

Rol N° 8292-2017 P.-

MACUL, a cinco de Julio de dos mil diecisiete.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A fs. 1 y siguientes y fs. 34, denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida por PAMELA ANDREA POBLETE MOYA en contra de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA BBVA representada legalmente por MANUEL ANTONIO OLIVARES ROSSETTI; a fs. 9 y siguientes, fotocopia simple de Contrato de Operaciones Bancarias para Personas Naturales celebrado entre Banco BBVA y PAMELA ANDREA POBLETE MOYA; a fs. 23 y siguientes, fotocopia simple de Ficha Explicativa Fiadores y Codeudores Solidarios y/o Avalistas Líneas de Crédito del Banco BBVA; a fs. 26 y 27, fotocopia simple de carta de fecha 04.11.2016 remitida por BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, CHILE a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras; a fs. 28 y 29, fotocopia simple de carta de fecha 10.11.2016 y 14.09.2016 remitida por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras a doña PAMELA ANDREA POBLETE MOYA; a fs. 30, fotocopia simple de Boletín Comercial Vigentes correspondiente a PAMELA ANDREA POBLETE MOYA de fecha 10.01.2017; a fs. 32, 32 vta., y 33, declaración indagatoria de PAMELA ANDREA POBLETE MOYA, C.I. N° 13.932.293-2, nacional, chilena, edad 36 años, divorciada, comunicación audiovisual, domiciliada en Manuel Sánchez N° 3786, Macul; a fs. 35 y 36, Finiquito de Contrato de Trabajo legalizado ante notario público entre Empresa DMG S.A. representada legalmente por Maritza Ponce Prado y Pamela Poblete Moya; escrito de fs. 46 y 47; escrito de fs. 53 y siguientes; a fs. 58 y siguientes, acta de comparendo de contestación y prueba; a fs. 60 y 61, copia simple de reclamos efectuados por la parte denunciante y demandante en la página web del Banco BBVA; a fs. 62 y siguientes, copia simple de Causa Rol N° C-26990-2016 del 5° Juzgado Civil de Santiago caratulados "Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile con Poblete" por la vía ejecutiva; a fs. 70, copia simple de cartas desde el Banco BBVA a Pamela Poblete de fecha 13.01.2016 que tiene relación con la resolución del reclamo; a fs. 71 y siguientes, copia simple de comunicación vía correo electrónico que consta de dos páginas entre la Sra. Pamela Poblete Moya y el Banco BBVA; a fs. 74 y siguientes, copia simple de tres cartas remitidas por el Banco BBVA a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras en que da respuesta a consultas cuyas fechas son 26.09.2016, 14.10.2016 y 04.11.2016, cada una constituye diferentes anexos; a fs. 82 y siguientes, copia simple de recurso de



protección Rol N° 14214—2017 interpuesto por don Luis Vidal Vergara en contra del Banco BBVA; resolución de fs. 89; demás antecedentes y;

CONSIDERANDO:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que a fs. 1 y siguientes y fs. 34, rola denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deducida por PAMELA ANDREA POBLETE MOYA en contra de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA BBVA representada legalmente por MANUEL ANTONIO OLIVARES ROSSETTI, que puso en conocimiento del Tribunal, infracción al artículo 3 d) y e), 12, 16 a) y d), 20 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en razón de que el banco denunciado por negligencia y falta de seguridad en sus sistemas, no verificó claves de seguridad o pin pass en compras realizadas sin el consentimiento de la denunciante, vulnerando todos los sistemas de seguridad implementados por el banco; el denunciado se niega a responder, traspasando la deuda contraída a la denunciante como clienta. Asimismo, el banco realiza el bloqueo de productos bancarios que al momento de estos hechos, estaban al día y sin morosidad, acarreando un perjuicio en su patrimonio y antecedentes comerciales que es injusto e ilegal; el banco no respeta los horarios de cobranza cayendo en actitudes de hostigamiento, además de entregar información privada a terceros, infracciones contempladas y sancionadas en la Ley de Consumidor.

