

Puerto Montt, treinta de septiembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes comparece Cristián Hales Opitz, abogado, domiciliado para estos efectos en calle San Pedro N° 543, comuna de Puerto Varas, quien viene en interponer querrela en contra de Banco Bilbao Viscaya Argentaria Chile SA, sociedad del giro de su denominación representada por don Andrés Aleuanlli Álvarez, administrativo, ambos con domicilio en calle Bernardo O'Higgins N° 156, comuna de Puerto Montt. Fundando su querrela en atención a que con fecha 23 de mayo de 2016 se celebró entre Haralt Opitz Vergara, Inmobiliaria Tierra Santa Limitada y la demandada y querrellada infraccional un contrato de compraventa y para poder concretar dicha compraventa la sociedad, Inmobiliaria Tierra Santa Limitada suscribió un mutuo en la cual además es un crédito cuya operación es el N° 050403529600006306 por un monto de \$400.000.000 tomada el día 23 de mayo de 2016 en la cual se me impuso que fuera deudor Indirecto como aval. Dicho crédito o mutuo, en un principio, no originó problemas realizándose los pagos a la contraria como corresponde pero una vez que yo, como persona natural, concurrí al Banco de Chile para que esta última institución comprara un crédito que tenía en el Banco BCI y en el Banco Security se le informa que no podría acceder a dicha operación ya que el Banco Bilbao Viscaya Argentaria Chile SA publicó como deuda directa los \$400.000.000 de un tercero, Inmobiliaria Tierra Santa Limitada, debido a la negligencia y deficiencia en la prestación de los servicios de la querrellada infraccional y demandada. Trato de comunicarme en reiteradas ocasiones con funcionarios del Banco Bilbao Viscaya Argentaria Chile SA para que solucionaran este error o equivocación negligente pero no tuvo respuestas. Después de muchos intentos y muy malos ratos funcionarios del Banco Bilbao Viscaya Argentaria Chile SA señalaron que no podrían corregir el error negligente en que incurrieron y solo podrían emitir un certificado pero sus antecedentes seguirían reflejando erróneamente y negligentemente que yo en forma directa es deudor de \$400.000.000, deuda que no tiene. Lo anterior además de las trabas que ha tenido con el Banco de Chile para concretar la operación antes señalada, posteriormente esta última institución le señala que, por la negligente publicación de la contraria, si quería acceder a cualquier operación con el Banco de Chile, las tasas de los crédito aumentarían entre un 0,5 y un 1,00, lo que en la práctica se refleja en que si quiero concretar el negocio de compra de cartera de crédito que estaba haciendo con el Banco de Chile, este banco cobraría entre \$45.000.000 y \$50.000.000 más de lo que debería pagar si el Banco Bilbao Viscaya Argentaria Chile SA no hubiese incurrido en la errada y negligente publicación de una supuesta deuda directa que no posee por \$400.000.000 debiendo señalar además que la publicación que negligentemente y por un mal y defectuoso servicio que la querrellada y demanda realizó todos los bancos tienen acceso a través de la SBIF. Lo antes expuesto trajo más malos ratos, malestares y perjuicios comerciales, además de los antes expuestos, ya que para

