

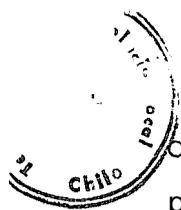
REPUBLICA DE CHILE
I.MUNICIPALIDAD DE ARICA
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Causa Rol N° 1655/EO

Arica, a veintiséis de diciembre de dos mil doce.

Vistos:

A fs. 18 y siguientes rola la denuncia por infracción a la Ley N° 14.496 deducida por Lorena del Carmen Yáñez Droguett, cuidadora de adulto mayor, RUTN° 9.898.878-5, domiciliada en Tucapel 7, pasaje Armando Puente N° 1947, de Arica en contra del Banco Bel NOVA representada legalmente por Héctor Boyardi Villalobos ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en 21 de Mayo N° 486 de Arica y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 e inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y R.U.T. ignora, del mismo domicilio de su representada. Fundamenta su acción en que hace años un ejecutivo de la denunciada le llama para ofrecerle créditos de diferentes montos por lo que en el mes de mayo de 2012 se contactó con dicho ejecutivo de nombre Guillermo Piro para consultarle la posibilidad de que se le otorgara un crédito hipotecario señalándole que para obtener un crédito de este tipo primero debía solicitar un crédito de consumo por \$6.000.000.-líquidos que serían para el pie del crédito hipotecario agregando que luego ambos créditos se refundirían y pagaría una sola cuota por lo que ella aceptó el crédito de consumo en el mismo mes de mayo y el ejecutivo la llevó a ver una casa que supuestamente era de un amigo suyo de nombre Max señalándole que ella tendría prioridad para comprarla y que no descansaría hasta que ella estuviera instalada en esa casa y como la casa se encontraba bien ubicada, cerca de la clínica, el supermercado, consultorio, entre otros lugares, pero, le consultó al ejecutivo qué sucedería si no le otorgaban el crédito hipotecario y le respondió que le devolverían el dinero por lo que se quedó tranquila, porque la primera cuota se pagaba el 8 de agosto de 2012, pero no le indicó que el dinero correspondiente del crédito se podía devolver en treinta días para no pagar intereses. Expone que a fines de julio de 2012 cuando se acercaba la fecha del pago de la primera cuota comenzó a llamar al ejecutivo sin obtener respuesta por lo que acercó al banco para conversar con el gerente del mismo porque en el contrato del crédito la fecha de su nacimiento estaba errónea y le consultó que había ocurrido con el crédito hipotecario ofrecido por el ejecutivo manifestándole que Bel NOVA no otorgaba créditos hipotecarios, por lo que se sintió engañada y humillada y cuando llegó a su casa ingresó a la página de Bel NOVA en la cual le ofrecían créditos hipotecarios y por ello cuando fue a pagar la primera cuota del crédito de consumo volvió a hablar con el gerente para



derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.

A fs. 20 vta. rola la resolución del Tribunal que citó al representante de la denunciada a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 21 rola la notificación personal al Banco BCI NOVA por intermedio de su representante legal Hernán Boyardi Villalobos de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 18 y siguientes y su proveído de fs. 20 vta. por el Receptor del Tribunal Ariel Parada Jiménez.

A fs. 57 y 57 vta. rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 60 rolan las declaraciones del representante legal de la denunciada.

A fs. 61 rola la resolución "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

Encuanto al fondo:

Primero: Que, a fs. 57 y 57 vta. rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la inasistencia de la parte denunciante y demandante civil de Lorena del Carmen Yáñez Droguett y la asistencia de la denunciada y demandada civil de Banco BCI NOVA representada por la abogada Claudia Cajías Alvarez.

La parte denunciada y demandada civil contestó las acciones por escrito. Solicitó el rechazo de la denuncia infraccional en todas sus partes, con costas. Niega tajantemente la exposición de los hechos de la denunciante, indicando que sólo es efectivo el hecho que con fecha 7 de mayo de 2012 se le otorgó a la denunciante un crédito de comercial y que ex ejecutivo del banco Guillermo Piro jamás realizó gestiones de corretaje como las que ella describe. Que, la denunciante concurrió personalmente a las dependencias del banco ubicadas en 21 de mayo N° 486 a solicitar un crédito comercial como microempresaria indicando que ella tenía un hogar de ancianos a su cargo y que aquel crédito sería utilizado como capital de trabajo para el hogar. Que, conforme lo anterior, se le concede un crédito como microempresaria y el día 7 de mayo de 2012 se firmaron los documentos respectivos para su obtención y correlativamente el anexo N° 2 en el cual declara que cumple con los requisitos para acceder a Fosis mediante el programa de acceso al microcrédito. En consecuencia, los documentos que ella acompañó son los documentos requeridos para un crédito comercial como microempresaria como los son: cédula de identidad, patente comercial, documentación tributaria, certificado de matrimonio y documentos sobre una propiedad a su nombre. A mayor abundamiento la denunciante el mismo día acepta y firma todas las solicitudes, pagaré y propuesta y la simulación final del crédito, esto último con la finalidad de que ella supiera cuando