2.- Que a fs. 32, 32 vta. y 33, rola declaración indagatoria de PAMELA ANDREA POBLETE MOYA quien exhortada a decir la verdad expone que, hace cuatro años a la fecha que mantiene cuenta corriente y tarjeta de crédito (del cual ella es su titular, con una tarjeta adicional que jamás fue activada) con el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Banco BBVA. Es del caso que en el mes de Enero del año 2016 mientras revisaba por internet su estado de cuenta bancaria (haciendo presente que jamás el banco le envió estados de cuentas, ni por correo electrónico ni por otro medio), se percató de que el banco le había descontado desde su cuenta corriente la suma de US 650 (650 dólares) equivalentes a la suma de \$ 450.000.- la que comprende dos compras internacionales efectuadas supuestamente con su tarjeta de crédito visa BBVA, una por la suma de \$ 250.000.- del mes de Octubre de 2015.- y la otra en el mes de Noviembre de 2015 por la suma de \$ 200.000.-, todo lo cual se descontó de la tarjeta de crédito visa BBVA. Al respecto, cabe señalar que ella jamás ha realizado esas compras con su tarjeta, ya que no la utilizaba hace más de un año, por lo que presumiendo que se podía tratar de una clonación de tarjeta es que realizó las

denuncias respectivas, y fue la ejecutiva Sara Mical a quien le envió todos los documentos solicitados y quien reconoció que tras una investigación, el banco se había percatado de que efectivamente su tarjeta de crédito había sido clonada, por lo que reintegraron a su cuenta corriente la suma de \$ 250.000.- correspondiente a las compras efectuadas en el mes de Octubre de 2015; sin embargo, el saldo de \$ 200.000.- correspondiente a las compras efectuadas en el mes de Noviembre de 2015, el banco se negó a anularle dicho cobro ya que según ellos se encontraba fuera de plazo para reclamar, suma que tampoco ha cancelado por ser un cobro injusto e ilegal, ya que el mismo banco constató que dicha suma correspondía a una compra efectuada con una tarjeta de crédito a su nombre, pero clonada. Que ante dicha respuesta, continuó efectuando denuncias y reclamos, de los cuales jamás tuvo una respuesta efectiva por parte del banco, haciendo presente que ella no tenía contratado seguro bancario contra robos y fraudes. Cabe señalar que en el año 2014 contrató con el banco denunciado un crédito de consumo por la suma de \$ 4.000.000.- del cual iba cancelando mensualmente sin ningún tipo de problemas; sin embargo, en el mes de Septiembre del año 2016 en momentos en que se acercó a la sucursal de Estación Central a pagar la cuota del mes de Septiembre, la persona que atendía en el Servicio de Atención al Cliente le señaló de que no podía pagar la cuota de ese mes, ya que tenía una cuota atrasada correspondiente al mes de Agosto del año 2016, y mientras no regularizara dicha deuda, no podía cancelar la del mes de Septiembre. Que en ese mismo momento, le exhibió a esta persona, el comprobante de pago de la cuota del mes de Agosto de 2016, lo que daba cuenta que ella no tenía deuda alguna por el crédito del consumo con el banco, por lo que debían dejarle pagar la cuota en cuestión para así no atrasarse; sin embargo, insistieron en no dejarlo pagar la respectiva cuota, procediendo al bloqueo de todos los productos asociados y que posee con el banco, por lo que interpuso un reclamo en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras quien con fecha 10 de Noviembre de 2016 respondieron que a raíz de que el caso estaba siendo sometido al conocimiento de los Tribunales de Justicia, es que dicho organismo debía abstenerse de intervenir por expreso mandato constitucional. Es así como tras insistir para que el banco denunciado la dejara pagar las cuotas del crédito de consumo, y resultar infructuosa tales acciones, es que con fecha 20 de Diciembre del año 2016 en circunstancias en que se encontraba en su domicilio particular, se apersonó una funcionaria indicando que era receptora judicial y quien por ese acto la notificada de una demanda ejecutiva entablada en su contra por el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Banco BBVA, por una deuda de \$ 4.600.000.- aproximadamente, que correspondía al valor total del crédito de



