

Santiago, a treinta de agosto de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia infraccional de fojas 6 y siguientes, interpuesta por CHRISTIAN FERNANDO GUERRA SANLES, cédula de identidad N° 10.377.143-9, domiciliado en calle Cueto N° 1207, Depto. 802 de la comuna de Santiago, en contra de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (BBVA) RUT: 97.032.000-8, representada por IGNACIO LACASTA CASADO, ambos con domicilio en calle San Antonio N° 735, de la comuna de Santiago, imputándoles contravención de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundado, en suma, en que es cuentacorrentista del BBVA Sucursal Parque Forestal, desde hace dos años, que está pagando en 48 meses un préstamo de \$8.000.000.- en cuotas mensuales de \$250.000; a fin de reducir la cuota, el día 22 de abril de 2014 fue a hablar con su ejecutivo Rodrigo Valdés, al que le solicitó la simulación de descuento de intereses y monto final de la cuota por adelanto de pago por la suma de \$3.000.000, que abonó con cheque al día del banco BCI, del cual adjunta comprobante -no es efectivo, no adjuntó documentos al libelo de denuncia-; el señor Valdés lo hizo pagar en el mismo momento \$250.000 de la cuota que vencía ese 22 de abril, vía transferencia electrónica, dado que el sistema interno de su banco no le entregaba las simulaciones que solicitaba en el momento; el ejecutivo tampoco pudo obtener del sistema la simulación que había solicitado, no obstante haberse realizado el pago antes mencionado, dándole como única solución depositar \$2.750.000 en su cuenta, lo cual hizo con un cheque del BCI, argumentándosele que en menos de 24 horas él iba a tener su simulación en su e-mail, lo que no sucedió, el señor Valdés le aseguró que los \$2.750.000 iban a depósito en su cuenta corriente y que sólo se efectuaría el pago si él lo autorizaba expresamente a través de un e-mail enviado a él mismo, esto último tampoco sucedió, ya que el banco, prescindiendo por completo de su expresión de voluntad, procedió a pagarse por adelantado, sin consultarle a él nada, careciendo hasta el momento -de presentar la denuncia- de la simulación de pago adelantado que solicitó hasta el cansancio, sintiéndose estafado. Intentó en 4 oportunidades ponerse en contacto vía e-mail con el señor Valdés, sin obtener respuesta alguna, intentó asimismo, en dos oportunidades solicitar algún tipo de explicación a través de la plataforma telefónica de BBVA, además en numerosas ocasiones que la propia página del banco le entregara el monto de pago que había solicitado con un mes de anticipación y en todas estas aparecía un mensaje de error. Fue sólo el día 22 de mayo de 2014, a un mes de iniciado el problema y ante su sorpresa, aparece como monto a pago la misma cantidad de siempre, o sea, los \$250.000, quedando técnicamente en las mismas condiciones de pago en las que estaba antes de haber efectuado el anticipo de pago: según él considera, habría correspondido un descuento de intereses por prepago de crédito. Desde Córdoba Argentina, llamó directamente al ejecutivo señor Valdés, interpellándole que de haber sabido en su momento que no iba a ser objeto de ningún tipo de descuento por prepago y que la cuota iba a quedar igual, jamás habría reembolsado 3 millones de pesos por adelantado, el ejecutivo le señala que el banco procedió a mantener la cuota y disminuir el plazo del crédito, sin saber dar mayores explicaciones de lo sucedido con respecto de los intereses y plazos convenidos con anterioridad. Concluye la denuncia imputando al denunciado infracciones a la Ley N° 19.496, consistentes en omisión grave en la entrega de información básica comercial, vulneración del derecho a una información veraz y oportuna, vulneración del derecho a no ser discriminado arbitrariamente, vulneración del derecho a conocer las condiciones objetivas para acceder a un crédito, vulneración del

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo. SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

derecho a conocer la liquidación total del crédito, desconocimiento de la obligación de especificar condiciones de contratación, y apropiación indebida de dinero, y solicitando se condene al denunciado al máximo de multas señaladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas.

Demanda del primer otrosí del libelo señalado, deducida por el denunciante contra del proveedor individualizado en lo principal de su escrito y representado para los efectos del artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, por el jefe de oficina y/o administrativo señalado, en virtud de los mismos hechos expuestos en la parte principal, los que da por reproducidos, por perjuicios por concepto de daño emergente, que hace consistir en tener que endeudarse para enfrentar pago de cuota de crédito que no fue rebajada tras prepago, para lo cual hizo el gran esfuerzo de ahorrar 3 millones; asimismo, demanda daño moral que hace consistir en que ha tenido perjuicio en su integridad física y psíquica, en tener que postergar terapias en Argentina requeridas por problemas de salud, y una sensación de vulnerabilidad total derivada de la indefensión de las personas frente a los abusos sistemáticos del sistema financiero, finaliza solicitando se condene a la demandada al pago de la suma de \$500.000, más intereses y reajustes, con expresa condenación en costas.