tratar infructuosamente de solucionar el problema he tenido que incurrir en pagos a la contraria, como persona natural, gastos a terceros y realizar pagos de Inmobiliaria Tierra Santa Limitada en su carácter de aval. Los malos ratos y perjuicios negativos comerciales aumentaron también cuando, como persona natural y como representante convencional y judicial de Inmobiliaria Tierra Santa Limitada, sociedad en la que es socio, trata de concretar un proyecto con Cencosud SA en el inmueble que se compró a través del contrato de compraventa señalado al comienzo y donde se señaló por Cencosud que no se podría concretar todavía en el plazo que a comienzo del 2016 se había señalado por las partes porque "Banco Bilbao Viscaya Argentaria Chile SA aumento la carga comercial de esta parte, siendo su calidad comercial y de sus ingresos insegura para concretar todavía otros proyectos con Cencosud por su nivel de endeudamiento que es irreal, lo que paralizó el proyecto de Cencosud de instalar otro de sus negocios con sus sociedades y su persona, dejando sin efecto o a lo menos retrasando proyectos e ingresos económicos que tenía presupuestado a esta fecha y así concretar pagos con terceros y hacer otros negocios que no resultaron. Además de lo anterior ha sufrido otros efectos negativos de carácter comercial por la negligencia de la contraria en aumentar su carga o deuda directa financiera en forma negligente y errada en \$400.000.000 como por ejemplo y sin que la enumeración sea taxativa, aumentando los intereses moratorios en Difor Puerto Montt en el cambio de su vehículo, aumento de tasas en el Banco de Chile por ser una persona falsamente y erradamente "sobreendeudada", además de haber rechazado el banco BCI la compra de su cartera y la negativa de empresas inversoras como Aval Chile y Patio SA con su persona para hacer negocios o a lo menos aumentando las tasas de créditos. Que el actuar negligente de la querellada y demandada y su pésimo servicio ha afectado infundadamente su imagen comercial frente a terceras personas, infringiendo la querellada infraccional la ley 19.496 ya que a pesar de que manifestó correctamente su carga financiera, quedo casi como mentiroso al existir una deuda directa falsa por \$400.000.000 más, siendo además dicha deuda improcedente. Señalando que estos hechos constituyen una infracción a los artículos 1, 3 letra b), d) y e), artículos 12, 23, 24 y 33 de la Ley del Consumidor, solicitando que se condene a la infractora al máximo de la multa establecida en la Ley N° 19.496, con expresa condena en costas.

Por la misma presentación la actora ya individualizada, viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de Banco Bilbao Viscaya Argentaria Chile SA, ya individualizado, a fin de que lo condene civilmente de acuerdo a los hechos y fundamentos de derecho en que basa su querrela infraccional. Demandando por concepto de daño moral la suma de \$18.000.000, esto en atención a los daños causados por la negligencia, mal servicio de la contraria que infringe la ley 19.496, causándole sobre todo perjuicios morales ya que es una persona seria, solvente, confiable, que jamás ha tenido protestos ni morosidad y parte importante de su vida profesional como abogado radica en la confiabilidad que las personas depositan en su

persona, afectando su imagen personal y profesional causándome un enorme daño moral al haberse impedido o restringido la concreción de negocios y otros simplemente no se pudieron hacer negocios, causando malos ratos, angustia mal estado anímico al ver que negocios que estaban por concretarse no se pudieron hacer por la negligencia de la contraria. Más los respectivos reajustes, intereses y costas solicitando además se ordene a la demandada realice todas las gestiones necesarias para que sus antecedentes sean eliminados de cualquier como es la publicación de una errada deuda directa de \$400.000.000.

A fojas 24 a 32 rola copia de Pagaré N° de obligación 0504035263-9600006306, por la suma de \$400.000.000.

A fojas 33 a 35 rola copia de Informe de Deudas N° 3368442 de fecha 19 de agosto de 2016 emitido por la SBIF. ✓

A fojas 36 a 56 rola copia de contrato de compraventa de fecha 23 de mayo de 2016 celebrado entre Haralt Opitz Vergara, Inmobiliaria Tierra Santa Limitada y la demandada y querellada infraccional.

A fojas 57 a 59 rola copia publicación en el sitio web [www.emol.cl](http://www.emol.cl) denominado "Corte de Rancagua condena a Banco por enviar a Dicom a cliente por deuda inexistente".

A fojas 60 a 63 rola copia publicación en el sitio web [www.soychile.cl](http://www.soychile.cl) denominado "El BBVA fue el banco peor evaluado según el ranking financiero del Sernac".

A fojas 64 rola copia publicación en el sitio web [www.lanacion.cl](http://www.lanacion.cl).

A fojas 65 rola Emisión de clave de acceso internet SBIF.

A fojas 66 rola correo entre el actor y la querellada. ✓

A fojas 68 rola oficio n° 3437, dirigido al Sernac.

A fojas 69 rola lista de testigos acompañada por el actor.

A fojas 72 a 77 rola copia de Resolución N° 197 que otorga facultades a Directores Regionales de SERNAC.

A fojas 78 a 81 rola copia de Resolución N° 102 que designa como Director Regional (S) de SERNAC a Alejandra Miranda Mondaca.