consumo que posee con el banco y que por la cláusula de aceleración, hicieron efectivo el cobro total de la deuda; sin embargo, las cuotas impagas desde el mes de Septiembre del año 2016 correspondiente al crédito de consumo, dicha deuda se generó por el propio actuar negligente del banco, quien no la ha dejado pagar mensualmente las cuotas, ya que señala que adeuda la cuota del mes de Agosto del año 2016, lo que no corresponde, ya que tiene el comprobante de pago del mes de Agosto del 2016 y así lo exhibió al banco en su oportunidad, con lo cual se le debió haber permitido seguir pagando las cuotas como correspondía mensualmente. Que a raíz de la demanda ejecutiva interpuesta por el banco en su contra es que sus antecedentes comerciales fueron enviados al boletín comercial de Dicom, además de señalar que a raíz de que la empresa de cobranza llamaba insistentemente a su trabajo y por encontrarse en Dicom, es que fue despedida por su empleador, ya que hasta ese entonces se desempeñaba como jefa de ventas, cargo de confianza donde poseía responsabilidad en el manejo de ventas y remesas de dinero. En relación a lo anterior, es menester hacer presente que la empresa de cobranza en cuestión hasta esa fecha la llamaba por teléfono y enviaba mensajes de forma insistente, y hostigante sin respetar horarios ni días establecidos para ello, sumado a ello que dichos llamados se hicieron a su antiguo empleador entregando información confidencial a terceros; es más, en una oportunidad le indicaron que tenía esa deuda por la suma de \$ 14.000.000.- y que mientras no regularizara la situación, seguirían con los llamados, por lo que se acercó a la empresa de cobranza y le dijeron que su deuda total no era \$ 14.000.000.- sino que \$ 4.000.000.-, por lo que solicitó certificado de deuda a dicha empresa y al banco, quienes se han negado a entregárselo. Por último declara que el banco BBVA procedió a bloquearle todos los productos bancarios y actualmente supuestamente mantiene una deuda con los siguientes productos bancarios: OP N° 050403959600040754 por un monto de \$ 757.064.-; OP N° 050403940100004988 por un monto de \$ 84.404.-; OP N° 050403940600024322 por un monto de \$ 483.380.-; y OP N° 05040303945000020473 por un monto de \$ 309.799.-; ignorando a que producto bancario corresponde cada ítem de estos montos.

3.- Que a fs. 46 y 47, rola declaración indagatoria por escrito por parte de Gabriel Abarca Acuña en representación de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA quien expuso que, la acción infraccional se encuentra prescrita toda vez que los hechos en que se fundan la denuncia se refiere a la clonación de su tarjeta de crédito ocurrida el día 12 de Octubre y 08 de Noviembre del año 2015, situación que la Sra. Pamela Andrea Poblete Moya reclamó directamente con el banco BBVA; sin embargo, dichos reclamos no prosperaron, el primero por

- 92
momento
7 ds

haberse hecho fuera de plazo, y el segundo por no haber aportado antecedentes para poder determinar la existencia de la clonación, luego si la denuncia ha sido presentada con fecha 01 de Marzo de 2017, ha transcurrido holgadamente el plazo de prescripción de la acción infraccional que de acuerdo a la ley es de seis meses desde ocurrido el hecho. Es así como el hecho de que se le haya notificado una demanda ejecutiva de cobro de la deuda que tenía con el Banco BBVA no constituye ninguna infracción a la Ley 19.496; más aún, la denunciante señala el motivo del no pago de la deuda que fue por una supuesta clonación de su tarjeta sin señalar en su libelo la fecha en que ocurrió esto, por cuanto la Sra. Poblete está en conocimiento de que la acción infraccional se encuentra prescrita. En segundo lugar, banco BBVA no ha incurrido en ninguna infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores; en efecto, a fines del año 2015 la denunciante formuló un reclamo por dos cargos que se le hicieron en su tarjeta de crédito que supuestamente ella no había hecho y que por lo tanto, su tarjeta había sido clonada, tal como se expresó anteriormente respecto del cargo del día 12 de Octubre, el reclamo no prosperó por cuanto se efectuó fuera de plazo y respecto del segundo cargo efectuado el día 08 de Noviembre, tampoco prosperó por cuanto no se pudo acreditar que la tarjeta había sido clonada. Como consecuencia de esto, la denunciante quedó debiendo al banco denunciado las sumas cargadas a su tarjeta de crédito y ante el no pago de esta deuda y conforme al contrato de cuenta que tiene suscrito el Banco BBVA con la denunciante, la mora en el pago de cualquiera de algún producto, produce la aceleración de todos los créditos que pueden estar vigente, sea en esto por línea de crédito, sobregiro, préstamo de consumo, de tarjetas, etc, situación que ocurrió en el caso particular por lo que se iniciaron las acciones legales para obtener el pago de dichos créditos.

