

Calama a dos de marzo de dos mil veinte.

Vistos:

A fojas 11, rol: querrela por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por el abogado don Angel Miranda Ponce, en representación de doña Maylim Sara Gir Beltrán, en contra del Banco de Crédito e inversiones, representado por don Raúl Donoso, todos con domicilio en calle Sotomayor N°2002, Calama. En razón de los siguientes argumentos de hecho y fundamentos de derecho: En el mes de abril del año 2018, mi representada, solicitó a su ejecutiva bancaria el cierre de su cuenta corriente, vía correo electrónico, dado que ya no le era conveniente mantener esta cuenta activa, por todos los gastos administrativos y gastos de seguro automotriz asociado, los cuales elevan la mantención mensual de la cuenta corriente, siéndole más viable a mi representada el cierre de esta cuenta corriente en virtud a que ya no le es eficiente. En el mes de abril, comienzan los constantes correos entre mi representada y su ejecutiva del banco para cerrar la cuenta bancaria. La ejecutiva le informa a mi representada que primero debe cerrar o denunciar al seguro asociado a la cuenta corriente. Mi representada procede a efectuar el cierre del seguro automotriz, señalándole que con esto ya se podía proceder al cierre de la cuenta corriente. Dado las constantes consultas que realiza mi representada, es que la ejecutiva le indica que el seguro aún no se encuentra cerrado, por ende no se puede proceder a la solicitud de cierre de la cuenta corriente, en vista de ello mi representada le señala que el seguro automotriz ya se encuentra cerrado y que además le entregaron un número de cierre, por lo cual no entiende el porqué del rechazo de la solicitud. Es así, como a la fecha el cierre de la cuenta corriente de mi representada aún no es efectiva, por desórdenes e irregularidades y falta de información entre las entidades comprometidas, esto es entre la demandada y BCI

Seguros. Es menester señalar que a mi representada, más allá de todo malestar, esta situación le produce un daño económico, debido a que el seguro se cobra mensualmente. Se realizan los descuentos de la línea de sobregiro de la cuenta corriente, correspondiente a un valor mensual de descuento de \$14.232.-, adeudándole mi representada a la demandada una suma total de \$128.936.-. Señala que los hechos detallados importan una infracción a la Ley del Consumidor, en razón a los artículos 1, 3, 12, 17, 18, 24, 27 todos de la Ley 19.496. Solicita condenar a la empresa al máximo de las multas señaladas en la Ley, con costas. En el primer otrosí interpone demanda civil de indemnización de perjuicio, en virtud del principio de economía procesal, doy por reproducido lo expuesto en lo principal de este escrito. Solicitando el cierre de la cuenta corriente y las siguientes sumas: por concepto de daño emergente la suma de \$128.936.-; Por concepto de daño moral la suma de \$500.000.-, o la suma que US. estime pertinente, más interés, reajustes y costas; Acompaña documentos.

A fojas 18, se fija audiencia de conciliación, contestación y prueba para el día 10 de enero del año 2019, a las 09:30 horas.

A fojas 21, don Raúl Tomas Donoso Vergara en representación del Banco Crédito e Inversiones, viene en otorgar patrocinio y poder a la abogada doña Paola Debia González.

A fojas 28, la abogada doña Paola Debia González, en representación del Banco Crédito e Inversiones, viene en contestar que ella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios argumentando: Que de la relación de las normas que expone el denunciante en su capítulo "El Derecho", de su libelo cabe señalar que la mayoría de ellas, en una supuesta infracción, no corresponden al conocimiento y resolución de S., en Juzgado de Policía Local, ya que la mayoría de los artículos citados corresponden al Código de Comercio. De esta manera parte de la fundamentación jurídica

