

SERNAC
7 de mayo 2017

Arica, diecisiete de mayo de dos mil diecisiete.

Vistos:

A fs. 4 a 6 rola denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por Víctor Soto Vargas, cédula de identidad N° 14.105.017-6, empleado, domiciliado en Bariloche N° 2288, Población Pampa Nueva, de Arica, en contra del Banco BBVA, RUT N° 97.032.000-8, representado legalmente por Jorge Plaza Martínez, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en calle 21 de mayo N° 402, de Arica y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y rut ignora y del mismo domicilio de su representada. Funda la denuncia infraccional en que, con fecha 25 de noviembre de 2016, realizó el retiro de sus ahorros en dinero efectivo desde el Departamento de Ahorros Habitacionales de Carabineros de Chile, trámite que indica no se demora más de dos semanas en realizar el depósito, debido a su retiro de las filas institucionales, luego de 15 años, por lo que inició los trámites necesarios, y al tomar contacto con el servicio de call center de clientes del BBVA y solicitar su número de cuenta, le señaló la operadora que éste era el 0442-055-01353-8, número que informó a Santiago para que se efectuara el correspondiente depósito. El mismo día, volvió a llamar al call center para preguntar nuevamente su número de cuenta vista, siendo informado que el número entregado horas antes no correspondía a una cuenta de ese banco y se le entregó el número correcto, por lo que nuevamente realizó la solicitud de sus ahorros a la institución el día 26 de noviembre de 2016, generando, además, el correspondiente reclamo interno al banco. El día 22 de diciembre de 2016 lo contactaron telefónicamente desde el Departamento de Ahorros de Carabineros, para pedirle el número correcto de la cuenta para depositar el dinero, ya que en la solicitud enviada el número no correspondía, por lo que fue imposible realizar el depósito del dinero, sino hasta el 27 de diciembre de 2016. Que, por lo anterior mantiene un reclamo interno en Carabineros ya que efectuó dos veces las solicitudes, la primera con el número de cuenta incorrecta debido a la mala información del banco y, la segunda, porque Carabineros no envió su solicitud el 26 de diciembre a la ciudad de Santiago. Que, con fecha 30 de noviembre de 2016, concurrió a las dependencias de Sernac con la finalidad de hacer el reclamo

RECEPTOR
ARIEL PARADA JIMÉNEZ
Ser. Juzgado Policía Local ARICA

17/05/2017
12:00

correspondiente pues considera que sus derechos como consumidor han sido vulnerados por la mala información de la empresa, respondiendo el 14 de diciembre de 2016, expresando sus disculpas por las molestias causadas, y que habrían transmitido sus comentarios a fin de que se tomen las medidas respectivas y que no se repitan estas situaciones en el futuro. En cuanto a las disposiciones legales, expuso se infringieron los artículos 3 letra b) y e), 12 y 23, todos de la Ley 19.946, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y refiere que la conducta del proveedor denunciado ha significado una infracción a los artículos señalados porque no le entregó la información idónea y, en el tiempo que correspondía, lo cual ha provocado perjuicio a su persona ya que no pudo contar con su dinero en la fecha que lo necesitaba (navidad) y debió recurrir a préstamos que no tenía contemplados. Solicitó condenar al denunciado al máximo de la pena establecido en el artículo 24 de la Ley N° 19.946, con expresa condena en costas. Dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del Banco BBVA, RUT N° 97.032.000-8, representado legalmente por Jorge Plaza Martínez, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en calle 21 de mayo N° 402, de Arica. y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y rut ignora y del mismo domicilio de su representada. En cuanto a los hechos, da por reproducidos los hechos en que funda la denuncia infraccional y señala que tales hechos le causaron perjuicios por los que demanda y que son: 1.- Daño Emergente: Demanda por la suma de \$2.459.450.- porque no contó con su dinero y tuvo que pedir prestado para cubrir los gastos de su hogar, debido a las fiestas de fin de año, como de navidad y 2.- Daño Moral: Demanda por la suma de \$2.000.000.- y señala que este daño se configura por tener haber tenido que pedir prestado dinero a otras personas para las fiestas, no haber conseguido el dinero que necesitaba para la ocasión y mantener otro reclamo en contra de Carabineros porque no enviaron la segunda solicitud y no tener respuesta de esa institución. En cuanto al derecho, funda la demanda en lo dispuesto por el artículo 3 letra a) de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Pide en definitiva, acoger la demanda civil en todas sus partes y condenara la demandada civil a pagarle la suma de \$4.459.450.- o la suma que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes

que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.