terminaría de pagarlo. Que, efectivamente a fines del mes de julio la denunciante concurre a las dependencias del banco (cuando está por vencer la primera cuota de su crédito) y pregunta por un supuesto crédito hipotecario que se debía haber solicitado conjuntamente con el de consumo. Se le explica que ella sólo solicitó y firmó la documentación necesaria para cursar un crédito comercial para "fines comerciales" y no un crédito hipotecario, señalándole que ambos distan el uno del otro ya que tienen requisitos y tramitación propios. Por otra parte, el banco no realiza "ventas atadas", toda vez que no es su política vender un crédito de consumo, como requisito o condición para obtener un crédito hipotecario. Sostiene que en razón de los reclamos que formula denunciante se le ofreció anular el crédito señalándole que debía devolver al banco sólo los \$6.000.000.- correspondientes al crédito de consumo y se le devolvió lo que pagó por concepto de la primera cuota, esto es, \$273.418.- (o que se acreditará en la oportunidad procesal respectiva) sumado a aquello se le manifestó que el banco a sumaría los otros gastos adicionales como los impuestos, notaría, comisiones al ejecutivo, intereses devengados perdidos, etc. Por otra parte, niega el hecho que la denunciante se le solicitara trasladar los \$6.000.000.- otorgados como préstamo en efectivo en sus bolsillos, toda vez que la denunciante dejó el monto en un depósito a plazo que además generó intereses por la suma de \$77.400.- dinero que fue en su propio beneficio. Recalca que la denunciante se acercó al banco con la intención de obtener sólo un crédito comercial como microempresaria y no otro y que es falso lo que ella señala en cuanto a que el banco Bel NOVA no otorga créditos hipotecarios, lo que hace, pero, debe solicitarse y tampoco estamos ante un caso de publicidad engañosa. Así queda claro que la denunciada no ha cometido infracción alguna a los artículos 12, 17 letras h) y l) ni 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que la denunciante no entendió el crédito que solicitó al banco, el que en ningún caso fue de tipo hipotecario, lo que se le otorgó fue un crédito de consumo y su solicitud de crédito así lo indica. Por otro lado y tal como se dijo la denunciada no ha impuesto ni condicionado el crédito hipotecario, es más, ni siquiera hizo una solicitud para obtener el mismo, por lo tanto, no ha existido la "venta atada" que argumenta la denunciante.

Segundo: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo por la inasistencia de la parte denunciante y demandante civil y recibió la causa a prueba, fijando como puntos de ella, los siguientes: "1.- Efectividad de los hechos denunciados y 2.- Monto y naturaleza de los daños."

Tercero: Que, la parte denunciada y demandada civil de Banco Bel NOVA acompañó, con citación, original de pagaré N° 0-453-20-00247-1 que rola a fs. 34 y 35, comprobante contable de devolución de crédito y primera cuota del crédito que rola a fs. 36 y 37, certificado emitido por Bel NOVA que rola a fs. 38 y

39, simulación final del crédito N° 045320002471 que rola a fs. 40, original de anexo N° 2 "nulo", carta declaración y autorización fondo de solidaridad de inversión social Fosis Programa de Acceso a microcrédito "nulo" que rola a fs. 41, copia de solicitud de solicitud de crédito/ficha cliente "nulo" que rola a fs. 42, 43 Y 44, solicitud-mandato y propuesta de seguro(s) "nulo" que rola a fs. 45 a 55 y pantallazo de operaciones de captación de depósito a plazo ed la denunciante que rola a fs. 56.

