

Antofagasta, diez de agosto de dos mil doce.

REGISTRO DE SENTENCIAS

10 MAYO 2013

REGION DE ANTOFAGASTA

VISTOS:

1.- Que, a fojas dos y siguientes, comparece don TITO IGNACIO CORTES GONZALEZ, chileno, casado, transportista, cédula de identidad N° 6.951.369-7, domiciliado en Pasaje Estación Cuevita N° 330, Villa Don Milenko, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZA S.A.", representado para estos efectos por la encargada de oficina doña FANNY LOPEZ REBOLLEDO, cuya cédula de identidad ignora, ambos domiciliados en calle Pral N° 214, oficina 504, Edificio Brac, Antofagasta, por infringir el artículo 3° letras b), c) y e) de la Ley N° 19.496. Expresa que el día 6 de octubre de 2011 concurrió a las oficinas de la denunciada a fin de obtener una explicación concreta frente a los errores y omisiones cometidas en el proceso de cobranza pre-judicial, entrevistándose con la jefa de oficina doña Fanny López Rebolledo. Manifiesta que como consecuencia que el ejecutivo de dicha empresa de cobranza, de nombre Claudio, de quien desconoce mayores antecedentes, en múltiples ocasiones le proporcionó una información no oportuna y veraz en cuanto a la prestación de servicios extrajudiciales, aconsejándole que esperara las nuevas instrucciones del banco BBVA con respecto al reconocimiento, reprogramación y regularización de créditos impagos, su condición de deudor se continuó agravando. Agrega que lo que pretende con esta gestión judicial es que los responsables de haber recibido él una información errónea, veraz y oportuna le indemnicen los daños y perjuicios que acreditará oportunamente, ya que como deudor ha cumplido fielmente el deber de informarse. Concluye señalando el compareciente que estos hechos constituyen una infracción al artículo 3° letras b), c) y e) de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que solicita se acoja a tramitación la denuncia infraccional y, en definitiva, se condene al infractor 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 daños y perjuicios en contra del proveedor "SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZA S.A.", representado por la encargada de oficina doña FANNY LOPEZ REBOLLEDO, en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene a pagar a título de indemnización por los perjuicios que le ha causado la suma de \$50.000.000.- por daño material, y \$50.000.000.- por daño moral, con expresa condenación en costas.

2.- Que, a fojas ocho, comparece don TITO IGNACIO CORTES GONZALEZ, ya individualizado, quien ratifica la denuncia infraccional deducida en autos, solicitando se de curso progresivo a los autos sancionando drásticamente a la denunciada por infringir las disposiciones de la Ley N° 19.496 citadas.

3.- Que, a fojas cuarenta y tres y cuarenta y cuatro, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante civil, habilitado de derecho don Enrique Tello Tabilo, y de la apoderada de la parte denunciada y demandada civil, abogado doña Gloria Baltazar Cayo, ya individualizados en autos. La parte denunciante y

demandante civil ratifica la denuncia y demanda civil de autos, en todas sus partes. La parte denunciada y demandada civil ratifica en todas sus partes la excepción dilatoria de incompetencia del tribunal contenida en el escrito que rola a fojas 31 y siguientes de autos, solicitando sea acogida en todas sus partes. Evacuando el traslado de la excepción opuesta por la contraria, el apoderado de la parte denunciante y demandante civil solicita el rechazo de la misma en virtud de las razones que expresa. El tribunal rechaza la excepción dilatoria de incompetencia del tribunal, atendidas las disposiciones de la Ley N° 19.496 vigentes, pidiendo la parte denunciada y demandada civil la suspensión del comparendo por las razones que señala, solicitud a la que el tribunal accede al no haber oposición de la parte contraria.