A fs. 6 vta., rola la resolución del Tribunal que ordenó citar a Jorge Plaza Martínez, representante legal del Banco BBVA y/o a su administrador o jefe de local conforme a lo dispuesto por el artículo 50D de la Ley N° 19.496, a prestar declaración y que citó a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 7 y 8 rola escrito del Servicio Nacional del Consumidor por el que se hace parte.

A fs. 9 rola estampado receptorial que da cuenta de la notificación personal de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 4 a 6 y su proveído de fs. 6 vta., presentación de fs. 7 a 8 y resolución de fs. 8 vta. al Banco BBVA, por intermedio de su representante legal Jorge Plaza Martínez.

A fs. 10 rolan las declaraciones de Jorge Arnoldo Plaza Martínez, representante legal de Banco BBVA.

A fs. 23 a 25 vta. rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 26 rola la resolución del Tribunal "autos para fallo."

Considerando y teniendo presente.

Primero: Que, a fs. 10 rolan las declaraciones de Jorge Arnoldo Plaza Martínez, representante legal del Banco BBVA, quien expone que no puedo declarar si es efectiva o no la denuncia hecha por el denunciante, que él es cliente de una cuenta vista del banco, pero, nunca tomó contacto con él en el banco y según lo que indica en el documento, él tomó contacto a través de un call center quien hizo lo que correspondía en su momento, que el denunciante fue atendido y su reclamo fue respondido por el área de calidad del banco que está centralizado en Santiago. Refiere que desconoce lo ocurrido ya que no pasó por la sucursal, y sólo tiene conocimiento de lo ocurrido por la notificación entregada con fecha 31 de Marzo del 2017 por el receptor del Tribunal.

Segundo: Que, a fs. 23 a 25 rola la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Víctor Soto Vargas, la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota, asistido por la abogada Yasna Zepeda Lay y el egresado de derecho Leonel Beyzaga Quiñones y la

asistencia de la parte denunciada y demandada civil de Banco BBVA, representado por la abogada Javiera Kehr Castillo.

La parte denunciante y demandante civil de Víctor Soto Vargas ratificó la denuncia y demanda civil en todas sus partes y solicitó sean acogidas, con costas.

La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor ratificó la presentación efectuada con 27 de marzo de 2017 que rola a fs. 7 a 8 de autos, y solicitó que se tenga como parte integrante del comparendo.

La parte denunciada y demandada civil del Banco BBVA contestó por escrito la denuncia y demanda civil. Fundó su pretensión en las siguientes consideraciones: 1.- Los Verdaderos Hechos: 1.- Sostiene que, efectivamente el banco cometió un error inicial al indicarle al actor el número de cuenta incorrecto, sin olvidar, que el primer llamado a conocer el número de su cuenta es el propio titular. Expone que el error fue corregido el mismo día, entregándose al actor el número correcto de la cuenta, corregido el mismo día horas más tarde. Refiere que el actor pretende que el banco le pague por segunda vez el mismo monto que recibió por concepto de ahorros \$2.459.450., además, de una indemnización de \$2.000.000.- por concepto de daño moral. 2.- Expone que, según dan cuenta las grabaciones telefónicas, el actor realizó dos llamados con fecha 25 de noviembre de 2016. El primer llamado fue atendido por ejecutiva Giovanna Herrera, quien le indicó preliminarmente que el número de la cuenta era el N° 054-0442-0100013979, pero, luego lo rectificó por un número incorrecto 05442-055-01353-8. El segundo llamado, fue atendido por la ejecutiva Denisse Carrasco, quién indicó al actor el número correcto y que corresponde al 0504-0442-01000139479 o al número de cuenta simple 14105017, éste último que corresponde al número de Rut del actor sin dígito verificador. Refiere que la ejecutiva consultó al actor si la información la había pedido al call center o en la sucursal, y su respuesta fue al call center y que el número era incorrecto, indicándole el denunciante que estaba molesto por la información errónea porque el depósito que tenía que efectuar era muy importante porque estaría cesante y era su finiquito y finaliza señalando que exige una compensación por el tiempo perdido. La ejecutiva recomendó contactarse con el departamento de recursos humanos de su ex empresa para entregar inmediatamente el número de cuenta correcto, ya que

