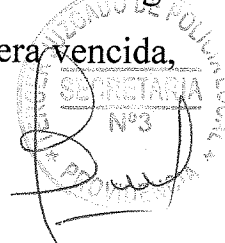


Providencia, a diez de marzo de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas uno y siguientes y declaración de fojas 10, formuladas por **ANDRES ESTEBAN HURTADO MUÑOZ**, asistente de matrículas, domiciliado en Ernesto Muzard 2024, departamento 35, Providencia, en contra de **BANCO BILBAO VISCAYA ARGENTARIA CHILE**, Rut 97.032.000-8, representada por Ignacio Lacasta Casado, gerente general, ambos domiciliados en avenida Pedro de Valdivia 100, piso 15°, Providencia, por infracción a los 3°, 12, 13, 23 y 24 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia exponiendo que tenía un Plan Profesional Joven en la citada entidad bancaria, que en el día 11 de agosto de 2014 se acerca a la sucursal ubicada en la plaza Pedro de Valdivia para pagar el saldo de su tarjeta de crédito, al momento de intentar pagar por caja le indican que hay un problema, se acerca a la ejecutiva de atención al cliente y ésta le señala que debe contactarse con su ejecutiva de cuenta, ya que tenía un saldo negativo en la cuenta corriente por \$26.321.-, por concepto de comisión, lo que era extraño, ya que él tenía un Plan Joven, el cual se encuentra exento de comisión hasta los 30 años de edad. Ese mismo día, paga la deuda de su tarjeta de crédito y envía un mensaje a su ejecutiva de cuentas, haciendo presente la situación antes descrita y solicita que se le reverse el cobro de mantención y comisión, no obtiene respuesta. El 18 de agosto, envía un correo electrónico a su ejecutiva, informando de esta misma situación y que figuraba en la página web con dos deudas; respecto a la línea de crédito y los pagos o abonos realizados en la tarjeta de crédito no se reflejaban en el sistema, aparecía como cartera vencida, adeudando \$98.634.-. Su ejecutiva le responde que su tarjeta pasó a cartera vencida, por lo que no se generaron más estados de cuenta, y que en cuanto a la línea de crédito, ésta se renueva en forma automática a no ser que exista mora, y que por ese motivo no fue renovada, luego le envían otro correo indicando que la línea de crédito no estaba vigente y que el cobro de mantención se produjo al no tener todos los productos vinculados. Alega que nunca le dieron aviso de que su tarjeta se encontraba con cartera vencida,



ni tampoco la fecha exacta en que se le revocó la línea de crédito, por lo que el Banco BBVA incumplió una de las cláusulas del contrato firmado por la apertura de la línea de crédito y cuenta corriente, que señala específicamente que el banco en caso de cerrar o revocar cualquiera de los productos debe dar aviso al cliente con tres meses de anticipación para informar del cierre de los productos.

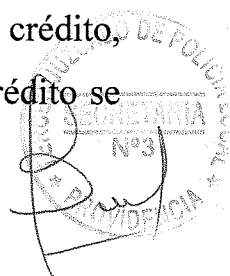
La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la misma presentación de fojas uno y siguientes, por **ANDRES ESTEBAN HURTADO MUÑOZ** en contra de **BANCO BILBAO VISCAYA ARGENTARIA CHILE**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos. Solicita que se le indemnice el daño emergente sufrido, lo que avalúa en \$26.321.-, monto que debió pagar en la sucursal, y como daño moral, la cantidad de \$500.000.- por el malestar y la angustia vivida, tras la negligencia del banco y de sus ejecutivos, la sensación de impotencia y sentimientos de indefensión respecto al abuso, y sentirse deudor y discriminado por la entidad bancaria, además de haber quedado marcado por siempre en el registro que manejan internamente los bancos respecto de los clientes, lo que podría incidir en su futuro al solicitar un crédito, por un historial de mal comportamiento financiero, además del tiempo perdido; todo ello, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 17, Víctor Díaz Anderson, abogado, en representación convencional del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile, confiere patrocinio y poder al abogado Gabriel Abarca Acuña.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 94 y siguientes.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de BBVA contesta las acciones en lo principal y otrosí de fojas 19 y siguiente. Expone que la responsabilidad en los hechos es del denunciante, ya que él se encontraba en mora en el pago de su tarjeta de crédito, que es su responsabilidad el mantener al día sus pagos, y no que el banco le esté informando sus deudas. Al haber estado en mora en el pago de la tarjeta de crédito y justo cuando correspondía renovarse la línea de crédito, ésta no se renovó, y a consecuencia de ello, al cerrarse la línea de crédito se



terminó el beneficio de Plan Joven, ya que como requisito para ello es mantener vigente todos los productos contratados, por ello se cobró comisión por mantención, lo que motivó el sobregiro al no tener dinero en su cuenta corriente, para asumir dicho costo.

La prueba documental y testimonial rendida en la audiencia.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

En materia infraccional:

1.- Que, según lo informado por el Banco BBVA al Sernac, con fecha 18 de abril de 2012, BBVA le otorgó al Cliente los siguientes productos: cuenta corriente, línea de sobregiro, línea de sobregiro pactado y tarjeta de crédito Visa. (fojas 63)

2.- Que, de acuerdo al Plan Profesional Joven que Andrés Hurtado Muñoz poseía estaba exento de comisiones hasta los 30 años del cliente, no obstante para mantener esta condición era necesario que los productos asociados al mismo estén y se encuentren activos y vigentes.