4.- Que, a fojas ciento cuarenta y dos y siguientes, rola continuación del comparendo de prueba con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante civil, habilitado de derecho don Enrique Tello Tabilo, y de la apoderada de la parte denunciada y demandada civil, abogado doña Vivianne Retamal Reyes, ya individualizados en autos. La parte denunciada y demandada civil evacua los traslados conferidos mediante minuta escrita la que pide se tenga como parte integrante del comparendo, y solicita que en definitiva se haga lugar a las peticiones contenidas en la misma, con costas. Llegadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, la parte denunciante y demandante civil hace comparecer a estrados a los testigos doña AURELIA VIOLETA ALVAREZ IRIBARREN, chilena, casada, labores de casa, cédula de identidad N° 8.846.424-9, domiciliada en Pasaje Estación Amincha N° 324-A, Villa San Lorenzo, y doña SONIA ESTELA ROJAS GONZALEZ, chilena, casada, labores de casa, cédula de identidad N° 6.880.238-5, domiciliada en Avenida Arturo Pérez Canto N° 936, Población Bonilla, ambas de Antofagasta, quienes sin tacha, legalmente examinadas y que dan razón de sus dichos, declaran que por las razones que indican se han enterado que la casa de su vecina iba a ser rematada por una deuda con el banco cuya cobranza la realizaba la empresa SERVINCO, situación que había causado graves problemas familiares al matrimonio, afectando especialmente a la cónyuge doña Clara Angel, la que además sufrió el fallecimiento de su padre enfermo. La parte denunciada y demandada civil acompaña en el comparendo los documentos signados con los N° 1 a 8 bajo el apercibimiento que señala, y solicita la absolución de posiciones del actor don Tito Ignacio Cortés González, por lo que encontrándose éste presente en la sala de audiencias del tribunal se realiza la diligencia de inmediato, levantándose acta de lo obrado en ella. Esta parte hace comparecer a estrados a los testigos doña FANNY PRISCILA LOPEZ REBOLLEDO, chilena, casada, jefe de sucursal, cédula de identidad N° 14.140.025-6, domiciliada en calle Arturo Prat W 214, oficina 504, y don CLAUDIO GABRIEL ANTIVILO MIRANDA, chileno, soltero, técnico en administración de empresas, cédula de identidad N° 8.921.856-K, domiciliado en calle Arturo Prat N° 214, oficina 504, ambos de Antofagasta, quienes interrogados previamente son tachados por la parte denunciante en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, debido a que son trabajadores dependientes de la demandada en esta causa. Evacuando el traslado conferido, la parte denunciada solicita el rechazo de las tachas deducidas por las razones de hecho y de derecho que expresa, sin perjuicio que en definitiva el tribunal no se encuentra sometido en este procedimiento a las notificaciones de la prueba

reglada, por lo que podrá ponderar y valorar los medios de prueba conforme a las reglas de la sana crítica al dictar sentencia. El tribunal deja la resolución de las tachas para definitiva, ordenando interrogar a los testigos, los que preguntados están contestes en que por su trabajo en la empresa denunciada tienen conocimiento que el denunciante solicitó una renegociación en el año 2009 de dos créditos de consumo y un crédito hipotecario sobre su vivienda, deudas contraídas con el banco BBVA, de las que dos fueron renegociadas no por la empresa de cobranza sino que por el banco el que condicionó dichas renegociaciones a que el deudor efectuara un abono al crédito de consumo y otro al hipotecario, lo que este señor no habría cumplido. Señalan que posteriormente, en agosto del año 2011, aproximadamente, volvieron a la oficina de la denunciada los antecedentes del señor Cortés ya en trámite judicial, y este señor volvió a acercarse a sus oficinas oportunidad en que se le informó detalladamente los pasos a seguir para intentar renegociar nuevamente la deuda, para lo cual el denunciante debía acreditar ingresos suficientes y proporcionar un aval atendida la carga financiera que soportaba, ninguno de los cuales este señor cumplió por lo que el banco BBVA no aceptó la documentación y siguió con la etapa judicial correspondiente. Finalmente, esta pme solicita se despachen oficios al Tercer y Cuarto Juzgados de Letras en lo Civil de Antofagasta, a fin que remitan copias autorizadas de las causas que indica seguidas por el banco BBVA en contra de don Tito Cortés, petición que es acogida por el tribunal.

5.- Que, a fojas ciento cincuenta y siete y siguientes, rola escrito de la parte denunciante y demandante civil en que formula observaciones a la prueba, acompaña documentos, y solicita medida pma mejor resolver, presentación a la que el tribunal resuelve teniendo presente lo expuesto, y no dando lugar a la medida para mejor resolver solicitada.

6.- Que, a fojas ciento sesenta y tres y siguientes, rola escrito de la parte denunciada y demandada civil en que solicita se tenga presente lo que expone.

7.- Que, a fojas ciento setenta, rola oficio N° 2961, de 17 de julio de 2012, del Tercer Juzgado de Letras de Antofagasta que remite la causa rol N° 2709/11, caratulada "Banco Bilbao Vizcaya Argentaria con Cortés González, Tito".