ahora sí lo poseía y le señaló que revisó el número incorrecto entregado anteriormente y que era una cuenta inexistente y que así la transferencia no podrá ser cursada. Al término de esa llamada, el actor expresó que nadie le devolverá el mal rato y que ingresará un reclamo por la mala información entregada en el primer llamado. Expone que el mismo día fue corregido el error y la ejecutiva que lo corrigió le recomendó informar a su ex empleador. 3.- Refiere que el actor reconoce expresamente en su demanda que el error fue corregido el mismo día, al señalar "el mismo día durante horas de la tarde... () la señorita que atendió la llamada me manifestó que el primer número que me habían dicho horas anteriores no correspondía a una cuenta en ese banco, en el mismo momento me facilitó el número correcto..." Expone, además, que para intentar compensar el mal rato – no perjuicios- el banco decidió devolverle el cobro de todas las comisiones anuales por el uso de cajero automático, que fueron cargadas en su respectiva cuenta vista. 5.- Sostiene que en resumen, por un error corregido el mismo día y que el actor pudo corregir con un solo llamado a su ex empleador para que pudieran depositarle correctamente el dinero que fuere, pretende enriquecerse injustamente con más de \$5.000.000.-. Primera alegación o defensa: Sostiene que BBVA no es responsable de un eventual retraso en el depósito de sus dineros, lo que tampoco consta que así haya ocurrido. Sostiene que la contraria no acompañó documento alguno que dé cuenta que efectivamente el depósito de sus ahorros o indemnizaciones laborales, se hayan retrasado ni el tiempo del retraso, pero, aún creyendo en su versión, porque confían en su buena fe, ello no es responsabilidad del banco, en primer lugar, porque es el cliente es el primer llamado a conocer el número de la cuenta que posee en su banco y segundo y más importante, el mismo día 25 de noviembre de 2016, el error fue corregido por el banco, señalándose el número correcto y se le aconsejó dar cuenta a su ex empleador y evitar así cualquier retraso. Sin embargo, lejos de apurarse en llamar a su ex empleador, anunció de inmediato la reclamación de compensaciones por supuestos perjuicios, es decir, sabía que tenía oportunidad de ganancia. Expone que, el tiempo o las condiciones en que el ex empleador proceda a realizar el depósito es una cuestión absolutamente ajena al banco y respecto de la cual no tiene ninguna injerencia. II. Segunda alegación o defensa. No existen perjuicios indemnizables. Niega categóricamente que

por razones laborales y realizó dos llamados telefónicos al call center, que fue atendido por dos operadoras distintas, que en el primer llamado le entregaron un número de cuenta vista errónea y al ser demasiado larga la cuenta comenzó a tener duda del número y volvió a llamar más tarde y en el segundo llamado, la operadora del call center le dijo que no existía tal número de cuenta entregado por el banco ya que estaba equivocado y le entregó el número de cuenta correcto, no se dio ninguna solución y al estar molesto don Víctor por lo ocurrido él le dijo que iniciaría un reclamo a través del Servicio Nacional del Consumidor. Refiere que el denunciante concurrió personalmente al Sernac e inició un proceso de mediación con el banco BBVA y, que hubo una respuesta del banco BBVA, ignora su fecha, pero, el banco reconoció la equivocación y le ofreció devolver las comisiones del año 2016. Refiere que el demandante requería de los dineros para solventar los gastos de navidad y al no tenerlo, tuvo que pedir un préstamo y desconoce el lugar. Expone que el depósito fue efectuado el día 27 de diciembre, después de navidad, y que éste fue solicitado el día 26 de noviembre. Señaló que el error fue arreglado el mismo día, que en la tarde le entregaron el número de cuenta correcta, que el depósito fue realizado en la cuenta correcta, de acuerdo a lo que le comentó Víctor Soto y que el banco le ofreció efectuar descuentos en la mediación, pero, que no sabe si fue efectivamente realizado. Refiere que está pidiendo por daño emergente la suma de \$2.500.000.- y que ello comprende el préstamo para navidad y la suma de \$2.000.000.- por daño moral y que éste consiste en la rabia por el daño psicológico que pasó al no poder comprar los regalos para sus hijos, y porque debía pagar sus honorarios ya que es su abogado en una causa civil y que el malestar psicológico se ve reflejado en que el actor debió concurrir a la consulta del psicólogo Yévenes para ser diagnosticado y acceder a medicamentos y que él ya venía mal por un asunto interno en Carabineros de Chile que es materia de una demanda civil, y el asunto del banco, lo agravó más y que los perjuicios ocasionados fueron consecuencia del actuar negligente del banco porque él necesitaba dinero para la fecha de navidad y que a toda persona le trae un perjuicio el no tener dinero para esa fecha, más aún, cuando está tramitando una causa civil donde tiene que pagar los honorarios de su abogado.