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CÁLAMA

de la denunciante acredita claramente que tales normas jurídicas no corresponden a la competencia de US. Se hace presente que la jefa de oficina de la cual es titular de cuenta corriente en cuestión la denunciante, es doña Roxana Andrea Zenteno Campillay. Solicita se tenga presente al momento de resolver. En el primer otrosí viene en contestar la denuncia infraccional argumentando: Que, no se advierte ninguna imputación infraccional a las conductas practicadas por el Banco de Crédito e Inversiones, en relación con los requerimientos de la denunciante. Cuando el cliente solicitó el cierre del seguro, se accedió a su petición. Los intereses que reclama la clienta son por la última cuota que se le cargó a su tarjeta visa a la cual asociado un pago del seguro, por medio de cuotas, como la última cuota no fue pagada en su totalidad por el cliente, se fueron generando los intereses que actualmente se reclaman. Solicita rechazar la denuncia infraccional, con costas, por una actuación temeraria. En el segundo otrosí, viene en contestar la demanda civil de indemnización de perjuicios, señalando que en cuanto al daño emergente por lo cual se solicita el pago de \$128.936.-, correspondientes a los descuentos en la línea de crédito reclamados, el representado no se opondrá a su restitución y en relación a la petición del cierre de cuenta corriente, se compromete a proceder al cierre en un plazo no superior a una semana. En relación a los supuestos daños morales que dice haber padecido la demandante, rechazamos derechamente tales pretensiones de la actora. Cabe el rechazo integro de la suma demandada a título de daño moral, toda vez que tal suma aparece claramente inadecuada y desproporcionada a los hechos narrados. Por la exigua cantidad referida por daños materiales, no resulta proporcional la suma que demanda título de daño moral. Es claro que la actora carece de elementos probatorios suficiente para acreditar un daño moral por la desproporcionada suma que demanda. Solicita rechazar la demanda civil en cuanto a lo que se refiere al daño moral o

determinar un monto acorde al mérito de la causa, según US., lo estime conveniente; Acompaña documento.

A fojas 33, tiene lugar la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil el abogado don Francisco Javier Fernández Pérez y por la parte querellada y demandada civil la abogada Paola Debia González. La parte querellante y demandante civil viene en ratificar la querrela infraccional y la demanda civil en todas sus partes, con costas. La parte querellada y demandada civil viene en contestar mediante minuta escrita, solicitando se tenga como parte integrante de la presente audiencia. **Llamadas las partes a conciliación esta no se produce;** Se recibe la causa a prueba. Prueba documental de la parte querellante y demandante civil, viene en ratificar la prueba documental acompañada en la demanda, además acompaña documentos; La parte querellada y demandada civil viene en ratificar la prueba documental acompañada en la contestación; Prueba testimonial de la parte querellante y demandante civil, comparece doña Meylin Anyerka Gálvez Gim, quien juramentada en forma legal expone sobre los hechos materia del juicio; comparece doña Tamara Evelyn Sanhueza Caicos, quien juramentada en forma legal expone sobre los hechos materia del juicio; Se pone término a la audiencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fojas 34 y ss., la parte querellada y demandada civil viene en tachar a la testigo don Maylin Anyerka Gálvez Gim, y a la testigo doña Tamara Evelyn Sanhueza Caicos, de conformidad al Art. 358 del Código de Procedimiento Civil. Éste Tribunal apreciando los antecedentes en lo que respecta a las tachas invocadas por la parte querellada y demandada civil, corresponde que sean rechazadas en la medida que se invoca una institución propia de la prueba legal o tasada, regulada en virtud del juicio ordinario es ablecido y regulado en el Código de Procedimiento Civil, lo que no resulta aplicable en caso de

los procedimientos que nos ocupa, ya que el legislador a dispuesto que la prueba sea valorada conforme a las reglas de la sana critica.

SEGUNDO: Que, a fojas 11, rola querrela por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por el abogado don Ángel Miranda Ponce, en representación de doña Maylim Sara Gim Beltrán, en contra del Banco de Crédito e inversiones, representado por don Raúl Donoso, todos con domicilio en calle Sotomayor N°2002, Calama, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

TERCERO: Que, a fojas 28, la abogada doña Paola Debia González, en representación del Banco Crédito e Inversiones, viene en contestar querrela infraccional, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

CUARTO: Que, para acreditar los hechos las partes presentan prueba documental y prueba testimonial.

