

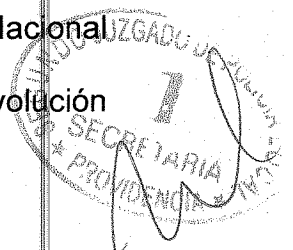
Segundo Juzgado de Policía Local

de Providencia

Providencia, a dieciséis de diciembre de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia de fojas once y la presentación de fojas veinticuatro, formuladas por OLMAN RODRIGO HENRÍQUEZ SAAVEDRA, diseñador industrial, domiciliado en Marín 0185, departamento 218, comuna de Providencia, en contra del "BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE o BBVA CHILE", representado por Manuel Olivares Rosetti, cuya profesión u oficio señala ignorar, ambos domiciliados en Avenida Pedro de Valdivia N°100, comuna de Providencia, por haber infringido el artículo 23 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el 10 de noviembre del año 2012, compró dos pasajes, a Aerolíneas COPA y el otro, a Navimag Ferries S.A., por \$1.287.740 y \$659.902, respectivamente, a través de la tarjeta MasterCard Platinum; que sin embargo, ese mismo mes debió anular las compras por razones personales, para lo cual se comunicó con ambas empresas; que no obstante, transcurridos algunos meses, se dio cuenta que los cobros por los dos pasajes seguían apareciendo, generando enormes intereses; que procedió a llamar a la línea directa de atención telefónica del banco, donde le aseguraron que las compras ya estaban anuladas; que pese a ello, seguían cobrándole los dos pasajes; que concurrió personalmente a hablar con su ejecutiva, pero que pasado un tiempo, el Banco BBVA comenzó a descontarle por la deuda descrita, debiendo pagar, sólo por intereses, un monto cercano a los \$200.000. Tras muchos meses de reclamo, el 28 de agosto de 2013, recibió un correo del banco, en el que se reconocían cobros indebidos y se indicaba que se le devolvería el dinero y los intereses mal cobrados; que sin perjuicio de lo anterior, a la fecha de presentación de esta denuncia, le seguían realizando los cobros aludidos; que por tal motivo, en agosto de 2013 acudió al Servicio Nacional del Consumidor; que la respuesta del BBVA en esta sede, fue que la devolución



de lo descontado en su cuenta se haría en cuotas; que lleva más de un año pagando intereses "descomunales", sin que la deuda "baje un peso"; que por lo tanto, el actuar del banco ha sido negligente, sin el debido respeto y sin darle solución alguna, sino que por el contrario, su situación se tornó aún más gravosa; que en definitiva, solicita se condene a la contraria al máximo de las multas, con ejemplar condena en costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas once y veinticuatro, por OLMAN RODRIGO HENRÍQUEZ SAAVEDRA contra el "BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE o BBVA CHILE", ambos ya individualizados, en la que el actor solicita se condene a la demandada a pagarle la suma de \$5.183.031 (cinco millones ciento ochenta y tres mil treinta y un pesos), por concepto de daño emergente, configurado por el monto que fue anulado por la compra de los dos pasajes, pero que fue cobrado posteriormente, ascendiente a \$1.947.542 (un millón novecientos cuarenta y siete mil quinientos cuarenta y dos pesos) y por la deuda total que sigue pagando, incluidos los intereses, correspondiente a \$3.235.489 (tres millones doscientos treinta y cinco mil cuatrocientos ochenta y nueve pesos) y \$5.000.000 (cinco millones de pesos), por el daño moral que le ha ocasionado este problema, constituido por el gran "pesar emocional", que ha trastocado incluso su vida familiar, llevándolo a un plano de inestabilidad, que ha afectado su bienestar y desempeño laboral, más los intereses y reajustes que se devenguen, con costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, en adelante, BBVA, contestó a fojas treinta y dos la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo, con costas, conforme a los siguientes argumentos: En primer lugar, alega la prescripción de la acción infraccional, toda vez que el denunciante señaló que la compra de pasajes y su anulación se realizó en noviembre de 2012, en agosto de