8.- Que, a fojas ciento setenta y dos, rola oficio N° 62500, de 23 de julio de 2012, del Cuarto Juzgado de Letras de Antofagasta, que remite copias autorizadas de la causa rol N° 827-2011, caratulada "Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile con Cortés González, Tito y otro".

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a las tachas:

Primero: Que, a fojas 147 Y 150, la parte denunciante y demandante civil dedujo tachas en contra de los testigos Fanny Priscila López Rebolledo y Claudia Gabriel Antivilo Miranda, fundada en la causal N° 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por ser éstos trabajadores dependientes de la parte denunciada y demanda civil en esta causa.

&gundo:. Que, evacuando el traslado conferido de las tachas opuestas, la parte denunciada y demandada civil solicita el rechazo de las mismas en atención a que los testigos son presenciales de los hechos materia de esta causa, y ha sido la propia parte denunciante quien los ha mencionado en su presentación, sin perjuicio que la valoración de la prueba en este procedimiento se rige por las reglas de la sana crítica y no por la prueba reglada, por lo que será el tribunal quien en definitiva pondere el valor probatorio de los antecedentes aportados por I;is partes.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos y lo expuesto por las partes, el tribun~l rechazará las tachas opuestas en contra de los testigos López Rebolledo y Antivilo Miranda por carecer de fllllldamentos de hecho y de derecho, y por ser éstos testigos presenciales de los hechos denunciados en autos.

En cuanto a lo infraccional:

Cuarto: Que, a fojas dos y siguientes de autos, don TITO IGNACIO CORTES GONZALEZ, ya individualizado, interpone denuncia infraccional en contra de "SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZA S.A.", representado para estos efectos por doña FANNY LOPEZ REBOLLEDO, también individualizados, fundado en que el día 6 de octubre de 2011 con el fin de obtener de parte de la denunciada, una explicación concreta frente a los errores y omisiones que explica en su presentación, ocurridos en el proceso de cobranza pre-judicial, concurrió personalmente una vez más a esta entidad prestadora de servicios de cobranza extrajudicial, donde debidamente asesorado se entrevistó con la jefa de oficina doña Fanny López Rebolledo, en relación con el embargo de que fije objeto por la ejecución de dos pagarés bancarios del BBVA, todo ello como consecuencia que el ejecutivo de la empresa denunciada, de nombre Claudia, le proporcionó una información no oportuna y veraz en cuanto a la prestación de servicios extrajudiciales, aconsejándole que esperara las nuevas instrucciones del banco BBV A con respecto a reconocimiento, reprogramación y regularización de créditos impagos, lo que siguió agravando su condición de deudor, y lo que pretende con esta acción es solicitar que los responsables de haber recibido una información errónea, veraz y oportuna le indemnicen los daños y perjuicios que en su oportunidad acreditará, pues como deudor ha cumplido con el deber de informarse en tanto que la denunciada no ha sido lo suficientemente clara, alegando explicaciones sin fundamento objetivo. Expresa que las conductas denunciadas constituyen una abierta infracción al artículo 3º letras b), c) y e) de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que pide se condene a la denunciada al máximo de las multas señaladas en la ley antes citada.

Quinto: Que, la parte denunciada representada judicialmente por don Lorenzo Galmez Elgueta, evacuó en el comparendo de prueba el traslado conferido mediante minuta escrita solicitando el rechazo de la denuncia en todas sus partes, haciendo presente que la denunciada tiene un contrato de prestación 'de servicios con el banco BBV A, en virtud del cual atiende en sus oficinas a los clientes.del banco que solicitalla renegociación de sus deudas por lo que, una vez que se informa en detalle al deudor de su situación financiera con el banco, se le señalan los requisitos que debe

cumplir para ser considerado sujeto de crédito de acuerdo a las políticas fijadas por la institución, indicándole los documentos que debe entregar, él o sus avales, los que junto con la solicitud de crédito firmada por el cliente y demás documentos pertinentes, es remitida por "SERVINCO" al banco que es quien evalúa los antecedentes y resuelve si acoge o rechaza la solicitud de renegociación, y durante todos los trámites realizados por el denunciante, "SERVINCO" cumplió cabalmente con las disposiciones contenidas en el contrato suscrito con el banco BBVA, por lo que en ningún momento la denunciada incurrió en alguna de las conductas constitutivas de las infracciones denunciadas, por lo que solicita el rechazo de la denuncia de autos por carecer de fundamentos.