A fojas 82 rola presentación de la Directora Subrogante del Sernac ALEJANDRA MIRANDA MONDACA, quien se hace parte en la causa, acredita sus personería y delega poder en la abogada CLAUDIA FAJARDO VALDEVENTO.

A fojas 86 a 94 rola copia de

A fojas 95 a 100 rola copia DESIGNACION DE PODERES BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, CHILE, a JORGE WALDEMAR LESSER DE HEECKEREN Y OTROS.

A fojas 102 y siguientes comparece ANDRES EMILIO ALEUANLLI ALVAREZ, por el demandado, quien opone a la demanda la excepción establecida en el artículo 303

Nº1 del Código de Procedimiento Civil, señalando que el demandando no tiene una relación de consumo con su representada, por lo que no es legitimario activo para accionar en el procedimiento que la Ley del consumidor establece. No siendo el actor consumidor ni directo ni final del crédito otorgado por BBVA a Inmobiliaria Tierra Santa. Siendo este tribunal absolutamente incompetente para conocer de la presente acción. En subsidio, contesta la demanda presentada en contra de su representada señalando que el demandante en autos es codeudor solidario de la Inmobiliaria suscriptora del pagaré, y contrariamente a lo indica el actor, él es deudor directo del Banco BBVA. Siendo el actor deudor directo, pues ha firmado como avalista y codeudor solidario de la suscriptora del pagaré, la Inmobiliaria a la cual él además representa, no existe arbitrariedad ni ilegalidad alguna por parte de BBVA al informar de dicha situación a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, muy por el contrario, no hace más que cumplir con una obligación impuesta a todo banco. Así mismo, respecto a los pagos que habría realizado a su representada en calidad de avalista de Inmobiliaria Tierra Santa, el actor no hizo más que cumplir con lo estipulado en el pagaré en que se obliga entre otras calidades como codeudor solidario. En cuanto a la supuesta compra de crédito que el BANCO CHILE habría realizado de haber sido informado como deudor indirecto y el aumento de las tasas debido a la mismo, estas aseveraciones son engañosas, pues evidentemente un cliente sin deuda tendría tasas más bajas, en comparación con uno con deuda directa o indirecta de 400 millones de pesos, sin embargo el demandante pretende compararse con un cliente sin deudas, siendo que él libre y voluntariamente decidió ser codeudor solidario de una deuda de una empresa a la cual representa. Además, el demandante imagina y describe una serie de supuestos negocios que se habrían concretado, según él, de no ser por el hecho de haber sido informado como deudor directo, pero lo cierto es que omite referirse a qué hubiese ocurrido de informarse como indirecto, procura asimilarse a una persona que no tendría deuda alguna, pero no debe olvidarse que sí es deudor por 400 millones de pesos, lo que no se ha controvertido en autos, y además deudor directo, en su calidad de avalista y codeudor solidario. En cuanto al daño moral que pretende el actor, señala que con solo mencionar supuestos perjuicios emocionales, no significan que no deba acreditarlos, pues bien, todo daño que se pretenda ser indemnizado debe necesariamente ser probado. Sin embargo no existe en autos prueba alguna que sustente la efectividad de dichos perjuicios, ni tampoco la entidad de los mismos, y mal puede hacerlo, pues no existen tales daños, menos aún como consecuencia de un hecho arbitrario o ilegal, que como ya ha expresado. Agregando que la relación causal entre el supuesto acto ilícito y los daños, debe ser inmediata o directa, de modo que si de la cadena causal es necesario suprimir mentalmente ciertos eventos para que los daños efectivamente se produjeran, no estamos ya en presencia de perjuicios que merezcan indemnización, pues ellos serían indirectos y por tanto jamás indemnizables. Además, lo sostenido por el actor es absurdo, pues cualquier entidad financiera, al analizar el

nivel de riesgo del Sr. Hales, se habría percatado que no sólo si la Inmobiliaria, que junto a su hermano les pertenece, no pagaba, él sería el obligado a dar cumplimiento a dicha obligación, sino que al ser codeudor solidario, incluso podría ser demandado directamente y conjuntamente por el pago del monto total, lo que obviamente significa que la comisión de riesgo de cualquier entidad financiera tendría necesariamente que tener en cuenta el crédito contraído por Inmobiliaria Tierra Santa para saber la capacidad de pago y carga crediticia del Sr. Cristián Hales. Pretendiendo el actor convencer que todos esos negocios que tenía previstos se habrían materializado, generando ganancias si tan sólo no hubiese existido la publicación de su deuda como directa y en cambio hubiese sido publicado sólo con una deuda indirecta. No existiendo un actuar arbitrario ni ilegal por parte del banco.

