

17 Julio 2013

REGION DE ANTOFAGASTA

Antofagasta veinticuatro de mayo de dos mil trece.

VISTOS:

Que se instruyó la presente causa Rol' 13.866-2012 con motivo de la denuncia efectuada con fecha 21 de noviembre pasado, en lo principal del escrito de fs. 60, por doña SORAYA ANDREA ZORRILLA CASTILLO, chilena, soltera, secretaria, CL N° 7.873.398-5, domiciliada en calle Río de Janeiro N° 976, Población Oriente, contra la empresa bancaria "BANCO BILBAO BIZCAYA ARGENTARIA CHILE" o "BBVA", representada por don Juan Barraza Cortés, ambos con domicilio en calle Carrera N° 1613, de esta ciudad.

El aludido denuncia se funda en que la mencionada entidad bancaria habría incurrido en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra el, 12, 22 Y 23 de la Ley 19.496. Así, señala que el 16 de octubre de 2012 se comprometió con una empresa de cobranza llamada SERBANC a acercarse a pagar un crédito atrasado por un total de \$620.000, pago éste que no pudo realizar con un documento de otro banco, exigiéndosele que lo hiciera de contado en efectivo, aduciendo que el sistema no permite lo primero. Explica que la mora se fundamentó en una enfermedad y problemas laborales que sufrió y que no le dan solución a su problema. En base a' ello, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa que proceda, con costas.

En el mismo libelo dedujo demanda civil contra el citado banco, solicitando se le condene a pagarle la suma de \$2.100.000 por daño emergente más \$800.000 por daño moral, con reajustes, intereses y costas.

TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que a fs. 66, la actora ratificó sus acciones precisando que en octubre de 2011 y febrero de 2012, obtuvo dos préstamos en la institución bancaria por \$2.000.000 cada uno, el primero en 26 y el otro en 18 cuotas de \$92.735 y de \$128.176 respectivamente. Explica que ha pagado normalmente las cuotas hasta septiembre del

año 2012 Y que en el mes de octubre del mismo año no le aceptaron un pago de \$620.000 exigiéndole que él se hiciese en efectivo y no con un documento de otro banco. Concreta señalando que su reclamo es porque no se le ha entregado una liquidación actualizada de sus créditos y, además, porque algunos pagos realizados por ellas a su cuenta han sido inferiores a los efectivamente realizados. Así, señala que el 20 de julio pagó \$570.000 pero se cargó a su cuenta la suma de \$547.175. Lo mismo habría ocurrido con los pagos efectuados de junio y abril, cuando canceló \$296.000 y \$260.000, cargándose a su cuenta sólo \$255.403.

SEGUNDO: Que a fs. 70, don Iván Ba-rraza Correa declaró por escrito que efectivamente la actora logró un acuerdo para pagar una deuda morosa con dicha institución, habiéndosele informado verbalmente que dicho pago debía hacerse en efectivo y no con documentos mercantiles de otros bancos. Explica que como la actora tampoco pagó en efectivo, se le acumuló su deuda al realizarse una nueva facturación por otro mes completo.

TERCERO: Que a la audiencia de comparendo concurrió sólo la actora quien ratificó su denuncia y demanda, habiéndose tenido por evacuando en rebeldía de la parte del Banco BBVA el trámite de contestación de la denuncia y demanda deducidas en su contra.

~: Que en la audiencia de comparendo la actora rindió la testimonial de Miriam Chávez Maceda quien, a fs. 73, manifestó que el 18 de octubre de 2012 acompañó a doña Soraya al Banco BBVA de calle San Marín a pagar una deuda que mantenía con dicha institución bancaria y que cuando intentó hacerlo entregando un cheque del banco Falabella, no se lo permitieron aduciendo que el sistema no lo aceptaba, lo cual se reiteró posteriormente en la sucursal del mismo Banco en Avenida Brasil.

Además, la misma actora ratificó los documentos acompañados por su parte al momento de deducir su

denuncio, corrientes de fs. 1 a 59, correspondientes a:

a) Fotocopias de los comprobantes de pago de fs. 1 y 2 Y del cheque que no habría sido aceptado por la denunciada.

b) Fotocopias de licencia médicas y compra de medicamentos de fs. 7 y siguientes.

c) Fotocopias de estados de cuenta emitidos por el Banco BBVA de la actora para con, el Banco BBVA y comprobantes de pagos efectuados con cargo a ellos, que rolan de fs. 8 a 59.

~: Que de los antecedentes probatorios antes referidos, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, es posible dar por establecido, por una parte que efectivamente el banco denunciado no aceptó el pago de una deuda mediante la entrega de un cheque de la cuenta corriente de la misma actora abierta en el Banco Falabella, cuestión ésta que, a juicio del sentenciador demuestra una deficiencia en el servicio prestado que causó menoscabo a la actora. Al efecto, cabe dejar sentado que el representante del banco reconoció tácitamente tal situación al señalar a fs. 70 que la clienta fue informada verbalmente en el sentido de que los pagos derivados de su deuda morosa debía hacerlos en dinero efectivo, lo cual no está demostrado y, aún cuando así fuese, se trata de una imposición unilateral inaceptable pues nada impide que una deuda se cancele con un instrumento de pago como es un cheque, sin perjuicio de los derechos del acreedor para el caso de que éste fuese protestado y no pagado por cualquier causa.

De los mismos medios de prueba antes referidos, fluye también que el 20 de julio de 2012 la actora abonó a su cuenta visa la suma de \$570.000, en tanto que tal abono se cargó a su cuenta por un monto inferior (\$547.175), como consta de los documentos de fs., 38 y 44. Igual situación se repite con el pago de \$296.000 efectuado el 7 de junio de 2012, que fue abonado por sólo

(

\$273.625, según fluye de los documentos de fs. 33 y 39. Sobre el particular, preciso resulta señalar que la empresa denunciada nada ha alegado sobre a. ello y su representante, no obstante haber sido legalmente citado como consta de fs. 74 y 75 vta., **no compareció**, demostrando así una evidente despreocupación y falta de interés en relación a los hechos materia de esta causa, lo que ratifica el mal servicio prestado a la denunciante y demandante.

De la manera expuesta, entonces, debe concluirse que está acreditado que el Banco BBVA incurrió en infracción a la norma contenida en el artículo 23, en relación con el 24 de la ley 19.496, por lo que procede acoger el denuncia de autos, sancionándolo en la forma que se expondrá en lo resolutivo.

SEXTO: Que en relación con la demanda civil deducida por doña Soraya Zorrilla Castillo en el primer otrosí de fs. 60, deberá rechazarse lo que pretende a título de daño emergente y que hizo consistir en gastos por sesenta fotocopias, ya que ello no ha sido acreditado en cuanto a su monto y, sobretodo, porque el valor requerido por dicho concepto excede todo límite y revela más que un afán de resarcimiento del daño en comento, la obtención de un lucro o beneficio sin causa.

Por su parte en cuanto al daño moral demandado, preciso resulta señalar que la actora no rindió prueba alguna para acreditarlo, de manera que debe entenderse como tal sólo las lógicas molestias que le han causado los hechos infraccionales acreditados en la causa, que le obligaron a tener que incoar las iniciar las acciones judiciales materia de este procedimiento. En base a ello se estima de justicia regular prudencialmente dicho perjuicio en la suma única de trescientos mil pesos, cantidad a la que deberá agregársele **interés** para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que la presente sentencia quede firma y ejecutoriada.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE HE TENIDO A LA
VISTA.
15 JUL 2013
ANTOFAGASTA

GUILLERMO VALDERRAMA BARRAZA
ABOGADO
SECRETARIO TITULAR