Documental de fs. 13 y 14, aportada por el denunciante en audiencia de prueba, agregada con citación y no objetada por el denunciado y demandado.

Acta de comparendo de contestación y prueba de fs. 15, celebrado con la asistencia del denunciante y demandante Fernando Guerra Sanles y en rebeldía del denunciado y demandado Banco Bilbao Vizcaya Argentaria.

Resolución de fs. 16 que dispuso los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que estos autos se iniciaron por denuncia particular formulada por don Christian Fernando Guerra Sanles contra el Banco BBVA, y que la denuncia y demanda se tuvieron por contestadas en rebeldía de la querellada y demandada.

SEGUNDO: Que de la observación y análisis del libelo de denuncia y demanda, se infiere que los hechos materia de autos consisten, en suma, en que la denunciada Banco BBVA habría efectuado un prepago de crédito que mantenía el denunciante en base a recursos abonados por éste a su cuenta corriente en ese mismo Banco, sin que se le informara a él de las condiciones de ese prepago ni se le solicitara autorización para girar los fondos de dicha cuenta, lo que daría lugar a diversas infracciones a la Ley N° 19.496.

TERCERO: Que conforme el art. 1698 del Código Civil, la prueba de las obligaciones incumbe a quien las alega, en tanto el art. 1547 inciso 3° establece que la prueba de la diligencia en el cumplimiento de una obligación, incumbe a quien ha debido emplearla, de modo que antes de establecer si el proveedor denunciado fue o no diligente en cumplir con las obligaciones que le atribuye la denunciante, se debe determinar si jurídicamente tenía esas obligaciones, lo que implica analizar si en autos se encuentran acreditados los hechos que dan origen a éstas. Al respecto cabe consignar que no obran en autos antecedentes probatorios sobre cómo se produjeron los hechos, el único indicio que obra cercano a ello es el impreso del correo electrónico de fecha 15 de mayo de 2014 que el Servicio Nacional del Consumidor le envió al denunciante, en el que le informa haber recibido su consulta y que contiene lo

relatado por el denunciante a dicho servicio, que corresponde a los mismos hechos que ha expuesto en su denuncia, antecedente que por emanar del mismo denunciante, carece de valor probatorio.

Por lo anterior, no contando el tribunal con pruebas para establecer los supuestos de hecho de las obligaciones alegadas por el denunciante como incumplidas por la denunciada, no podrá entrar a dilucidar si hubo de parte de éste infracción a las normas de la Ley N° 19.496, por lo que el tribunal deberá rechazar la denuncia de autos.

CUARTO: Que fundándose la demanda civil deducida por don Christian Fernando Guerra Sanles en la existencia de infracciones a la Ley N° 19.496 en las que habría incurrido el banco demandado, lo cual ha sido descartado en la especie en el considerando anterior, toda indemnización para el actor en estos autos carece de causa, por lo cual deberá ser rechazada su demanda.

QUINTO: Que de los fundamentos de sus acciones, se infiere que la denunciante habría tenido motivos plausibles para impetrar la función jurisdiccional del Estado en estos autos, a ello se agrega que la acción jurisdiccional es un derecho de todo consumidor y que la denuncia ha sido rechazada por falta de pruebas, razones por las cuales no será condenada en costas, pese al rechazo de todas sus pretensiones.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496; arts. 1437 y siguientes, arts. 1698 y siguientes del Código Civil, art. 17 de la Ley 18.287, arts. 170 del Código de Procedimiento Civil, el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre la Forma de las Sentencias, y en la Ley 15.231, **SE RESUELVE:**

1º) Que se rechazan la denuncia y demanda de fs. 6 y siguientes interpuestas por don Christian Fernando Guerra Sanles contra el Banco BBVA.

2º) Que no se condena en costas al denunciante y demandante.

Regístrese, notifíquese, archívese en su oportunidad, y ejecutoriada que sea la sentencia, cúmplase con lo dispuesto en el art. 58 bis de la Ley N° 19.496.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez subrogante.

Autoriza doña Carmen Vásquez Jélvez, secretaria subrogante.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo. SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

ROL *M. 155-6/14*

Santiago,

29 ABR 2016

CERTIFICO que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia definitiva de autos dentro de los plazos legales, los que se encuentran vencidos.

Fabiola Maldonado H.

~~Secretaria abogada (s)~~

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo.

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

IA = SERNAC

Ley del Consumidor.

RIGUEZ ROSALES