Sexto: Que, en el proceso el actor no ha acreditado judicialmente que el proveedor denunciado, "SERVINCO S.A.", haya incurrido en hechos que tipifiquen las infracciones establecidas en el artículo 3° letras b), c) y e) de la Ley N° 19.496, fundamento legal de la denuncia, puesto que tal como lo expresa la denunciada en sus descargos y consta en el proceso, no se ha probado en este caso la existencia de alguna infracción a la disposición del artículo 3° letra b) que establece el derecho a una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos, así como tampoco a la letra c) del artículo citado, que se refiere al derecho a no ser discriminado arbitrariamente por parte del proveedor del servicio, ni a la letra e) del mismo artículo que trata sobre el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, derecho que recién nacerá una vez resuelta la controversia por el tribunal, y que en el presente caso no existe por cuanto proveedor no ha contraído con el actor ninguna obligación, pues su relación contractual es sólo con el banco BBVA y no con los clientes de dicha institución.

Séptimo: Que, en mérito a lo precedentemente razonado, y no habiendo el denunciante probado judicialmente que la denunciada ha incurrido en hechos que constituirían los fundamentos de la denuncia infraccional interpuesta en autos, y que tipificarían las contravenciones a la Ley N° 19.496 alegadas, el tribunal rechazará en definitiva la denuncia interpuesta a fojas dos y siguientes de esta causa, en mérito a lo anteriormente expresado.

Octavo: Que, atendido lo resuelto precedentemente en cuanto a la denuncia infraccional deducida en autos por el actor, y considerando que la responsabilidad civil es una consecuencia inmediata y directa de la responsabilidad contravencional, entre las que debe existir una relación de causa a efecto, el tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas dos y siguientes de autos por don Tito Ignacio Cortés González, ya individualizado, en contra del proveedor "SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZA S.A.", representado judicialmente por don Lorenzo Galmez Elgueta, en mérito a lo precedentemente expuesto por carecer de causa.

y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B) N° 2, y 50 Y siguientes de la Ley W 15.231, artículos 1°, 3°, II, 14, 17, 18, 22, 23 y 27 de la Ley W 18.287, artículos 1°, 3° letras b), c) y e) de la Ley N° 19.496, artículo 340 inciso primero del Código Procesal Penal, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

100

1.- Que, se RECHAZAN las tachas deducidas a fojas 148 y 150 en contra de los testigos Falilly Priscila López Rebolledo y Claudió Gabriel Antivilo Miranda.

2.- Que, se RECHAZA la denuncia infraccional deducida a fojas 2 y siguientes, por don TITO IGNACIO CORTES GONZALEZ, ya individualizado, en contra del proveedor "SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZA S.A.", representado judicialmente por don LORENZO GALMEZ ELGUETA, también individualizados, en mérito a lo expuesto en el cuerpo de esta sentencia.

3.- Que, se RECHAZA la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 2 y siguientes, por don TITO IGNACIO CORTES GONZALEZ, ya individualizado, en contra del proveedor "SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZA S.A.", representado judicialmente por don LORENZO GALMEZ ELGUETA, también individualizados, por carecer de causa atendido lo resuelto precedentemente en cuanto a lo contravencional.

4.- Que, se oondena en costas a la parte perdidosa por haber-si-o totalmente vencida. ~-496.Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo diSPu,et-to el artículo 58 bis de la Ley N°

Anótese, notifíquese y archívese.

RoIW 15.051/2011

O' (.
;/ ,, (u/~iw" , =,
/

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por don FIDEL INOSTROZA NAITO, Secretario

Antofagasta, a seis de febrero de dos mil trece.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA**, con costas del recurso, la sentencia apelada de fecha diez de agosto del año dos mil doce, escrita a fojas 175 y siguientes.

Regístrese y devuélvase con su agregado.

Rol 195-2012

REGISTRADO

Pronunciada por la Sala de Verano, integrada por ~s Ministras Titulares Sra. Dora Mondaca Rosales, Sra. Laura Sto Torrealba y Sra. Cristina Araya Pastene. Autoriza el Sretario Subrogante Sr. Cristian Pérez Ibacache.