4.- Que a fs. 58 y siguientes, rola acta de comparendo de contestación y prueba, con la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE, BBVA, habilitado de derecho don ALEJANDRO TRAUJTMANN SPILTMANN, en rebeldía de la parte denunciante y demandante de PAMELA POBLETE MOYA.

La parte denunciada y demandada contesta por escrito la denuncia y demanda civil de autos argumentando que, los hechos se originaron el día 12 de Octubre del año 2015 y el 08 de Noviembre de 2015, fecha en que la denunciante señaló que se le habrían efectuado dos cargos en su tarjeta de crédito que no habría realizado; respecto del primer reclamo, éste fue rechazado por haberse efectuado fuera de plazo y respecto del segundo, no fue acogido por cuanto no se pudo comprobar que la tarjeta había sido clonada. Ante esta situación, se le hizo



ver a la denunciante que debía pagar y que se le darían las facilidades del caso, situación que no aceptó. Como consecuencia de esto, conforme a lo contratado el hecho del no pago de una deuda que se tiene con el banco, en forma inmediata se produce la aceleración del cobro de las demás deudas que se tiene con el banco. En cuanto a la contestación de la denuncia, se alega la prescripción de la acción infraccional, en efecto, tal como lo señala la denunciante en su libelo, la deuda que se le está cobrando judicialmente se originó, según ella en un mal funcionamiento de los sistemas de seguridad y financieros del banco que permitieron que desde su tarjeta de crédito le efectuaran dos cargos que ella no había realizado los días 12 de Octubre y 08 de Noviembre, ambos del año 2015, es decir, que el reclamo que denuncia la Sra. Poblete se refieren a dos giros efectuados el año 2015, fecha en que no habrían funcionado los sistemas de seguridad y financieros del banco, situación que configuraría la infracción a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, por lo que al haber ocurrido la supuesta infracción de la Ley de Protección de los Derechos al Consumidor el año 2015, la acción infraccional se encuentra prescrita. La circunstancia de la notificación de una demanda judicial de cobro de deuda en un juicio ejecutivo, no constituye ninguna infracción a la Ley 19.496, ya que tal como lo expresó la Sra. Poblete, dicha deuda se originó el año 2015 al haberse efectuado unos cobros indebidos desde su tarjeta de crédito. En subsidio de lo antes expuesto y en el improbable evento de que US. no acoja la excepción de prescripción, de igual forma se solicita que la denuncia debe ser rechazada por cuanto la denunciada no ha incurrido en ninguna infracción a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor. Que el día 12 de Octubre y 08 de Noviembre del año 2015 desde la tarjeta de crédito se efectuaron dos cargos por la suma de US\$ 650.- sumas de las cuales la denunciante formuló un reclamo desconociendo dichos cargos, el banco de acuerdo a la normativa vigente procedió a estudiar los reclamos y respecto del de la fecha 12 de Octubre de 2015 fue rechazado por haber sido formulado fuera de plazo, y respecto del de fecha 08 de Noviembre de 2015, éste también fue desestimado por cuanto no se logró establecer que la tarjeta de la denunciante habría sido clonada ya que se utilizó para realizar los cargos, la tarjeta y clave secreta de la Sra. Poblete. La responsabilidad de guardar la clave secreta es de cada uno y deben esto realizar todos los resguardos necesarios a fin de que terceras personas no tengan acceso a ella. En el caso en particular, los giros se efectuaron con la tarjeta de la denunciante y con su clave secreta, con lo cual se descarta cualquier otra anomalía de clonación de tarjeta. De igual forma, de acuerdo al contrato de cuenta corriente y de productos que los clientes firman con el banco, se establece que en el evento de que cualquier producto quede en

mora, hará exigible la deuda total de todo otro producto o crédito que se tengan con el banco, facultando al banco para poder iniciar las acciones judiciales correspondientes. Respecto de la denunciante al haber quedado en mora en el pago de la deuda que desconoce, hizo exigibles todas las otras obligaciones que tenían con el banco iniciándose en consecuencia las acciones judiciales pertinentes. En consecuencia, el denunciado no ha incurrido en ninguna infracción a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

