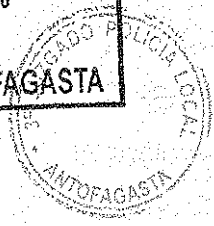


REGISTRO DE SENTENCIAS
12 JUN. 2020
REGION DE ANTOFAGASTA



Antofagasta, trece de diciembre de dos mil diecinueve.

VISTOS:

1.- Que, a fojas cinco y siguientes, comparece don JOSÉ LUIS PÉREZ ARAYA, chileno, cédula de identidad N° 14.445.553-3, domiciliado en calle Morse N° 1169 casa B, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES BCI", representado para estos efectos por el administrador del local o jefe de oficina, don Carlos Antaño Álvarez, cuya profesión u oficio desconoce, todos domiciliados en calle Washington N° 2683, Antofagasta, por infringir la Ley N° 19.496. Expresa que en el año 2013 recibió un llamado de Call Center de parte del Banco BCI T-BANK, ofreciéndole abrir una cuenta corriente en dicha institución. Esa cuenta corriente contaba con otros productos anexos: una chequera, una línea de crédito (sobregiro) y una tarjeta para compras a crédito (Tarjeta BCI GOLD). Aceptó de manera telefónica y posteriormente le enviaron por correo el contrato a su domicilio. En esa oportunidad se le informó de manera muy clara que si no usaba los productos no se generaba ningún costo a pagar. Destaca que solamente utilizó la tarjeta de crédito BCI GOLD para realizar compras de algunos productos. La línea de sobregiro nunca. Que, al pasar los meses y conforme a lo acordado, pagó las cuotas de la tarjeta de crédito (ya que era el único producto que utilizaba) mediante transferencias en línea y por la aplicación del Banco, la cual le entregaba un monto total a pagar, sin mayor descripción de lo que cancelaba. Asumió que estos montos correspondían a las cuotas pactadas por los artículos adquiridos con la tarjeta de crédito. Que, dicha situación se mantuvo hasta el 17 de mayo del presente año, donde se acercó a su ejecutiva de cuenta del banco BCI, porque ya no podía realizar el pago de manera normal. En esa instancia se le informó que tenía una deuda pendiente desde el año 2013 (año en que apertura la cuenta corriente), la cual se había generado por el costo asociado a la línea de sobregiro, la cual insiste, nunca utilizó. Reitera que nunca le fue informado que tuviese costo por mantención ni otro concepto. Entonces la deuda se generó porque las cuotas que creyó pagar por la tarjeta de crédito, en realidad solo rebajaban los intereses por costo de la tarjeta que no usó. Esto causó que cada vez quedara un saldo pendiente de pago, más los intereses, generando la situación actual en que se le está cobrando un monto excesivo por la línea de sobregiro que nunca utilizó y de la que tampoco tuvo información oportuna y concreta en cuanto a costos de mantención u otros. Con el fin de solucionar este tema, solicitó al banco una excepción de pago debido a que la deuda era desconocida para él. Lamentablemente el banco no

quiso acoger su petición, argumentando que al pagar la cuenta, asumía automáticamente el conocimiento de la deuda. Ante esta respuesta, con fecha 08 de mayo de 2019 concurrió a las dependencias del SERNAC para interponer un reclamo en contra de BCI, el cual fue respondido el 17 de mayo del presente año, no dando lugar a su solicitud. En dicha respuesta se le confirmó que la deuda de la línea de sobregiro corresponde a movimientos realizados por el cliente desde la cuenta corriente. El actor concluye señalando que los hechos descritos configuran infracciones a los artículos 3° letra b) y e) 12, 17 d) y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que solicita tener por interpuesta esta denuncia infraccional en contra del proveedor individualizado, acogerla a tramitación, y en definitiva condenarlo al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación el compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES BCI", representado en la forma señalada en lo principal, y en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expone solicita se condene al demandado al pago de la suma de \$700.000.- por concepto de daño material, correspondiente a la deuda generada, más reajustes, intereses y gastos de administración y al pago de la suma de \$300.000.-, por daño moral, representado por las molestias y sufrimientos psíquicos que le ha ocasionado la conducta del proveedor demandado, y las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten, más los reajustes e intereses que estas cantidades devenguen, y costas de la causa.