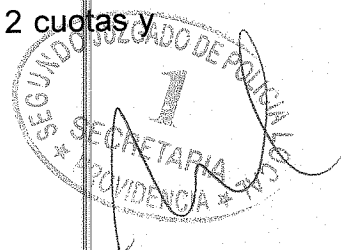
2013 realizó el reclamo ante el Sernac y la denuncia la presentó ante este Tribunal en junio de 2014, por lo que transcurrió más de un año, desde la fecha en que comenzaron a cobrarle los pasajes aéreos. Manifiesta en segundo término, que los pasajes aéreos fueron comprados mediante un crédito pagadero en 12 cuotas; que si la compra se anula, los vendedores reembolsan el dinero, pero ello no significa que el cliente del banco haya renunciado al pago en cuotas de dicho crédito; que el banco no puede imputarlo en forma unilateral, ya que requiere que el denunciante lo autorice previamente, solicitando expresamente el aceleramiento del crédito para el pago en una cuota y que se impute a lo abonado, lo que no ocurrió en autos, no obstante habersele informado expresamente, tanto por funcionarios del Banco, como a través de la carta que le fue enviada como respuesta al Sernac; que por lo tanto, el cobro de las cuotas que se le efectuaron, se realizaron conforme a lo pactado con el cliente, limitándose a cumplir con el contrato de crédito en 12 cuotas y ajustándose a las normas legales que autorizan a cobrar interés por préstamo de dinero, por lo que el banco no incurrió en infracción alguna a las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

3.- Que Olman Henríquez acompañó en ella, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas uno a diez y de fojas treinta y ocho a cincuenta y cuatro y el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile, los agregados de fojas cincuenta y cinco a sesenta y cinco.

4.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que es un hecho no controvertido, que el 10 de noviembre de 2012, Olman Henríquez Saavedra realizó unas compras con su tarjeta de crédito del Banco BBVA, una en Navimag Stgo Turism, por \$659.902, pactada a 12 cuotas y



otra en COPA, por \$1.287.440, pagadera también en 12 cuotas mensuales y que dichas compras fueron anuladas.

b) Que el denunciante alega, que pese a ello, seguía apareciendo en su estado de cuenta el cobro de ambos pasajes.

c) Que el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile se defiende, aludiendo principalmente, a que los pasajes aéreos fueron comprados mediante un crédito pagadero en 12 cuotas y que si bien se reembolsa la totalidad del dinero en caso que se anule la compra, ello no significa una renuncia al pago en cuotas, toda vez que es indispensable que el denunciante solicite expresamente el aceleramiento del crédito para el pago en una sola y que se impute a lo abonado, lo que no ocurrió en el caso de autos.

d) En cuanto a la prescripción solicitada por el Banco BBVA, cabe tener presente lo dispuesto por el artículo 26 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en armonía con lo expuesto en el inciso tercero del artículo 54 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, que establecen, que las acciones que persiguen la responsabilidad contravencional prescriben en el plazo de seis meses, contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva, pero, que dicho plazo se interrumpe por el hecho de deducirse demanda, denuncia o querrela ante el Tribunal correspondiente.

e) Que consta en autos, que el hecho respecto del cual se solicita el pronunciamiento del Tribunal, esto es, el cobro de los pasajes después de la anulación, se siguió manteniendo en el tiempo, sin que a la fecha hubiese obtenido el consumidor una respuesta satisfactoria de parte de la empresa denunciada, motivo por el cual, no se podrá dar lugar a la prescripción solicitada.

f) Que se desprende del documento acompañado por el propio denunciante a fojas tres, que en el estado de cuenta de su tarjeta de crédito de fecha 18 de diciembre de 2012, se realizó un abono por \$593.912, correspondiente a Navimag Stgo Turism y se colige del agregado a fojas cuarenta y cuatro, que en el estado de cuenta presumiblemente anterior a ese, se abonó la otra parte de la compra



anulada, ascendiente a \$1.287.440, lo que también se ve reflejado en el documento que rola a fojas uno, que establece en el ítem denominado "Detalle de Devolución", que se realizó una restitución por el mismo monto anterior.