A fojas 113 rola acta de comparendo, que reza:

“ A la hora señalada se lleva a efecto el comparendo decretado en autos, con la asistencia de la parte denunciante la abogada del Servicio Nacional del Consumir doña CLAUDIA FAJARDO VALDEBENITO, del denunciante y demandante civil el abogado don CRISTIAN HALES OPITZ y del abogado de la demandada IGNACIO GONZALEZ FERNANDEZ, por Banco BBVA.

Llamadas las partes a conciliación, no se produce.

El Sernac por medio de su abogada, viene en reiterar y ratificar la denuncia de autos, solicitando al Tribunal se acoja la denuncia y se condene al proveedor infractor al máximo de las multas que establece la ley y solicitando además que si se probare que la denunciada ha incurrido en otras infracciones durante el mismo año calendario, se doble la multa.

El demandante y querellante ratifica su acción.

El Tribunal tiene por ratificadas denuncia y demandada civil.

La parte querellada y demandada civil viene en contestar por escrito oponiendo excepciones y solicita se tenga como parte de la audiencia.

El Tribunal provee: A lo principal: Por interpuesta excepción de incompetencia, traslado. Al primer otrosí: Por contestada en subsidio de la demanda y querrela. Al segundo: Por acompañados los documentos. Al tercer y cuarto otrosí: Se tiene presente.

La parte denunciada del se reserva plazo para evacuar el traslado.

En virtud del incidente que se ha proveído, se suspende la audiencia, fijándose fecha para su continuación una vez resuelto el incidente.

Se pone término a la audiencia.”

A fojas 114 a 120 rola copia de sentencia definitiva de Ilustre Corte de Apelaciones de Santiago, causa rol corte n° 5573-2015.

A fojas 121 y siguientes rola presentación del actor CRITIAN HALES OPITZ, quien

A fojas 135 rola presentación de la abogada del Sernac, evacuando traslado solicitado el rechazo de la excepción planteada por la contraria, toda vez, que la ley no distingue si el acto debe realizarse directamente por el destinatario final o por un

tercero, debiendo ser interpretada la Ley de Protección del Consumidor siempre en pro del consumidor, por lo que el actor detenta la calidad de consumidor.

A fojas 148 y siguientes rola fallo del incidente, resolviendo no ha lugar a la excepción por ser plenamente competente para conocer el asunto.

A fojas 167 a 170 rola copia publicación sitio web Emol, titulada: Corte de Rancagua condena a banco por enviar a Dicom al cliente por deuda inexistente.

A fojas 171 a 172 rola copia publicación sitio web El Mostrador, titulada: Corte Suprema ordena a banco BBVA apagar \$25 millones por cobro irregular de crédito hipotecario.

A fojas 173 a 176 rola copia publicación sitio web Marca 2.0, titulada: Condenan al BBVA y a LAN por publicidad engañosa.

A fojas 177 a 183 rola copia publicación sitio web Sernac, titulada: Sernac detecto cláusulas abusivas en contratos bancarios.

A fojas 184 y siguientes rola presentación del actor acompañado los documentos individualizados a fojas 167 a 183.

A fojas 187 a 188 rola mandato judicial del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, al abogado ANDRES HERRERA TRONCOSO, Y OTROS.

A fojas 189 y siguientes rola presentación de ANDRES HERRERA TRONCOSO, abogad del Sernac, quien asume patrocinio y poder, delega poder a la abogada PAOLA JHON MARTINEZ y el abogado JOSE LUIS PISMANTE ARAOS, y acredita su personería para actuar.

A fojas 197 rola delegación de poder del abogado IGNACIO GONZALEZ FERNANDEZ al abogado CAMILA KOPPLIN LANATA.

