RECIBIDO

896**8**1 115 pcr 201

SANTIAGO, veinte de Noviembre de dos mil trece.

VISTOS: I.- A fojas 3 y siguientes, doña CAROLINA ANDREA PUENTES COÑUENAO, psicóloga, domiciliada en Teatinos Nº 251 oficina 505 comuna de Santiago, deduce denuncia infraccional y demanda dvil de indemnización de perjuicios en contra de BANCO BILBAO MIZCAYA ARGENTARIA CHILE, representada legalmente por don IGNACIO LACASTA CASADO, no señala profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. Pedro de Valdivia Nº 100 piso 17, comuna de Providencia, por no prestar cobertura en virtud de los seguros de cesantía que habría contratado con la entidad, destinado a cubrir cuotas de los créditos hipotecario y de consumo que mantenía con la institución; por cobrar intereses desproporcionados y arbitrarios en las cuotas del crédito de consumo, y por apremiarla a ella y a sus padres con gestiones de cobranza ilegítimas, infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 37 y 39 de la Ley Nº 19.496. En el primer otrosí de la misma presentación,

deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando el pago de

una indemnización de \$3.160.000 por daño material y moral. Relata el denunciante en su libelo, que con fecha 28 de Mayo de 2010 contrató un crédito hipotecario con la denunciada, además de un seguro de cesantía; que en el mes de Enero de 2011, contrató un crédito de consumo con la misma institución, y un seguro de cesantía asociado al mismo, respecto a cual se le están cobrando intereses y gastos excesivos, ya que contrató un crédito por \$2.000.000 pagadero en 48 cuotas mensuales de \$125.678, dando un total final de \$4.099.999. Que el día 31 de Agosto de 2011, se verificó el siniestro de su cesantía, por cumplimiento del plazo de su contrato de trabajo. Señala que concurrió al Banco a solicitar se hicieran efectivos ambos seguros, obteniendo como respuesta que ello no era procedente, debido a que estos no cubrian la causal de término de su contrato de trabajo, a lo que respondió que nunca recibió las copias de los respectivos seguros, las que le fueron entregadas en ese momento, señalándole que se revisaría nuevamente su caso, sin obtener respuesta.

Agrega por ello, las cuotas guedaron impagas, por lo que ha sufrido un constante acoso por parte de la empresa de cobranza Fastco, con reiteradas llamadas telefónicas, cartas de cobranza, visitas personales a su domicilio y ANTIKOD

CRETARIO AROBADO

amadas a personas ajenas, con el fin de obtener información relativa a sus adres, quienes han recibido llamadas y gastos de cobranza, ircunstancias que ellos no son avales ni fiadores ni tienen relación alguna on el Banco, y viven en otro domicilio; que ha reclamado en diversas pportunidades ante el Banco por dicha situación sin obtener solución, mientras ella volvió a trabajar y ha continuado pagando las cuotas de los créditos, a excepción de aquellos meses que a su juicio correspondía cubrir a a aseguradora. Por último, indica que ha concurrido a la SVS y al Sernac, sin obtener solución a su problema.

II.- A fojas 57 se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la comparecencia de ambas partes. No se produjo cc biliación. La denunciada opone la excepción de prescripción de las acciones, fundado en que en plazo de prescripción debe contarse desde el mes de Octubre de 2011, ya que se trata del último mes que en opinión de la denunciante, debía cubrir el seguro, interponiendo la denuncia recién en el mes de Junio de 2012; y en cuanto al supuesto cobro de interese excesivos, también se encontraría prescrita la acción en cuanto este se habría contratado el mes de Enero de 2011. En subsidio, contesta las acciones deducidas solicitando su rechazo, exponiendo al Tribunal, que al momento de contratar el seguro, se le entregó a la denunciante toda la información relativa al mismo, por otra parte, expone que es sabido que la institución de un seguro es para cubrir un hecho incierto que puede o no ocurrir, sin embargo, si se sabe que va a ocurrir, no existe el contrato de seguro ya que ano hay ningún riesgo que cubrir, por lo que en el caso de autos, estando la denunciante contratada a plazo fijo, se sabe de antemano que con la llegada del plazo el contrato de termina, por lo que es imposible que sea cubierto por un seguro.