5.- Que la parte denunciante de PAMELA ANDREA POBLETE MOYA para acreditar su versión en los hechos, acompañó a fs. 9 y siguientes, fotocopia simple de Contrato de Operaciones Bancarias para Personas Naturales celebrado entre Banco BBVA y PAMELA ANDREA POBLETE MOYA; a fs. 23 y siguientes, fotocopia simple de Ficha Explicativa Fiadores y Codeudores Solidarios y/o Avalistas Líneas de Crédito del Banco BBVA; a fs. 26 y 27, fotocopia simple de carta de fecha 04.11.2016 remitida por BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, CHILE a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras; a fs. 28 y 29, fotocopia simple de carta de fecha 10.11.2016 y 14.09.2016 remitida por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras a doña PAMELA ANDREA POBLETE MOYA; y a fs. 35 y 36, Finiquito de Contrato de Trabajo legalizado ante notario público entre Empresa DMG S.A. representada legalmente por Maritza Ponce Prado y Pamela Poblete Moya; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

6.- Que la parte denunciada de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, CHILE para acreditar su versión en los hechos, acompañó a fs. 60 y 61, copia simple de reclamos efectuados por la parte denunciante y demandante en la página web del Banco BBVA; a fs. 62 y siguientes, copia simple de Causa Rol N° C-26990-2016 del 5° Juzgado Civil de Santiago caratulados "Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile con Poblete" por la vía ejecutiva; a fs. 70, copia simple de cartas desde el Banco BBVA a Pamela Poblete de fecha 13.01.2016 que tiene relación con la resolución del reclamo; a fs. 71 y siguientes, copia simple de comunicación vía correo electrónico que consta de dos páginas entre la Sra. Pamela Poblete Moya y el Banco BBVA; a fs. 74 y siguientes, copia simple de tres cartas remitidas por el Banco BBVA a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras en que da respuesta a consultas cuyas fechas son 26.09.2016, 14.10.2016 y 04.11.2016, cada una constituye diferentes anexos; y a fs. 82 y siguientes, copia simple de recurso de protección Rol N° 14214—2017 interpuesto por don Luis Vidal Vergara en contra del Banco BBVA; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.



93
manu
tes

7.- Que de los elementos de convicción referidos en los considerandos anteriores constituyen un conjunto de presunciones judiciales apreciados en forma legal y de acuerdo a las Reglas de la Sana Crítica, permiten a este Sentenciador dar por establecido en autos que, la Sra. PAMELA ANDREA POBLETE MOYA con fecha 13 de Marzo del año 2014 celebró un Contrato de Operaciones Bancarias para personas naturales con el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, CHILE "BBVA" en la cual la Sra. Poblete suscribió un contrato de cuenta corriente, línea de crédito, línea de sobregiro y tarjeta de crédito. Es del caso, que de acuerdo a los registros del banco BBVA, la tarjeta de crédito de la denunciante cuyos últimos dígitos son 8924 habría sido utilizada con su clave secreta respectiva el día 12 de Octubre del año 2015 y 08 de Noviembre del año 2015 para efectuar compras por un monto total de USD \$ 658,8, por lo que la denunciante en el mes de Enero del año 2016 realizó el correspondiente reclamo por clonación de tarjeta, en donde señala desconocer haber realizado dichas compras. Respecto al reclamo por la compra cargada a la tarjeta de crédito con fecha 12 de Octubre de 2015, el banco denunciado desechó dicho reclamo por estar fuera de plazo para ser gestionada, por lo que no se realizó el reverso del dinero reclamado correspondiente a esa transacción. Respecto al reclamo por la compra efectuada con fecha 08 de Noviembre de 2015, el banco en cuestión con fecha 13 de Enero del año 2016 procedió a realizar un abono provisorio en su tarjeta de crédito por el monto de \$ 233.582.- junto con la devolución de los gastos que esa transacción generó. Que asimismo, la denunciante mantiene con el banco BBVA una deuda de un crédito de consumo, por lo que al haber quedado en mora en el pago de una de las cuotas de dicho crédito de consumo (deuda que desconoce), es que el banco hizo exigible todas las otras obligaciones que tenía con dicha entidad bancaria que produce la cláusula de aceleración respecto a todos los productos referentes a la línea de crédito, tarjeta de crédito, sobregiro y crédito de consumo; en el evento de que cualquier producto quede en mora, se hará exigible la deuda total de todo otro producto o crédito que se tengan con el banco, facultando a este último para poder iniciar las acciones judiciales correspondientes. Es así como la Sra. Poblete al no efectuar los pagos oportunos de las obligaciones comerciales contraídas, es que el banco BBVA inició las gestiones de cobranza a través de la presentación de una demanda ante el 5º Juzgado Civil de Santiago Causa Rol C-26.990-2016, el que se encuentra en trámite a la fecha.

