

Proceso Rol N° 8038-5-2013
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, veintinueve de mayo de dos mil catorce.

VISTOS;

A fs.7 y complementada a fs.13 doña **María Univazo Aguiló**, sicóloga, cédula de identidad N° 6.575.262-K, domiciliada en calle Sánchez Fontecilla N° 372, comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Banco BBVA, representada legalmente por don Manuel Olivares Rossetti, ambos domiciliados en calle Pedro de Valdivia N° 100, comuna de Providencia, fundado en la supuesta infracción a la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores N° 19.496, al efectuar de manera irregular el cobro de su tarjeta de crédito Black Master, debido a las siguientes circunstancias:

1) Que, siendo titular de la cuenta corriente N° 0504-0433-01 000 36163 del Banco BBVA, con fecha 30 de marzo de 2011, considerando una oferta efectuada por dicho Banco compró con su tarjeta de crédito Black Master, un vehículo en 12 cuotas sin intereses por un valor total de \$ 9.883.800.-; número de operación 000111 y código de autorización 845289; el mandato para el Banco era cobrar sólo las 12 cuotas, lo que fue confirmado ese mismo día vía telefónica por el Banco denunciado.

2) Que, desde marzo a diciembre de 2011 habría depositado en la mencionada cuenta corriente la cantidad de \$ 7.800.000.-, la que debía cubrir 8 cuotas aproximadamente, realizando posteriormente un depósito por la suma de \$ 2.500.000.- para cubrir el saldo restante.

3) Que, sin embargo el Banco no habría respetado la cantidad de cuotas y habría cobrado sólo el mínimo del monto facturado en cada mes, sin haberle comunicado el cambio en las condiciones, lo que le habría causado perjuicios al sólo pagarse los intereses, sin que se abonara nada al capital, incrementando la deuda.

4) Que, transcurrido un año y medio de la transacción señalada, habría sido informada por el Banco denunciado que mantenía una deuda de aproximadamente \$ 7.500.000.- debido a la forma en que fue pagada la tarjeta de crédito, lo que habría generado que agotados los fondos que

deposító, se fueran efectuando los cobros del mínimo de la tarjeta de crédito contra la línea de crédito hasta utilizar el cupo total disponible, procediendo sólo en ese momento a informarle la situación descrita.

5) Que, el Banco denunciado habría efectuado además, otros cobros que estima no corresponderían.

6) Que, durante el período de vigencia del crédito, no habría recibido comunicación alguna del Banco informando lo sucedido, haciendo presente que se trataba de una cuenta corriente y tarjeta que no utilizaría con frecuencia, sino que únicamente para realizar la transacción descrita.

7) Que, en la actualidad la cuenta estaría cerrada y habría pagado la línea de crédito, no obstante el Banco mantendría sus antecedentes en Dicom.

Que, en mérito de lo anterior estima que la parte denunciada habría vulnerado lo dispuesto en los artículos 3 letras c) y e); 37 y 50 todos de la Ley N° 19.496, solicitando se condene a Banco BBVA al máximo de la multa que establece la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma \$ 7.000.000.- por concepto de daño directo y la suma de \$ 10.000.000.- por concepto de daño moral; más las costas de la causa; **acciones que fueron notificadas a fs.22.**

A **fs.80** y siguientes se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante y del apoderado de la parte Banco BBVA, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la denunciante Sra. Univazo, sostiene que el Banco denunciado ha incurrido en infracciones a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que no habría respetado los términos en que fue acordada la transacción de acuerdo a la promoción efectuada para la compra de un automóvil en 12 cuotas sin interés mediante la tarjeta de crédito Black Master, toda vez que el Banco no habría cobrado las cuotas pactadas, sino que el mínimo facturado de la tarjeta de crédito, no obstante existir los fondos disponibles en su cuenta corriente, lo que habría generado su endeudamiento al sumar intereses en la deuda de la tarjeta de crédito, de manera tal que una vez

extinguidos los fondos que había depositado en la cuenta corriente, se utilizó el cupo total de la línea de crédito, pagando siempre únicamente el mínimo, generando intereses y una deuda que alcanzó los \$ 7.500.000.- aproximadamente.

SEGUNDO: Que, BBVA sostiene que no habría incurrido en las infracciones que se le imputan, toda vez que el cierre de los productos obedeció a la falta de cumplimiento cabal de las obligaciones financieras adquiridas por la actora, lo que se ajusta a las políticas establecidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras sobre la materia, puesto que la denunciante habría reconocido adeudar una suma de dinero, habiendo depositado en su cuenta corriente fondos insuficientes para cubrir las cuotas pactadas que ascendían cada una a \$823.650.-; solicitando por estas razones el rechazo de la acciones interpuestas en su contra.