Quinto: Que, para acreditar sus asertos, la parte denunciante y demandante civil de Víctor Soto Vargas acompañó el formulario de reclamo del SERNAC N° Caso R2016O1182934 de fecha 30/11/2016 que rola a fs. 1; carta de respuesta del banco BBVA dirigida a Sernac por el que reconoce el error y pide disculpas a Víctor Soto de fecha 14/12/2016 que rola a fs. 2; cartola de movimiento de cuenta del Banco BBVA de fecha 22/02/2017 en el cual consta que el depósito fue efectuado con fecha 27/12/2016 que rola a fs. 3; certificado médico del Siquiatra Dr. Ricardo Yévenes Ramírez de fecha 12/04/2017 en que consta la condición psicológica en que se encuentra Víctor Soto y que éste fue atendido entre los días 22 de septiembre del 2016 al 15 de Enero del 2017, que rola a fs. 22.

Sexto: Que, el Servicio Nacional del Consumidor y Banco BBVA no rindieron pruebas.

Séptimo: Que, son hechos no controvertidos de autos, los siguientes:

- 1.- Que, el denunciante Víctor Soto Vargas, R.U.T. N° 14.105.017-6 es cuentahabiente de una cuenta vista del banco BBVA.
- 2.- Que, con fecha 25 de noviembre de 2016 el denunciante retiró sus ahorros desde el departamento de Ahorros Habitacionales de Carabineros de Chile, debido a su retiro de las filas institucionales.
- 3.- Que, para efectos de que su ex empleador le depositara los dineros correspondientes a sus ahorros habitacionales en su cuenta en el Banco BBVA llamó telefónicamente al call center del BBVA para que le indicaran el número de cuenta vista y en ese llamado la operadora del servicio le informó que el N° de su cuenta vista era el N°05040442000100013979, el que luego rectificó y le entregó el N°05442-055-01353-8.
- 4.- Que, el mismo día llamó por segunda vez al call center del banco BBVA y le informaron que le había sido entregado en el primer llamado era un número de cuenta erróneo y que el número correcto de su cuenta vista era el N° 0504-0442-0100013979 o el N° de cuenta simple 14105017, siendo éste último el correspondiente a su cédula de identidad sin guión ni dígito verificador y que esta información fue entregada por el actor a carabineros de Chile, su ex empleador y efectuó la solicitud de depósito de sus ahorros con fecha 26 de noviembre de 2016.
- 5.- Que, con fecha 22 de diciembre de 2016 el denunciante fue llamado por el Departamento de Ahorros de Carabineros de Chile para solicitarle el

número correcto de su cuenta vista para efectuar el depósito porque el número de cuenta entregado no correspondía al del denunciante.

6.- Que, efectuado reclamo ante el Sernac por el denunciante el Banco BBVA ofreció a título de compensación a éste efectuar devolución de todos los cobros por comisiones anuales por el uso de cajero automático, que fueron cargadas en su cuenta vista.

Octavo: Que, analizada la prueba rendida en autos, consistente en el Formulario de Reclamo N° R2016O1182934 del Servicio Nacional del Consumidor, que rola fs. 1; carta de respuesta del banco BBVA dirigida al Sernac de fs. 2; cartola de movimiento de cuenta del Banco BBVA de fecha 22/02/2017 en el cual consta que el depósito recién fue efectuado con fecha 27/12/2016 que rola a fs. 3, la prueba testimonial de Bernabé Vega Quispe que rola a fs. 23 a 24 de autos, todos analizados conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora arribó a la plena convicción que el día 25 de noviembre de 2016 la operadora del call center del Banco BBVA Giovanna Herrera entregó a requerimiento del denunciante Víctor Soto Vargas la información del número de su cuenta vista como el N° 0504-0442-0100013979, número que la misma operadora rectificó este número y le entregó otro N° 05442-055-01353-8, sin embargo, el segundo número entregado no correspondía al de la cuenta vista del denunciante, error, del que el call center no se percató sino hasta que el denunciante efectuó un segundo llamado este servicio telefónico el mismo día y la ejecutiva Denisse Carrasco que le atendió le informó que el número entregado en el llamado anterior no era el correcto y que el número de su cuenta vista correcto era el N° 0504-0442-1200013979 o el número de la cuenta simple N° 14105017, éste último el número de su rut sin guión ni dígito verificador, información que el denunciante requería para entregar a su ex empleador a fin de que éste le depositara en ella los fondos retirados desde el Departamento de Ahorros Habitacionales de Carabineros de Chile y, así no proporcionó así al denunciante la información veraz y oportuna sobre el bien contratado – cuenta vista- y actuó con negligencia en la prestación de un servicio de la información a través de su call center al consumidor, infringiendo con ello el artículo 3 letra b) y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496, que contiene normas sobre protección a los derechos del consumidor y, por ello se

acogerá la denuncia de fs. 4 a 6 y de la que se hizo parte el Servicio Nacional del Consumidor a fs. 7 y 8 y, se sancionará al Banco BBVA.

