: Que el demandado en su presentación de fojas 32 en el primer otrosí contestó demanda civil, solicitando su rechazo en todas sus partes con expresa condenación en costas.

DECIMO CUARTO: Que habiéndose rechazado la denuncia infraccional, malamente podría prosperar la demanda civil impetrada. Por lo que será rechazada como se señalará.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letras a), b), c), d) e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y al artículo 14 de la Ley N° 18.287 sobre Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local.

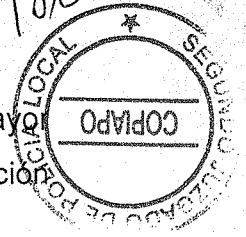
SE RESUELVE:

1° Que **SE RECHAZA** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de fojas 4 y su complementación de fojas 11 por don **OMAR CARRILLO ALARCÓN**, cédula nacional de identidad N° 8.874.085-8, domiciliado en calle Calehuel N° 6266 esta ciudad, en consecuencia **SE ABSUELVE** a la denunciada **BANCO ESTADO**, representada para estos efectos por don **PATRICIO ESCUDERO LÓPEZ**, domiciliado en calle O'Higgins N° 694 esta ciudad, de la denuncia de autos.

2° Que se **RECHAZA** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de **BANCO ESTADO**.

3° Que no obstante lo anterior, se advierte a **BANCO ESTADO** que en razón de su deber de profesionalidad que debe necesariamente imperar en todos aquellos

documento 180



actos que ejecuta y en todas las prestaciones que realiza, debe actuar con mayor diligencia, sobre todo en casos como el que convoca, teniendo en consideración que son operaciones que involucran el patrimonio de sus clientes.

5° Que cada parte pagará sus costas.

NOTIFÍQUESE

Rol N° 3771-12017-1

Sentencia dictada por doña **MARÍA JOSÉ HURTADO KTEISHAT**, Juez (s) del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **XIMENA OLIVARES ARAYA**, Secretaria (s).