2.- Que, a fojas trece, el Juez Titular Rafael Garbarini Cifuentes, se declara inhabilitado para conocer de la causa, por encontrarse afecto a la causal del N° 5 del artículo 196 del Código Orgánico de Tribunales.

3.- Que, a fojas treinta y cuatro y treinta y cinco, rola comparendo de prueba decretado en autos con la comparecencia del denunciante y demandante civil, don José Luis Pérez Araya y de la apoderada del proveedor denunciado y demandando civil Banco de Créditos e Inversiones BCI, abogada doña Romina Valentina Julio Osorio, ya individualizados en autos. El denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda interpuestas a fojas 5 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. La apoderada del denunciado y demandado civil evacua el traslado conferido mediante minuta escrita, la que pide se tenga como parte integrante de la audiencia, y solicita el rechazo de la denuncia y la demanda en mérito a las argumentaciones que expresa, con costas. Llamadas las partes a una conciliación ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, el denunciante y demandante civil

ratifica los documentos acompañados a la denuncia y demanda, y que rolan de fojas 1 a 4, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal. La apoderada del proveedor denunciado y demandado civil ratifica, con citación, los documentos acompañados en el segundo otrosí de su minuta de contestación, y que rolan a fojas 14 y 15. Asimismo reitera la solicitud de oficios planteada en el cuarto otrosí de su minuta de contestación. El tribunal resuelve, como se pide oficiase.

4.- A fojas cincuenta y ocho y sesenta y siete rolan escritos de la parte denunciada y demandada civil, mediante los cuales se da respuesta al oficio N° 706/2019, acompañando los documentos que rolan a fojas 37 a 57 y 60 a 66 respectivamente.

5.- A fojas setenta y uno rola presentación del denunciante y demandante civil por el que observa la prueba rendida en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo infraccional:

Primero: a fojas cinco y siguientes, comparece don JOSÉ LUIS PÉREZ ARAYA, chileno, cédula de identidad N° 14.445.553-3, domiciliado en calle Morse N° 1169 casa B, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES BCI", representado para estos efectos por el administrador del local o jefe de oficina, don Carlos Antaño Álvarez, cuya profesión u oficio desconoce, todos domiciliados en calle Washington N° 2683, Antofagasta, por infringir la Ley N° 19.496. Expresa que en el año 2013 recibió un llamado de Call Center de parte del Banco BCI T-BANK, ofreciéndole abrir una cuenta corriente en dicha institución. Esa cuenta corriente contaba con otros productos anexos: una chequera, una línea de crédito (sobregiro) y una tarjeta para compras a crédito (Tarjeta BCI GOLD). Aceptó de manera telefónica y posteriormente le enviaron por correo el contrato a su domicilio. Se le informó en esa oportunidad de manera muy clara, que si no usaba los productos no se generaba ningún costo a pagar. Destaca que solamente utilizó la tarjeta de crédito BCI GOLD para realizar compras de algunos productos. La línea de sobregiro nunca. Que, al pasar los meses y conforme a lo acordado, pagó las cuotas de la tarjeta de crédito (ya que era el único producto que utilizaba) mediante transferencias en línea y por la aplicación del Banco, la cual le entregaba un monto total a pagar, sin mayor descripción de lo que cancelaba. Asumió que estos montos correspondían a las cuotas pactadas por los artículos adquiridos con la tarjeta de crédito. Que, dicha situación se mantuvo hasta el 17 de mayo del presente año, donde se acercó a su