A fojas 200 a 205 rola copia de Resolución N° 197 que otorga facultades a Directores Regionales de SERNAC.

A fojas 206 a 207 rola copia de resolución 405/154/2017, Región metropolitana, Sernac.

A fojas 208 rola presentación de MIGUEL OPEZ VILLEGAS, Director del Sernac, quien se hace parte en la causa y confiere patrocinio y poder a la abogada MARCELA PARDO VERA.

A fojas 210 rola copia de correo electrónico entre ejecutivo del Banco de Chile y Cristián Hales, correo de fecha 5 de septiembre de 2016.

A fojas 211 rola copia de correo electrónico entre ejecutiva del Banco Security y Cristián Hales, correo de fecha 26 de septiembre de 2016.

A fojas 212 rola copia de correo electrónico entre ejecutiva del Banco de Crédito e Inversiones (BCI) y Cristián Hales, correo de fecha 6 de octubre de 2016.

A fojas 213 a 218 rolan correos electrónicos de diferentes fechas entre ejecutivo de la parte querellada infraccional y demandada y Cristián Hales

A fojas 219 a 220 rola copia de "Consulta Movimiento de un Préstamo" de fecha 6 de septiembre de 2016 emitido por la parte querellada infraccional.

A fojas 221 a 229 rola copia de pagaré N° obligación 0504035263-9600006306 de fecha 23 de mayo de 2016.

A fojas 230 a 243 rola copia de contrato de compraventa de fecha 23 de mayo de 2016 celebrado entre Haralt Opitz Vergara, Inmobiliaria Tierra Santa Limitada y Banco Bilbao Viscaya Argentaria Chile.

A fojas 244 a 250 rola copia de contrato de rectificación de fecha 27 de mayo de 2016 celebrado entre Haralt Opitz Vergara, Inmobiliaria Tierra Santa Limitada y Banco Bilbao Viscaya Argentaria Chile.

A fojas 253 y siguientes rola comparendo, que reza:

A la hora señalada se lleva a efecto el comparendo de continuación, con la asistencia del querellante y demandante civil don CRISTIAN HALES OPITZ, de la abogada del Sernac doña MARCELA PARDO VERA y de la abogada de la parte querellada y demandada civil, doña CAMILA KOPPLIN LANATA, en representación de Banco BBVA.

Se recibe la causa a prueba y se fijan como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, los siguientes:

1. Efectividad de haberse cometido infracción o infracciones a la Ley de Protección al Consumidor.
2. Efectividad de los perjuicios y montos demandados.

#### PRUEBA DE LA PARTE QUERELLANE Y DEMANDANTE

##### DOCUMENTAL

Viene en ratificar como medio de prueba los documentos ya acompañados y en acompañar mediante minuta escrita, solicitando que se tenga como parte integrante de esta audiencia.

El tribunal tiene por ratificado los documentos acompañados y accede a lo solicitando, proveyendo la presentación: Se tienen por acompañado los documentos en la forma solicitada.

El tribunal confiere traslado a la contraria para la eventual objeción de documentos.

La parte querellada y demandada se reserva el plazo.

##### PRUEBA TESTIMONIAL:

Comparece don ERIC GUSTAVO BRUZZONE REYES, chileno, casado, administrativo, cédula nacional de identidad número 7.887.707-4, con domicilio en Santa Rosa n° 690, departamento 45, de la ciudad de Puerto Varas.