Cuarto: Que, a fs. 60 y 60 vta. rolan las declaraciones del representante legal de BCINOVA Hernán Alejandro Boyardi Villalobos quien expone que en el mes de mayo de 2012 la denunciante se entrevistó con don Guillermo Piro que es un ex ejecutivo de la denunciada para solicitar un crédito comercial por un valor de \$6.000.000.- ya que la denunciante tiene un hogar de ancianos y es microempresaria, en esa oportunidad se le dio a conocer que el crédito que pedía sería comercial y el banco se lo otorgó con fecha 8 de mayo de 2012 con destino para capital de trabajo como lo ella lo manifestó en su oportunidad en un documento y que ella misma firmó de su puño y letra. Expone que el señor Piro no tenía la condición de corredor de propiedades y es difícil que éste la llevara a ver un inmueble como lo describe la denunciante y quien dejó de trabajar para el banco en el mes de octubre de 2012. Meses después, la denunciante manifestó un desacuerdo con el banco por el crédito de \$6.000.000.-y decide devolver el dinero prestado, pero se le dio a conocer que debía devolver la suma de \$7.000.000.-en interese y comisiones de pago por los meses avanzados del crédito y cuando ella decide efectuar prepago de la operación la denunciante manifestó que no tenía el dinero para pagar los intereses que el banco debía recuperar por las comisiones de prepago e intereses devengados, pero, que él sabe que la denunciante tenía la intención de pagarlos porque ya había pagado la primera letra del crédito. Expone que atendido el crédito comercial el banco decidió anular el crédito y posteriormente hace devolución del valor de la primera cuota por un valor de \$273.418.- quedando así anulado el crédito de consumo. Expone que la denunciante nunca accedió a un crédito hipotecario como lo describe en su denuncia y demanda civil y que la cliente no tuvo perjuicios económicos pues el banco le devolvió lo que pagó por el valor de la primera cuota aún cuando ya habían pasado cuatro meses desde su otorgamiento y que él mismo atendió a la denunciante quedando ésta conforme con la devolución del crédito y que a Sernac se le respondió en forma oportuna el reclamo y que el banco siempre estuvo dispuesto a ayudar a la cliente y aclara que el crédito de consumo es para adquirir bienes o servicios y el crédito comercial para ser usado en capital de trabajo o proyectos de inversión.

Quinto: Que, en autos se encuentra establecido que doña Lorenadel carmen Yáñez Droguett el día 8 de mayo de 2012 obtuvo del Banco BCINNOVA un crédito comercial por la suma de \$6.000.000.-dada su calidad de microempresaria y que dicho crédito fue posteriormente anulado, procediéndose a la devolución de la suma indicada por la denunciante al banco y la suma de \$ 273.418.-reversada por el banco a la denunciante y que habían sido pagados por al denunciante por concepto de la primera cuota pagada y que la naturaleza del crédito solicitado por la denunciante y otorgado a ésta fue "comercial" y que ésta jamás requirió un préstamo hipotecario conforme dan cuenta los documentos suscritos "de puño y letra" por ella en el banco y que rolan a fs. 40, 41, 42 a 44 y 45 a 55 y que no le fue otorgado ya que este tipo de crédito nunca fue solicitado por la denunciante y que en su solicitud y otorgamiento se encuentran sujetos a otros requisitos. Del mismo modo, no ha podido establecerse atendida la falta de prueba que debía aportar la denunciante que ella hubiere sido engañada por la entidad bancaria, menos aún condicionada por una "venta atada" no habiendo podido adquiriese por esta sentenciadora la convicción de que se hubiere cometido una infracción al artículo 12de la Ley N° 19.496por Banco BCINNOVA en términos de no haberse respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se otorgó un crédito comercial a la denunciante ni alguna falta de información que indujera a la denunciante a error o una publicidad engañosa sin la cual no hubiere contratado el servicio del banco denunciado tampoco negligencia del banco proveedor del servicio en su prestación por BCI NOVA; razón por la que se rechazará la denuncia infraccional de fs. 18 y siguientes deducida por Lorena del Carmen Yáñez Droguett en contra del Banco BCINNOVA y se absolverá a ésta última.

Sexto: Que, en estas circunstancias al haberse establecido que el Banco BCI NOVA no cometió una infracción a la ley del consumidor no resulta procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 18 y siguientes deducida por Lorena del Carmen Yáñez Droguett en contra del Banco BCINNOVA y ésta será rechazada.

Séptimo: Que, la prueba no analizada en nada altera lo resuelto.

Octavo: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 Y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 12, 17letras h) y 1), 23 Y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,



Resuelvo:

Encuanto a lo infraccional

1.- -Se rechaza la denuncia infraccional deducida a fs. 18 y siguientes por Lorena del Carmen Yáñez Droguett en contra del Banco BCINOVA.

2.- Absuélvase a Banco BCINOVA por falta de méritos.

Encuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios

3.- Se rechaza la demanda civil de indemnización deducida a fs. 18 y siguientes por Lorena del Carmen Yáñez Droguett en contra del Banco Bel NOVA.

4.- No se condena en costas a la parte denunciante y demandante civil por estimarse que tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese, Notifíquese y Archívese.

Sentencia pronunciada por doña MONICA BURGOS CERDA, Juez(S) del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.

Handwritten notes and stamps at the bottom of the page, including a large 'mt' and the word 'SEO'.