ejecutiva de cuenta del banco BCI, porque ya no podía realizar el pago de manera normal. En esa instancia se le informó que tenía una deuda pendiente desde el año 2013 (año en que apertura la cuenta corriente), la cual se había generado por el costo asociado a la línea de sobregiro, la cual insiste, nunca utilizó. Reitera que nunca le fue informado que tuviese costo por mantención ni otro concepto. Entonces la deuda se generó porque las cuotas que creyó pagar por la tarjeta de crédito, en realidad solo rebajaban los intereses por costo de la tarjeta que no usó. Esto provocó que cada vez quedara un saldo pendiente de pago más intereses, generando la situación actual en que se le está cobrando un monto excesivo por la línea de sobregiro que nunca utilizó y de la que tampoco tuvo información oportuna y concreta en cuanto a costos de mantención u otros. Con el fin de solucionar este tema, solicitó al banco una excepción de pago debido a que la deuda era desconocida para él. Lamentablemente el banco no quiso acoger su petición, argumentando que al pagar la cuenta, asumía automáticamente el conocimiento de la deuda. Por lo anterior, con fecha 08 de mayo de 2019, concurrió a las dependencias del SERNAC, para interponer un reclamo en contra de BCI, el cual fue respondido el 17 de mayo del presente año, no acogiendo su solicitud. En dicha respuesta se le señaló que confirmaban que la deuda de la línea de sobregiro correspondía a movimientos realizados por el cliente desde la cuenta corriente. El actor concluye señalando que los hechos descritos configuran infracciones a los artículos 3° letra b) y e) 12, 17 d) y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que solicita tener por interpuesta esta denuncia infraccional en contra del proveedor individualizado, acogerla a tramitación, y en definitiva condenarlo al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas.

Segundo: Que, en el comparendo de prueba de fojas 34 y siguientes rola, la apoderada del proveedor denunciado contestó la denuncia infraccional deducida en contra de su mandante "Banco de Crédito e Inversiones BCI", mediante minuta escrita, la que rola a fojas 27 y siguientes, por la que solicita el rechazo de la misma en mérito a las alegaciones que expresa por no configurar los hechos denunciados las infracciones alegadas por el actor, y hace un relato pormenorizado de los hechos ocurridos señalando que el actor, reconoce haber celebrado un contrato de cuenta corriente con su representado en el año 2013, el cual contaba con productos anexos, tales como: una chequera, una línea de crédito (sobregiro) y una tarjeta para compras a crédito (tarjeta BCI Gold). En tal sentido, la administración de los productos suscritos sería responsabilidad única del contratante, debiendo tener conocimiento de que se adquirió dicha cuenta corriente con una línea de crédito de sobregiro disponible, siendo también responsable de los cargos adicionales que conlleva dicha cuenta (impuestos,

comisiones de administración, mantención, compras en el extranjero, avances, etc.), los cuales son detallados en el contrato celebrado, cuya copia se encuentra en manos del cliente. Que, tal cual se le habría indicado al cliente en carta de 17 de mayo de 2019, la deuda que registra en su línea de sobregiro corresponde a movimientos efectuados por el mismo en su cuenta corriente N° 37901966, situación que se evidencia en las cartolas de dicha cuenta, ya que los movimientos corresponden a pagos de la tarjeta de crédito, pagos de comisiones de la cuenta corriente, impuestos de la línea de sobregiro, intereses de la línea de sobregiro, traspaso desde la cuenta corriente a la vista. (esta misma situación acontece con la línea de emergencia del cliente). A ello agrega que el contrato de cuenta corriente, fue celebrado el año 2013, momento desde el cual se le han enviado al cliente los estados de cuentas y cartolas a su correo electrónico y domicilio, las que además se encuentran disponibles para su visualización en los sitios privados de la página web el banco. Agrega una contradicción del denunciante, respecto a que tomó conocimiento de la deuda asociada a su línea de sobregiro recién el año 2019, es decir 6 años después de la contratación de la cuenta corriente, habiendo tenido acceso a la información detallada de la cuenta. Concluye que no existe argumento del que se desprenda que nos encontramos frente a una infracción a la Ley del Consumidor, toda vez que el Banco desde el año 2013 envía en forma mensual las cartolas y estados de cuenta al cliente, entregándole la información de todos los movimientos realizados en su cuenta corriente, por lo que solicita el rechazo de la denuncia con expresa condenación en costas.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos, documentos acompañados de fojas 1 a 4, 37 a 57, 60 a 65, no objetados, comparendo de prueba de fojas 34 y 35, el tribunal absolverá de toda responsabilidad en los hechos materia de esta causa al proveedor "BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES BCI", representado para estos efectos por don CARLOS ANTAÑO ÁLVAREZ, por no haberse acreditado judicialmente por el actor que los hechos denunciados fueran constitutivos de las infracciones a la Ley N° 19.496 indicadas en su libelo, ya que con las pruebas rendidas se ha probado que el proveedor denunciado dio cumplimiento a su obligación de informar documentadamente al cliente los movimientos de los productos contratados con el Banco, por otro lado se ha acreditado que a partir del 05 de abril de 2013 según consta en cartola de cuenta corriente que informa los movimientos realizados en el período comprendido entre el 28 de febrero de 2013 al 30 de diciembre de 2013 de fojas 37 y 38, el denunciante hizo uso de la línea de sobregiro, la que fue generando intereses e impuestos, según se detalla pormenorizadamente en el cuerpo de ese mismo documento y de los sucesivos acompañados en las fojas siguientes. Ya para el año 2014, en el período comprendido