8.- Que a juicio de este Sentenciador, de lo expuesto precedentemente se colige en forma irredarguible que no se encuentra fehacientemente acreditado en autos la efectividad de la denuncia que rola a fs. 1

94-
recurso
autos

y siguientes y fs. 34 de autos, toda vez que es un hecho acreditado en el proceso que el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, CHILE "BBVA" dio cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales ofreció a doña PAMELA ANDREA POBLETE MOYA el servicio de cuenta corriente, línea de crédito y tarjeta de crédito, toda vez que al reclamar la denunciante por las compras efectuadas con su tarjeta de crédito que dice desconocer por no haberlas realizado, el banco restituyó el dinero correspondiente a la compra efectuada con fecha 08 de Noviembre de 2015 (no obstante que la denunciante no tenía contratado seguro contra fraude), no así con la compra efectuada con fecha 12 de Octubre de 2015, por formularse el respectivo reclamo fuera de plazo. Que al producirse la mora en uno de los productos contratados por la Sra. Poblete, específicamente en una de las cuotas del crédito de consumo, es que el banco BBVA procedió a hacer efectiva la cláusula de aceleración, y no regularizada la deuda en cuestión por parte de la denunciante, es que el banco inició las acciones legales de cobranza correspondiente.

Por otra parte, la Sra. PAMELA ANDREA POBLETE MOYA alegó en autos que las compras efectuadas el día 12 de Octubre de 2015 y 08 de Noviembre de 2015 habían sido realizadas con una tarjeta de crédito clonada a su nombre; y que la cuota del mes de Agosto del año 2016 correspondiente al crédito de consumo, se encuentra pagada; sin perjuicio de lo anterior, dichas alegaciones debieron haber sido probadas en el proceso por la parte de la Sra. PAMELA ANDREA POBLETE MOYA de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1.698 del Código Civil el cual establece que, "incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o éstas", situación que no ocurrió en autos.

Por consiguiente, este Sentenciador llevará a no dar lugar a la denuncia de fs. 1 y siguientes y fs. 34, en atención a que no concurren en autos elementos de juicio suficientes que permitan formarse una convicción acerca de la responsabilidad que pudiera corresponderle en ellos a los inculpados, y vistos además que, nadie puede ser condenado si el Tribunal que lo juzga no adquiere el íntimo convencimiento de su participación y responsabilidad en los hechos de que se le juzga.

9.- Que la parte denunciada y demandada de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, CHILE "BBVA" expone en el escrito de "Contesta denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios" de fs. 53 y siguientes de autos, excepción de prescripción de la acción infraccional, atendido a que la supuesta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores habría ocurrido los días 12 de Octubre y 08 de Noviembre, ambos del año 2015, lo que derivaría en que la acción infraccional se encuentra prescrita.