TERCERO: Que, el artículo 50 B de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley Nº 18.287, y en subsidio, a las del Código de Procedimiento Civil. Que, a su vez, la Ley Nº 18.287 en su artículo 14 inciso 1, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, consistente en declaraciones de testigos a fs.81 y ss., y prueba documental de la parte demandante que rola a fs. 1 a 6 y de fs. 30 a 79; asimismo, los documentos mandados a agregar por el Tribunal de fs.104 a 145, fs.258, 259, 260 y de fs. 267 a 362; que serán invocados cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia, teniendo a su vez presente las objeciones formuladas por la partes respecto de la prueba documental acompañada.

CUARTO: Que, en relación a la materia debatida en autos cabe señalar que la parte denunciante ha sostenido que el Banco denunciado no habría dado cumplimiento con los términos en que fue estipulado el mandato, toda vez que habiendo aceptado una oferta efectuada por el Banco para la compra de un vehículo en 12 cuotas mediante la tarjeta de crédito Black Master, el Banco no habría cobrado las cuotas correspondientes desde su cuenta corriente, sino que únicamente el mínimo del monto facturado de la tarjeta de crédito, generando que sólo se pagaran los intereses, aumentando progresivamente la deuda en su perjuicio, habiendo utilizado al efecto los fondos existentes en la cuenta corriente y además, el cupo disponible en la línea de crédito, sin que se

hubiere extinguido dicha deuda debido a que el Banco sólo habría pagado el mínimo.

QUINTO: Que, consta del documento de fs. 260 que BBVA realizó una promoción para sus clientes en virtud de la cual se podía adquirir un vehículo nuevo pagando hasta en 24 cuotas sin interés mediante tarjeta de crédito, señalando en la respectiva promoción, que ésta consistía en que no se devengarán intereses ni comisiones por compras de 2 a 24 cuotas, cargándose sólo la comisión de mantención mensual de la tarjeta de crédito, y que las cuotas estarían afectas al pago del impuesto al crédito.

SEXTO: Que, de los antecedentes del proceso fluye que adhiriendo a dicha promoción, la actora adquirió con fecha 31 de marzo de 2011 en la Concesionaria Citroen de Vitacura, un vehículo por la suma de \$9.883.800.- mediante 12 cuotas de \$ 823.650.- cada una, las que fueron cobradas sucesivamente en el estado de cuenta de su tarjeta de crédito Black Master N° 5536562014422555, según documentos de fs.267 y ss.

SÉPTIMO: Que, la actora alega haber otorgado mandato al Banco denunciado para que efectuara el cobro de las 12 cuotas pactadas, para lo cual habría depositado fondos suficientes en su cuenta corriente con cargo a los cuales debía hacerse el pago, lo que no habría sido realizado por BBVA, puesto que se habría limitado a cobrar únicamente el mínimo del monto facturado.

OCTAVO : Que, al respecto se atenderá a las condiciones estipuladas en el contrato de afiliación al Sistema y Uso de Tarjeta de Crédito y Apertura de Línea de Crédito - fs.114 y ss.- que en lo pertinente de la cláusula g) señala : "***Pagos: En la fecha de vencimiento señalada en el respectivo Estado de Cuenta, de acuerdo a lo indicado en las Condiciones de Productos, el Cliente deberá pagar al menos el monto o pago mínimo que en el mismo se indique, o el total utilizado si es voluntad del Cliente, más los respectivos intereses, comisiones, gastos e impuestos que puedan corresponder, en ambos casos en cualquier oficina del Banco o con cargo a la Cuenta Corriente, si la hubiere, para lo cual el Cliente desde ya autoriza al Banco...***";que, en consecuencia, corresponde al cliente manifestar su voluntad en orden a que se pague el total utilizado del monto disponible de la tarjeta de crédito con cargo a la cuenta corriente, ya que si nada dice, en cualquier caso al vencimiento se cobrará por el Banco únicamente el mínimo.

NOVENO: Que, en relación a la alegación formulada por la parte denunciante en cuanto que al adquirir el vehículo mediante 12 cuotas sin

Consumidores , que consagra los derechos y deberes básicos de los consumidores establece expresamente en su letra b) : “ *El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos* “ ; lo que no habría ocurrido en la especie, puesto que no consta que haya instruido expresamente al Banco para el pago total del monto facturado de su Tarjeta de Crédito o bien, al constatar que éste sólo cargaba el mínimo en el pago de la primera cuota, efectuar los pagos directamente para el fiel cumplimiento de la obligación contraída.

DUODÉCIMO: Que, en virtud de lo declarado en las motivaciones anteriores, el Tribunal concluye que el Banco BBVA no ha incurrido en la infracción que se le imputa, razón por la cual se rechaza la denuncia y demanda interpuestas en su contra a fs. 7 por doña María Univazo Aguiló.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 23, 24, 50 A de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se rechazan la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 7 por doña María Univazo Aguiló por estimar que Banco BBVA no ha incurrido en la infracción que se le imputa.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal

Notifíquese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS -Juez Titular.
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- Secretaria.