entre el 30 de diciembre de 2013 al 30 de diciembre de 2014 se había utilizado un monto de \$42.653 por concepto de línea de sobregiro, según cartola de fojas 39 y 40, subiendo cada año hasta llegar a la utilización del cupo total de \$700.000 durante el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2016 y el 29 de diciembre de 2017 según documento de fojas 47 y 48 ratificado en el documento de fojas 57. Se utilizó incluso la línea de emergencia, lo que demuestra el uso del producto bancario línea de sobregiro más allá del límite autorizado. Por su parte, de los documentos acompañados a fojas 62 a 66 aparece el anexo de condiciones y tarifas, en el que se incluyen costos asociados a cada producto, desvirtuando la aseveración del denunciante en orden a que los productos bancarios fueran gratis. De esta forma no se evidencia un actuar negligente del proveedor denunciado que haya devenido en una infracción a la Ley 19.496.

Cuarto: Que, siendo la responsabilidad civil una consecuencia inmediata y directa de la responsabilidad contravencional, entre las cuales debe existir una relación de causa a efecto, el tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 5 y siguientes, por don JOSÉ LUIS PÉREZ ARAYA, ya individualizado, en contra del proveedor "BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES BCI", representado para estos efectos por don CARLOS ANTAÑO ÁLVAREZ, también individualizados, por carecer de causa.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B) N° 2, y 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 3º, 11, 14, 17, 18, 22, 23 y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1º, 3º letra e), 12, 23, 24, 50, 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se RECHAZA la denuncia infraccional deducida a fojas 5 y siguientes, por don JOSÉ LUIS PÉREZ ARAYA, ya individualizado, en contra del proveedor "BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES BCI", representado para estos efectos por don CARLOS ANTAÑO ÁLVAREZ, también individualizados, y se le absuelve de responsabilidad en los hechos materia de la denuncia de autos por no haberse acreditado que éstos sean constitutivos de las infracciones a las disposiciones de la Ley N° 19.496 alegadas por el consumidor.

2.- Que, se RECHAZA la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 8 y siguientes, por don JOSÉ LUIS PÉREZ ARAYA, ya individualizado, en contra del proveedor "BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES BCI", representado para estos

efectos por don CARLOS ANTAÑO ÁLVAREZ, también individualizados, por carecer de causa.

3.- Que, no se condena en costas a la parte perdidosa por haber tenido motivos plausibles para litigar.

4.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 14.526/2.019.-

Dictada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Jueza No Inhabilitada.
Autoriza doña NOLVIA CORTÉS LÓPEZ, Secretaria Subrogante.