10.- Que a juicio de este Sentenciador, no se hará lugar a la excepción de prescripción alegada por la parte denunciada y demandada de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, CHILE "BBVA" en razón de que de acuerdo a los antecedentes del proceso, si bien las compras efectuadas con la supuesta tarjeta de crédito de la Sra. Pamela Poblete Moya fueron realizadas el día 12 de Octubre de 2015 y 08 de Noviembre de 2015, en el año 2016 la denunciante quedó en mora en el pago de las cuotas de su crédito de consumo, por lo que el banco BBVA en virtud de la cláusula de aceleración, procedió a hacer exigibles todas las otras obligaciones que tenía con el banco (deuda de la compra efectuada el día 12 de Octubre de 2015), iniciándose en consecuencia las acciones judiciales pertinentes en el mes de Diciembre del año 2016, razón por la cual y encontrándose dentro del plazo legal, la Sra. Poblete interpuso denuncia y demanda civil en este Tribunal con fecha 01.03.2017 por infracción a las normas de la Ley de Consumidor.

EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:

11.- Que a fs. 1 y siguientes y fs. 34, la parte de PAMELA ANDREA POBLETE MOYA deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA BBVA representada legalmente por MANUEL ANTONIO OLIVARES ROSSETTI, a fin de que sea condenado al pago de la suma de \$ 450.000.- por concepto de daño emergente; de \$ 10.000.000.- por concepto de lucro cesante; y de \$ 15.000.000.- por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

12.- Que para acreditar el monto de los perjuicios que reclama la parte demandante de PAMELA ANDREA POBLETE MOYA acompañó a fs. 9 y siguientes, fotocopia simple de Contrato de Operaciones Bancarias para Personas Naturales celebrado entre Banco BBVA y PAMELA ANDREA POBLETE MOYA; a fs. 23 y siguientes, fotocopia simple de Ficha Explicativa Fiadores y Codeudores Solidarios y/o Avalistas Líneas de Crédito del Banco BBVA; a fs. 26 y 27, fotocopia simple de carta de fecha 04.11.2016 remitida por BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, CHILE a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras; a fs. 28 y 29, fotocopia simple de carta de fecha 10.11.2016 y 14.09.2016 remitida por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras a doña PAMELA ANDREA POBLETE MOYA; y a fs. 35 y 36, Finiquito de Contrato de Trabajo legalizado ante notario público entre Empresa DMG S.A. representada legalmente por Maritza Ponce Prado y Pamela Poblete Moya; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

-95-

verato
) unio

13.- Que para acreditar su versión en los hechos, la parte demandada de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, CHILE para acreditar su versión en los hechos, acompañó a fs. 60 y 61, copia simple de reclamos efectuados por la parte denunciante y demandante en la página web del Banco BBVA; a fs. 62 y siguientes, copia simple de Causa Rol N° C-26990-2016 del 5° Juzgado Civil de Santiago caratulados "Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile con Poblete" por la vía ejecutiva; a fs. 70, copia simple de cartas desde el Banco BBVA a Pamela Poblete de fecha 13.01.2016 que tiene relación con la resolución del reclamo; a fs. 71 y siguientes, copia simple de comunicación vía correo electrónico que consta de dos páginas entre la Sra. Pamela Poblete Moya y el Banco BBVA; a fs. 74 y siguientes, copia simple de tres cartas remitidas por el Banco BBVA a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras en que da respuesta a consultas cuyas fechas son 26.09.2016, 14.10.2016 y 04.11.2016, cada una constituye diferentes anexos; y a fs. 82 y siguientes, copia simple de recurso de protección Rol N° 14214—2017 interpuesto por don Luis Vidal Vergara en contra del Banco BBVA; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

14.- Que conforme a lo señalado en la parte infraccional de esta sentencia, no puede prosperar la demanda civil de fs. 1 y siguientes y fs. 34, por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral, deducida por PAMELA ANDREA POBLETE MOYA en contra de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA BBVA representada legalmente por MANUEL OLIVARES ROSSETTI., por resultar tales acciones incompatibles con lo señalado en la parte infraccional de esta sentencia.