Noveno: Que, no obstante la conclusión arribada en el motivo que precede, resulta importante destacar que fue el propio denunciante quien efectuó el llamado por segunda vez al banco BBVA para recabar la información correcta de su número de cuenta vista el mismo día 25 de noviembre de 2016 - fecha en la que realizó el primer llamado- y el mismo denunciante quien informó a su ex empleador al día siguiente, esto es, el 26 de noviembre de 2016, el número correcto de su cuenta vista para que le fueran depositados los dineros que provenían de su trabajo, motivo por el cual no resulta verosímil la aseveración del actor quien alega haber sufrido los perjuicios que alega, menos aún, por el monto que los reclama, razón por la cual se rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 4 a 6 por Víctor Soto Vargas en contra del Banco BBVA. A mayor abundamiento, el denunciante no allegó al proceso prueba para acreditar que el dinero que su ex empleador le depositó en su cuenta vista el 28-12-2016 estaba destinado a realizar regalos de navidad y que al no haber podido disponer de ellos debió contraer empréstitos por el monto que su ex empleador debía depositarle, sin perjuicio, que el monto solicitado por el daño emergente corresponde a la suma que fue percibida efectivamente por el demandante de su ex empleador y, que mal podría haberse acogido este ítem, pues ello hubiera importado un enriquecimiento injusto para el actor pues habría percibido dicha suma dos veces, lo que al legislador repugna. En cuanto al daño moral, tampoco resulta acreditado en autos, que el actor hubiere sufrido el daño que describe como emergente y que éste hubiere derivado del error en la entrega de la información de la cuenta vista, que como se ha dicho fue reparado el mismo día vía telefónica al actor y, de haberse padecido, ellos más bien tuvieron origen en la demora en la transferencia de los fondos por Carabineros de Chile y la tramitación administrativa propia de estas gestiones, que motivó que el propio actor efectuara un reclamo interno a esa institución como lo asevera éste en su libelo de demanda y que el padecimiento o aflicción tiene su origen en un trastorno mixto moderado reactivo por estrés laboral por el cual estaba siendo tratado por el médico siquiatra desde el 22 de septiembre de 2016, como lo consigna el profesional, antes de la situación materia de la denuncia y derivado de un

asunto interno en carabineros de Chile como declaró el testigo Bernabé Felipe Vega Quispe a fs. 24, no existiendo relación causa a efecto entre la infracción y este padecimiento; razones todas que permitirán rechazar la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 4 a 6 por Víctor Soto Vargas en contra del Banco BBVA.

Décimo: Que, la prueba no analizada en nada altera lo resuelto precedentemente.

Decimoprimer: Que, no habiendo más antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento Ante los Juzgados de Policía Local y artículo 3 letra b) y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a la denuncia infraccional:

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 4 a 6 por Víctor Soto Vargas y por el Servicio Nacional del Consumidor a fs. 7 y 8 en contra del Banco BBVA.

2.- Se condena al **BANCO BBVA**, del giro de su denominación, R.U.T. N° 97.032.000-8, representada por Jorge Arnoldo Plaza Martínez, 34 años, chileno, soltero, ingeniero comercial, ambos con domicilio en 21 de mayo N° 402, de Arica, al pago de una multa de **DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** por no proporcionar al consumidor una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos y actuar en la prestación de un servicio con negligencia, causando menoscabo al consumidor, debido a deficiencias en la calidad del respectivo servicio, infringiendo con ello el artículo 3 letra b) y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección a los Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal o jefe de local por **QUINCE DIAS** de Reclusión Nocturna.

En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios:

3.- Se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 4 a 6 por Víctor Soto Vargas en contra del Banco BBVA.

4.- No se condena en costas al Banco BBVA por no haber sido totalmente vencido.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

Rol N° 243/2017 (AP)



Dictada por doña **CORALI ARAVENA LEON**, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of a horizontal line that curves downwards and then loops back up to the right.

THE
STATE OF
NEW YORK

IN SENATE

JANUARY 10, 1900