g) Que la defensa esgrimida por el Banco, en cuanto a la devolución del total pagado, no obstante que la compra se haya realizado en cuotas, es una política de público conocimiento, que implica necesariamente que el cobro se siga realizando mes a mes, hasta cumplir las cuotas pactadas, de manera tal, que no es posible señalar que dicha situación sea anormal o errónea, como manifestó el denunciante en su libelo, sino más bien, hace suponer una falta de conocimiento por parte del tarjetahabiente.

h) Que lo anterior, sumado a lo señalado en la letra d, permiten llegar a la conclusión, que el banco realizó las gestiones adecuadas y pertinentes al requerimiento efectuado por el denunciante en su oportunidad, lo que se ve corroborado en parte, por el monto facturado a pagar en el periodo comprendido entre el 18 de octubre y el 20 de noviembre de 2012, que resulta ser negativo para ese mes, precisamente por las sumas abonadas por concepto de las devoluciones.

i) Que la prueba rendida por Olman Henríquez Saavedra resulta insuficiente para efectos de acreditar que la devolución de dinero, aludida en el correo electrónico de 21 de junio de 2013 y la solicitud de reverso de los cobros por intereses, que le fuese enviado por Fernanda Pizarro, del BBVA, se haya debido a las operaciones anuladas, objeto de la presente causa.

j) Que por lo tanto, no es posible atribuir al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile, responsabilidad alguna en los hechos que se investigan, derivada de alguna infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en especial, que actuando con negligencia, haya causado un menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio prestado, motivo por el cual se deberá rechazar la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.



EN LO CIVIL:

5.- Que la conclusión precedente priva de fundamento a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas once y veinticuatro, la que deberá ser desestimada.

Y, atendido lo dispuesto por el artículo 1º de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y 50 A de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A. Que no ha lugar a la denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas once y veinticuatro.

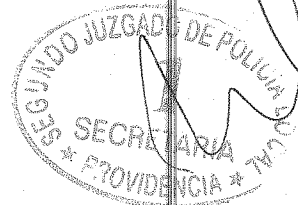
B. Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por OLMAN RODRIGO HENRÍQUEZ SAAVEDRA en contra del "BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE o BBVA CHILE", sin costas, por estimar que el actor tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese y Notifíquese.

Rol 34.116-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.





C.A. de Santiago  
Santiago, veinticinco de marzo de dos mil quince.

**Vistos:**

**Se confirma** la sentencia apelada de dieciséis de diciembre de dos mil catorce, escrita a fojas 70 y siguientes.

**Regístrese y devuélvase.**

N° Trabajo-menores-p.local-111-2015.

Pronunciada por la Tercera Sala de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Antonio Poblete Méndez, conformada por la Ministra señora Gloria Solís Romero y el Abogado Integrante señor Oscar Torres Zagal.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago.

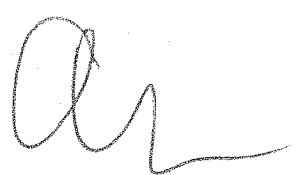
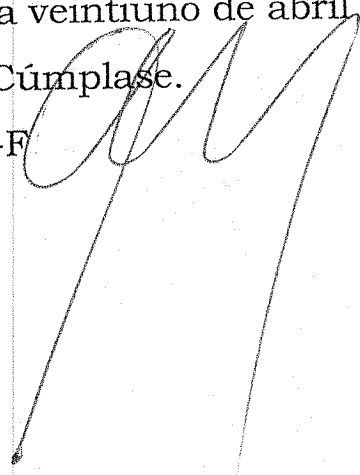
En Santiago, veinticinco de marzo de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



PROVIDENCIA, a veintiuno de abril de dos mil quince.

Cumplase.

ROL N° 34.116 -F



cc H223un

Abzcca.

22 ABR 2015