Yo conozco a don Cristian Hales, de hace mucho tiempo, de una relación de amistad con la familia y hace unos dos años me integre a un proyecto que tiene con su hermana. Y en este lapso de tiempo, tome conocimiento de la situación que precisamente atañe acá, es que la empresa, sociedad inmobiliaria tierra Santa, solicitó unos créditos a la BANCO BBVA, y este crédito fue cargado a la cuenta personal de Cristian, yo tome conocimiento de esto, ya que como trabajo en la empresa tomo conocimiento de las cosas administrativas de la empresa, y ahí al renegociar y crédito personal con otros bancos, le ha provocado, problemas de interés, molestias con el cargo que se hizo a su cuenta personal. Eso más o menos resumido lo que yo sé de esta situación. La situación de la empresa al pedir el crédito fue cargado a la cuenta personal de Cristian y no a la cuenta de la inmobiliaria y al renegociar deudas personales con otros bancos no pudo hacerlo porque tenía una sobrecarga de sus créditos. No sé si el banco público como carga financiaría el crédito de la sociedad. Me consta que producto de esta carga a su cuenta personal, produjo molestias, desde el punto de vista de trámite administrativo e intereses a sus cuentas. Sé que el banco de Chile al renegociar una deuda de su vivienda, el banco le cobró un interés por la sobretasas que tenía, esto me consta porque yo tengo información del funcionamiento administrativo y financiero de la empresa, y tengo cercanía, y al comentar lo que le había pasado, me enteré porque él me lo comentó. A través de las conversaciones y comentarios, específicamente del interés de su vivienda me enteré y de los temas administrativo y financieros de la empresa si tengo acceso, pero de este punto específico, solo me enteré de los comentarios y de la situación personal de Cristian. Las molestias, aparte de la parte financiera, tuvo molestias del punto de vista moral, ya que tuvo preocupación por esta situación y a lo mejor rabia, frente a una situación que se haya manejado de mala forma, y si le produjo un daño moral, de las molestias de demoras, pérdidas de tiempo.

#### PRUEBA DE LA PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA

##### DOCUMENTAL

Viene en ratificar los documentos acompañados en su presentación.

El tribunal tiene por ratificados los documentos.

Habiéndose terminado el término probatorio, la parte querelante y demandante solicita se dicte fallo.

El tribunal provee: certifíquese previamente si existen diligencias pendientes.

Se pone término a la audiencia.”

A fojas 256 y siguientes rola observaciones a la prueba realizadas por el actor.

A fojas 260 rola certificación que no existen diligencias pendientes.

A fojas 261 rola decreto autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto a la parte infraccional

PRIMERO: A fojas 1 y siguientes comparece CRISTIÁN HALES OPITZ, e interpone querrela en contra de BANCO BILBAO VISCAYA ARGENTARIA CHILE SA, sociedad del giro de su denominación representada por don Andrés Aleuánli Álvarez, administrativo, ambos con domicilio en calle Bernardo O'Higgins N° 156, comuna de Puerto Montt. Fundando su querrela en atención a que con fecha 23 de mayo de 2016 se celebró entre Haralt Opitz Vergara, Inmobiliaria Tierra Santa Limitada y la demandada y querrelada infraccional un contrato de compraventa y para poder concretar dicha compraventa la sociedad, Inmobiliaria Tierra Santa Limitada suscribió un mutuo en la cual además es un crédito cuya operación es el N° 050403529600006306