15.- Que no hay otros antecedentes que ponderar.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo dispuesto en la Ley 15.231, orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 1,3,7, 14 y 17 de la Ley 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y lo dispuesto en la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

A.- Que no ha lugar a la denuncia infraccional de fs. 1 y siguientes y fs. 34, deducida por PAMELA ANDREA POBLETE MOYA en contra de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA BBVA representada legalmente por MANUEL



OLIVARES ROSSETTI, por las razones expuestas en el párrafo pertinente de esta sentencia.

EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:

B.- Que no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral, deducida a fs. 1 y siguientes y fs. 34 de autos, por PAMELA ANDREA POBLETE MOYA en contra de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA BBVA representada legalmente por MANUEL OLIVARES ROSSETTI, por las razones expuestas en el párrafo pertinente de esta sentencia.

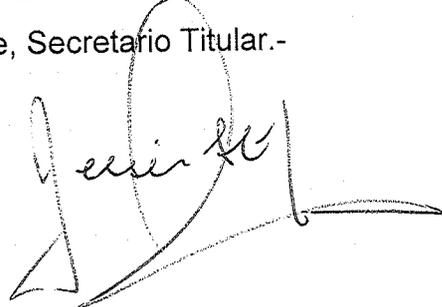
C.- Que no ha lugar a la excepción de prescripción solicitado a fs. 53 y siguientes por la parte denunciada y demandada de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA BBVA representada legalmente por MANUEL OLIVARES ROSSETTI, de acuerdo a lo señalado en el párrafo N° 10 de esta Sentencia.

D.- Que por haber existido motivo plausible para litigar, cada parte pagará sus costas.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, DESE COPIA Y ARCHIVENSE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular
Autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-

ROL N° 8292-2017 P.-



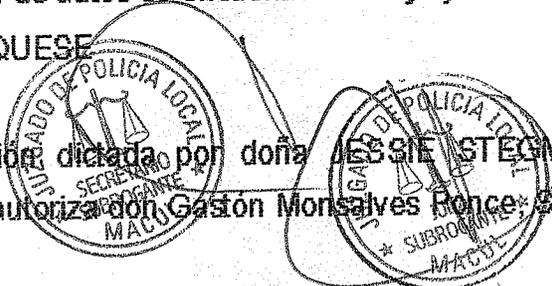
101

MACUL, A SIETE DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECISIETE.-

VISTOS: Certifíquese por el Señor Secretario del tribunal si la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

NOTIFIQUESE

Resolución dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-



MACUL, A SIETE DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECISIETE.-

Certifico que la sentencia definitiva de fs. 90 y siguientes de autos se encuentra firme y ejecutoriada.-

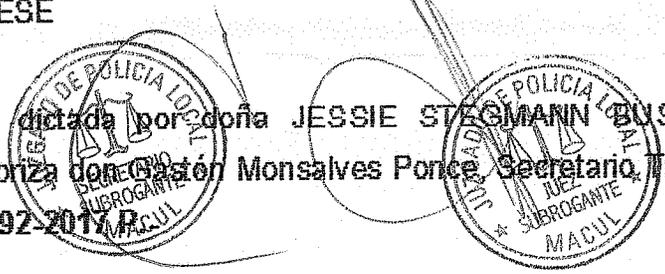
GASTÓN MONSALVES PONCE
SECRETARIO TITULAR
SECRETARIO
* SUBROGANTE *

MACUL, A SIETE DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECISIETE.-

VISTOS: Atendido el mérito de los antecedentes, se resuelve: Oficiése al Servicio Nacional del Consumidor en conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 letra e) y 58 bis de la Ley N° 19.496 y archívese la causa.

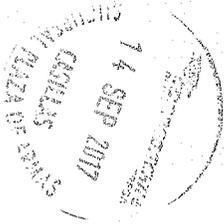
NOTIFIQUESE

Resolución dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-
ROL N° 8292-2017/R



MACUL A SIETE DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECISIETE
CERTIFICO QUE SE DESPACHÓ NOTIFICACIÓN
POR CARTA CERTIFICADA DE LA SENTENCIA A :
- CLAUDIA CONCHA M./ WALTER FERNANDEZ M.
- MANUEL OLIVARES R., REP. DE BANCO BBVA
- GABRIEL ABERCA A./ ALIANDRO TRAUJIMANN
SECRETARIO





[Handwritten signature]