Con respecto al supuesto monto excesivo cobrado por el crédito de consumo, señala que en su oportunidad se le entregó toda la información que legalmente está obligada a entregar, aceptando las condiciones ofrecidas ajustándose al marco legal.

En cuanto al procedimiento de copranza extrajudicial, expone que se ajustan a la ley, siendo procedente debido a que la denunciante cayó en morosidad. Por último, en relación a la demanda civil de indemnización de

perjuicios, señala que no se dan en los hechos, los presupuestos necesarios

- III.- Que la parte denunciante y demandante acompañó los siguientes para su procedencia. documentos: 1) copia de respuesta del proveedor al reclamo ante Sernac; 2) cartas de cobranza dirigidas a don Héctor Fuentes Millares y a denunciante; 3) copias de correos electrónicos; 4) copia de informe de boletín comercial a nombre de la denunciante; 5) dos copias de comprobante de pago de crédito de consumo; 6) dos comprobante de pago de crédito hipotecario; 7) dopia de comprobante de traspaso de fondos a línea de crédito.
  - IV.- Que la parte denunciada y demandada acompañó copia de finiquito à nombre de la denunciante, de fecha 31 de Agosto de 2011.
  - V.- Que a fojas 59 la denunciante objeta el finiquito acompañado por la denunciada; y a fojas 62, la denunciada objeta las cartas de cobranza y la copia del boletín comercial acompañadas por la denunciante, por no emanar de su parte y no constar su autenticidad, y las copias de correos electrónicos y comprobantes de pago, por no constar su autenticidad y emanar de la propia parte que los acompaña.
    - VI.- Que a fojas 88, la denunciada rinde prueba confesional. Doña CAROLINA FUENTES COÑUENAO, legalmente juramentada, expone Tribunal que es efectivo que contrató con el Banco un crédito hipotecario y uno de consumo; que respecto al seguro de cesantía, entendió de acuerdo a lo que le explicó la ejecutiva, que cubriría en caso de perder su trabajo frente a cualquier causa; que hadie la obligó a firmar, fue una ejecutiva a ofrecer productos, ya que el Banco tenía convenio con la empresa donde trabajaba; que estaba en conocimiento de que su contrato era a plazo fijo, ya que era por proyecto; que cuando contrató los créditos, tenía conocimiento del monto de las cuotas que debía pagar mensualmente; que no es efectivo que la cobranza judicial se haya generado como consecuencia del no pago de los créditos, ya que ha pagado sus créditos al día en caja de la Tesorería General de la República.

Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA OBJECIÓN DE DOCUMENTOS

ES COPIA FIEL DEL GRIGINAL

SANTIAZO \_\_X 3 0 7 . 2014

RECRETARIO ABOGADO

1) Que a fojas 59 la denunciante objetó el finiquito acompañado por la denunciada; y a fojas 62, la denunciada objetó las cartas de cobranza y la copia del boletín comercial acompañadas por la denunciante, por no emanar de su parte y no constar su autenticidad, y las copias de correos electrónicos y comprobantes de pago, por no constar su autenticidad y emanar de la propia parte que los acompaña. Sin embargo, conforme lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, ello no impide al sentenciador considerarlo para los efectos de dictar sentencia en la causa.

# EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE PRESCRIPCIÓN PLANTEADA POR LA DENUNCIADA:

- 2) Que el artículo 26 de la Ley Nº 19.496 dispone: "Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva."
- 3) Que en relación al supuesto cobro excesivo de intereses y gastos, es necesario tener presente que, si bien el crédito fue contratado en el mes de Enero de 2011, conforme lo indican ambas partes, este fue pactado en 48 cuotas, encontrándose aún vigente, razón por la cual, la excepción de prescripción no será acogida respecto a este punto.
- 4) Que en relación a la falta de cobertura de los seguros de cesantía, tampoco se acogerá la excepción, dado que la denuncia se refiere en este punto, a la supuesta falta de cobertura de créditos que aún se mantienen vigentes, y debido a que no existen antecedentes en autos destinados a comprobar si los seguros debían cubrir dos cuotas como lo señala la denunciada, o cuatro cuotas como lo señala la denunciante.
- 5) Que con respecto a las gestiones de cobranza, tampoco se acogerá la excepción, por cuanto consta de los documentos acompañados a fojas 23 a 30, que estos se habrían verificado entre los meses de Diciembre de 2011 y Mayo de 2012.

# EN LO INFRACCIONAL:

6) Que el artículo 3 letra b) dispone: 'Son derechos y deberes básicos del consumidor: 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".

7) Que el artículo 37 incisos tercero, cuarto y quinto de la Ley Nº 19.496 dispone: "Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los norarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley Nº 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal.

Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.

Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos, que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor."

- 8) Que el artículo 39 de la Ley Nº 19.496 dispone en su inciso primero: "Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6º de la ley Nº 18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8º de la misma ley."
- 9) Que el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: "Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.
- 10) Que el inciso primero del artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 56 de la Ley Nº 19.496, dispone: "El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. El solo necho de la

SANTI/GO 13 GET. 2014

contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existiere relación de causa a efecto entre la contravención y el daño producido."

- 11) Que se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al escubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.
- 12) Que, con respecto al supuesto cobro excesivo de intereses y gastos asociados al crédito de consumo contratado, según lo exponen ambas partes, el día 18 de Enero de 2011, serán desechadas las acciones, pues no se ha rendido en autos prueba alguna destinada a acreditar las afirmaciones de la actora.
- 13) Que con respecto a la falta de cobertura de los seguros de cesantía, las acciones serán también desechadas, pues no se rindió prueba alguna destinada a acreditar dicho aspecto de la denuncia.
- 14) Que con respecto a la infracción a las normas que regulan las gestiones de cobranza judicial, ha sido probado en autos, en virtud de los documentos acompañados a fojas 23 a 25, que con ocasión de las gestiones de cobranza de la empresa externa Fastco, se comunicó la situación de la denunciante a don Héctor Fuentes Millares, el que se estima tercero respecto a las obligaciones de la denunciante para con el Banco, en cuanto dicha afirmación no fue probada en contrario por la denunciada, enviándole al menos tres comunicaciones al efecto; y asimismo, de acuerdo a los documentos acompañados a fojas 31 a 48, que la denunciante se comunicó en numerosas oportunidades con la denunciada para intentar solucionar dicha situación, sin obtener respuesta, prolongándose dicha situación al menos hasta el mes de Mayo de 2012, según consta del documento acompañado a fojas 25.
  - 15) Que de conformidad a los hechos probados en autos, resulta evidente que la denunciada infringió lo dispuesto en el artículo 37 inciso quinto de la Ley Nº 19.496, razón por la cual, la denuncia será acogida respecto a este punto, desechándose en lo demás, por falta de prueba rendida al efecto.

#### EN LO CIVIL:

16) Que en primer otrosí de la presentación de fojas 3 y siguientes, doña CAROLINA ANDREA FUENTES COÑUENAO dedujo demanda civil de

SANTAGO A 3 OUI CZO14

SECRETARIO ABOGADO

indemnización de perjuicios, solicitando el pago de \$3.160.000, de los cuales \$900.000 corresponden al monto de las cuotas del crédito hipotecario que no pudo pagar por falta de cobertura del seguro de cesantía; \$760.000 por el monto de las cuotas del crédito de consumo que no pudo pagar por falta de cobertura del seguro de cesantía; y \$1.500.000 por daño moral, atendido el cobertura del seguro de cesantía; y \$1.500.000 por daño moral, atendido el cobertura del seguro de cesantía; y \$1.500.000 por daño moral, atendido el daño a su privacidad al dirigirse a terceros para cobrar la deuda, y enviarla dinjustamente a Dicom, lo que dificulta encontrar un nuevo trabajo.