QUINTO: Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana critica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496, permite a este tribunal concluir: que conforme a la prueba reseñada, se ha establecido una relación de consumidor y proveedor entre las partes, queda de manifiesto la falta de servicios por parte del querrellado y demandado, al retardar de forma inexcusable el cierre de la cuenta corriente, las que generaron la falta de pago, ya que el querrellado dolosa y/o negligentermente no la cerró en su oportunidad, situación que produjo el perjuicio económico dado que le seguían cobrando un seguro asociado a la cuenta corriente, y al menos cabo espiritual al perjudicar su reputación financiera. El tribunal estima en este caso que el actor probó que realizó todas las gestiones para cerrar dicha cuenta corriente, a contrario sensu el querrellado con su actuar negligente al no

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

solucionar en tiempo y forma tal problema, lo que da como resultado objetivo una deficiencia en la prestación del servicio de características bancarias, por consiguiente ha resultado probada la infracción a la Ley de Protección al Consumidor atribuida por el querellante, respecto de la falta de servicio.

SEXTO: Que, habiéndose constatado la infracción y establecido la existencia de una negligencia por parte del Banco Crédito e Inversiones, se hará lugar a la denuncia infraccional condenándola a pago de una multa ascendente a 15 UTM., en virtud a lo establecido en el artículo 23, debido a una prestación de servicios deficiente en contravención a la ley.

En cuanto a lo civil:

SÉPTIMO: Que, a fojas 11, rola demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por el abogado don Ángel Miranda Ponce, en representación de doña Maylim Sara Gim Beltrán, en contra del Banco de Crédito e inversiones, representado por don Raúl Donoso, todos con domicilio en calle Sotomayor N°2002, Calama, en virtud de los antecedentes señalados en lo expositivo de este fallo, que se da por reproducido en este considerando. Solicitando el cierre de la cuenta corriente y las siguientes sumas: por concepto de daño emergente la suma de \$128.936.-; Por concepto de daño moral la suma de \$500.000.-, o la suma que US. estime pertinente, más interés, reajustes y costas.

OCTAVO: Que, a fojas 28, la abogada doña Paola Debia González, en representación del Banco Crédito e Inversiones, viene en contestar demanda civil de indemnización de perjuicios, en virtud de los antecedentes señalados en lo expositivo de este fallo, que se da por reproducido en este considerando.

NOVENO: Que, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil, toda vez que el perjuicio es claro y se encuentra probado, los cuales se encuentran

acreditados en autos. Por ello se dará lugar a lo solicitado por la actora, ordenando que el Banco de Créditos e Inversiones, proceda a cerrar la cuenta corriente de la que es titular la actora de forma inmediata y sin más trámite. Se fija como daño emergente la suma de \$128.936.- según lo acreditado en autos, a fojas 25 y 26; y por concepto de daño moral la suma de \$300.000.- en virtud de que efectivamente fue probado en autos. El tribunal estima que el ser objeto de un evento como el ventilado en el caso de marras, provocó un gran malestar y frustración, perjudicando moralmente a la demandante, lo que sin duda es de exclusiva responsabilidad de la demandada, siendo motivo suficiente para establecer la existencia de un daño moral y fijar un monto de indemnización por tales daños

DÉCIMO: Que, habiendo tenido las partes motivo plausible para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; artículos 3º letra d) y e), 4º, art. 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, **SE DECLARA:**

- I. Que, se rechazan las tachas formuladas a fojas 34 y ss., por la parte querellada y demandada civil.
- II. Que, se acoge la querrela de autos y en consecuencia se condena a la denunciada Banco Crédito e Inversiones a una multa ascendente a 15 U.T.M. por haber infringido el artículo 2º de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- III. Que, Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios y se condena al Banco Crédito e Inversiones, fijando por concepto de daño emergente la suma de \$128.936.- y por concepto de daño moral la suma de \$300.000.-. Sumas que deberán incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

- IV. Que, se ordena que el Banco de Créditos e Inversiones, proceda a cerrar la cuenta corriente N°61697303, de la que es titular la actora de forma inmediata y sin más trámite.
- V. Cada una de las partes pagara sus costas.
- VI. 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°63.576/2018.-

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

Autoriza, **Pedro Rojas Pérez**, Secretario Abogado.