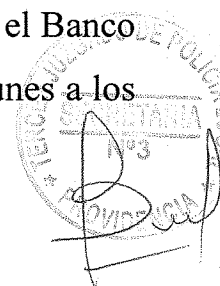
3.- Que, en el caso particular de la tarjeta de crédito de Andrés Hurtado Muñoz no fue pagada por el Cliente, atendido lo cual ésta tuvo que ser cerrada por el Banco y se iniciaron las gestiones de cobranza asociada a la morosidad. (Información proporcionada por el Banco BBVA ante el requerimiento del Sernac, fojas 63)

4.- Que, ante el Tribunal, el Banco BBVA señala que coincidió la fecha de renovación anual de la línea de crédito con la mora en el pago de la tarjeta de crédito del cliente, por lo que la línea de crédito no se renovó, lo que generó el desarme del plan asociado a la gratuidad hasta los 30 años, correspondiendo entonces el cobro de la comisión por mantención.

5.- Que, el denunciante alega que nunca se le informó que la tarjeta de crédito estaba con cartera vencida ni del cierre de algún producto asociado al plan contratado, por lo que a su juicio no corresponde que le cobren comisión.

6.- Que, como se ha visto, el Banco denunciado no ha rendido prueba alguna en la causa.

7.- Que, en el comparendo de contestación y prueba la parte de Andrés Hurtado Muñoz acompañó copia del contrato que le habría entregado el Banco BBVA al contratar el plan, fojas 79 a 93. En las Disposiciones Comunes a los



Contratos, 3.- Limitaciones al Uso de Productos y Servicios, se señala: El Banco podrá suspender o limitar, sin necesidad de aviso previo: (b) el uso de la Línea de Crédito, de la Línea de Sobregiro y de la línea de crédito asociada a la Tarjeta de Crédito: (i) si el Cliente incurre en mora o simple retardo en el pago de cualquier obligación para con el Banco. En todo caso el Banco deberá comunicar este hecho al Cliente dentro de los 3 días hábiles bancarios siguientes al de la respectiva suspensión o limitación.

8.- Que, aparentemente ésta habría sido la causal por la que el Banco suspendió la línea de crédito del Cliente. No existe constancia que el Banco haya cumplido con su obligación de dar aviso al Cliente de la respectiva suspensión o limitación, aviso que resulta fundamental, dado el cambio de las condiciones de contratación.

9.- Que, con los elementos de juicio antes expuestos, este Tribunal estima que la parte denunciada ha incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, ya que el Banco BBVA suspendió uno de los productos ofrecidos y con ello se produjo un cambio en los costos, lo que no fue informado oportunamente al Cliente.

En materia civil:

10.- Que la conducta infraccional imputada en el considerando precedente a Banco BBVA Chile S.A., en cuanto ocasionó perjuicios a terceros, da origen a una indemnización regulada según lo previsto en el artículo 3° letra e) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

11.- Que el perjuicio material experimentado, representado por el monto cobrado por concepto de comisión, esto es \$26.321.-, debe serle restituido al demandante.

12.- Que en cuanto al daño moral reclamado, existe una declaración testimonial al respecto, por lo que resulta, a juicio de esta sentenciadora, que la situación vivida por el demandante le produjo natural molestia, dolor, preocupación y angustia al demandante, que constituye lo propio del daño moral, por lo que se regulará de modo prudencial de conformidad con las reglas de la sana crítica.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 14, 17 y 23 de la Ley

SECRETARÍA
N° 3
GOBIERNO DE PUEBLO
PROVIDENCIA

18.287 de Procedimiento ante los mismos; y artículos 12, 23 y 24 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A. Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas uno y siguientes, y se condena a **BANCO BILBAO VISCAYA ARGENTARIA CHILE S.A.**, antes individualizado, a pagar una multa de 3 U.T.M. (Tres Unidades Tributarias Mensuales) por haber incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

B. Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la misma presentación de fojas uno y siguientes, por **ANDRES ESTEBAN HURTADO MUÑOZ**, en contra de **BANCO BILBAO VISCAYA ARGENTARIA CHILE S.A.**, ya individualizados, sólo en cuanto se condena a éste último a pagar a la parte demandante la suma de \$26.321.- (Veintiséis mil trescientos veintiuno pesos) por concepto de daño emergente y la suma de \$150.000.- (Ciento cincuenta mil pesos) por concepto de daño moral, más las costas de la causa.

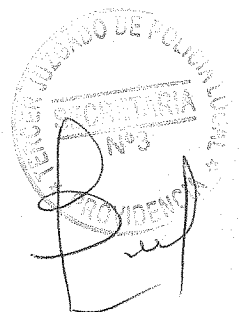
C. Que la suma de \$26.321.- deberá reajustarse, de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el día 1° de agosto de 2014 y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo, sin intereses.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°78.054-4-2014

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



C.A. de Santiago

Santiago, veintiocho de octubre de dos mil quince.

* A fs. 148: téngase presente.

VISTOS:

Se confirma la sentencia apelada de diez de marzo de dos mil quince, escrita a fs. 99 y siguientes.

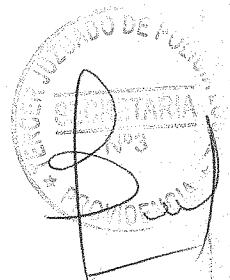
Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-648-2015.

Pronunciada por la **Segunda Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministro señora Marisol Rojas Moya e integrada por el Ministro (S) señor Tomás Gray Gariazzo y por el Fiscal Judicial señor Raúl Trincado Dreyses.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a veintiocho de octubre de dos mil quince, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.



Providencia a diez de diciembre de dos mil quince.
Cúmplase.
ROL N° 78054-04-2014