- 17) Que el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496 dispone: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e y deberade cualquiera de todos los daños materiales y morales indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que la ley le poveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".
  - franquea".

    18) Que el artículo 50 de la misma ley dispone en su inciso primero:

    "Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o

    "Las acciones que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los

    conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los

    consumidores"; y en su inciso segundo dispone: "El incumplimiento de las

    consumidores"; y en su inciso segundo dispone: "El incumplimiento de las

    normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a

    normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a

    sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas

    sancionar al proveedor que incurra en infracción, obtener la prestación de

    abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de

    la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los

    derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de

    perjuicios o la reparación que corresponda".
    - 19) Que, en cuanto a la indemnización por daño material, la demanda será desestimada en razón de lo expuesto en el considerando Nº 13, por no haber rendido prueba la denunciante, destinada a probar sus afirmaciones en relación a la cobertura de los seguros de cesantía.
    - 20) Que, con respecto al daño moral alegado, y que consiste en el sufrimiento que provoca la alteración de las condiciones normales de vida del sufrimiento que provoca la alteración de las condiciones normales de vida del afectado por los hechos infraccionales respectivos, este sentenciador estima que la situación de ver expuesta su situación de morosidad ante terceros, al que la situación de ver expuesta su situación de morosidad ante terceros, al menos entre los meses de Diciembre de 2011 a Mayo de 2012 según consta de los documentos acompañados a fojas 23 a 25, a pesar de haberse de los documentos acompañados a fojas 23 a 25, a pesar de haberse

TENIDOCA LA VISTA SATUGO 1 3 0CT. 2014

comunicado en diversas oportunidades con la demandada para dar solución al problema, sin obtener solución al problema, es una situación que genera en cualquier persona normal un estado de desazón que merece ser reparado, además de las molestias inherentes a la tarea de lograr, por la vía del reclamo judicial, el ser resarcido en sus derechos, las que a juicio de este tribunal, el consumidor no está jurídicamente obligado a soportar, por lo que debe considerarse que efectivamente sufrió un perjuicio de orden moral.

21) Que, atendido lo expuesto en el considerando anterior, el Tribunal, de un examen de los hechos infraccionales probados en autos, apreciará prudencialmente la entidad de los perjuiçios de orden moral sufridos por el demandante, avaluando su indemnización en la suma de \$400.000, desechándose la solicitud en el exceso de dicha suma, por insuficiencia de la prueba rendida al efecto.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos 24 y 50 de la Ley Nº 19.496, en relación con el artículo 14 de la Ley Nº 18.287,

### SE RESUELVE:

## EN LO INFRACCIONAL:

- a) Que SE CONDENA a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE, representada legalmente por don IGNACIO LACASTA CASADO, individualizados, a pagar una multa equivalente a 30 U.T.M. (treinta Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.
- b) Despáchese orden de reclusión en contra de los representantes legales antes individualizados, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

#### EN LO CIVIL:

c) Que SE CONDENA a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE, LACASTA CASADO, don IGNACIO representada legalmente por individualizados, a pagar a la demandante, la suma de \$400.000 por daño moral, sin reajustes ni intereses, desechándose la demanda civil en el exceso solicitado, por falta de prueba rendida al efecto. El cumplimiento de lo ordenado deberá hacerse efectivo dentro del tercer día contado desde que ES COMA FIEL DEL OXIGINAL esta sentencia quede ejecutoriada.

d) Que SE CONDENA a la denunciada y demandada al pago de las costas del juicio.

e) Una vez ejecutoriada la presente sentencia; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

DICTADA POR DON HÉCTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO TITULAR.