por un monto de \$400.000.000 tomada el día 23 de mayo de 2016 en la cual se me impuso que fuera deudor Indirecto como aval. Dicho crédito o mutuo, en un principio, no originó problemas realizándose los pagos a la contraria como corresponde pero una vez que yo, como persona natural, concurrí al Banco de Chile para que esta última institución comprara un crédito que tenía en el Banco BCI y en el Banco Security se le informa que no podría acceder a dicha operación ya que el Banco Bilbao Viscaya Argentaria Chile SA publicó como deuda directa los \$400.000.000 de un tercero, Inmobiliaria Tierra Santa Limitada, debido a la negligencia y deficiencia en la prestación de los servicios de la querellada infraccional y demandada. Trato de comunicarme en reiteradas ocasiones con funcionarios del Banco Bilbao Viscaya Argentaria Chile SA para que solucionaran este error o equivocación negligente pero no tuvo respuestas. Después de muchos intentos y muy malos ratos funcionarios del Banco Bilbao Viscaya Argentaria Chile SA señalaron que no podrían corregir el error negligente en que incurrieron y solo podrían emitir un certificado pero sus antecedentes seguirían reflejando erróneamente y negligentemente que yo en forma directa es deudor de \$400.000.000, deuda que no tiene. Lo anterior además de las trabas que ha tenido con el Banco de Chile para concretar la operación antes señalada, posteriormente esta última institución le señala que, por la negligente publicación de la contraria, si quería acceder a cualquier operación con el Banco de Chile, las tasas de los crédito aumentarían entre un 0,5 y un 1,00 , lo que en la práctica se refleja en que si quiero concretar el negocio de compra de cartera de crédito que estaba haciendo con el Banco de Chile, este banco cobraría entre \$45.000.000 y \$50.000.000 más de lo que debería pagar si el Banco Bilbao Viscaya Argentaria Chile SA no hubiese incurrido en la errada y negligente publicación de una supuesta deuda directa que no posee por \$400.000.000 debiendo señalar además que la publicación que negligentemente y por un mal y defectuoso servicio que la querellada y demanda realizó todos los bancos tienen acceso a través de la SBIF. Lo antes expuesto trajo más malos ratos, malestares y perjuicios comerciales, además de los antes expuestos, ya que para tratar infructuosamente de solucionar el problema he tenido que incurrir en pagos a la contraria, como persona natural, gastos a te terceros y realizar pagos de Inmobiliaria Tierra Santa Limitada en su carácter de aval. Los malos ratos y perjuicios negativos comerciales aumentaron también cuando, como persona natural y como representante convencional y judicial de Inmobiliaria Tierra Santa Limitada, sociedad en la que es socio, trata de concretar un proyecto con Cencosud SA en el inmueble que se compró a través del contrato de compraventa señalado al comienzo y donde se señaló por Cencosud que no se podría concretar todavía en el plazo que a comienzo del 2016 se había señalado por las partes porque "Banco Bilbao Viscaya Argentaria Chile SA aumento la carga comercial de esta parte, siendo su calidad comercial y de sus ingresos insegura para concretar todavía otros proyectos con Cencosud por su nivel de endeudamiento que es irreal, lo que paralizó el proyecto de Cencosud de instalar otro de sus negocios con sus sociedades y su persona, dejando sin efecto o a lo menos retrasando

proyectos e ingresos económicos que tenía presupuestado a esta fecha y así concretar pagos con terceros y hacer otros negocios que no resultaron. Además de lo anterior ha sufrido otros efectos negativos de carácter comercial por la negligencia de la contraria en aumentar su carga o deuda directa financiera en forma negligente y errada en \$400.000.000 como por ejemplo y sin que la enumeración sea taxativa, aumentando los intereses moratorios en Difor Puerto Montt en el cambio de su vehículo, aumento de tasas en el Banco de Chile por ser una persona falsamente y erradamente "sobreendeudada", además de haber rechazado el banco BCI la compra de su cartera y la negativa de empresas inversoras como Aval Chile y Patio SA con su persona para hacer negocios o a lo menos aumentando las tasas de créditos. Que el actuar negligente de la querellada y demandada y su pésimo servicio ha afectado infundadamente su imagen comercial frente a terceras personas, infringiendo la querellada infraccional la ley 19.496 ya que a pesar de que manifestó correctamente su carga financiera, quedo casi como mentiroso al existir una deuda directa falsa por \$400.000.000 más, siendo además dicha deuda improcedente. Señalando que estos hechos constituyen una infracciona a los artículos 1, 3 letra b), d) y e), artículos 12, 23, 24 y 33 de la Ley del Consumidor, solicitando que se condene a la infractora al máximo de la multa establecida en la Ley N° 19.496, con expresa condena en costas.

**SEGUNDO:** Que a fojas 82 se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor en la causa.

**TERCERO:** Que la parte demandada en subsidio de su alegación de incompetencia, la cual fue rechazada, contesta la demanda presentada en su contra, señalando que el demandante de autos es codeudor solidario de la Inmobiliaria suscriptora del pagaré, y contrariamente a lo indica el actor, él es deudor directo del Banco BBVA. Siendo el actor deudor directo, pues ha firmado como avalista y codeudor solidario de la suscriptora del pagaré, la Inmobiliaria a la cual él además representa, no existe arbitrariedad ni ilegalidad alguna por parte de BBVA al informar de dicha situación a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, muy por el contrario, no hace más que cumplir con una obligación impuesta a todo banco. Así mismo, respecto a los pagos que habría realizado a su representas en calidad de avalista de Inmobiliaria Tierra Santa, el actor no hizo más que cumplir con lo estipulado en el pagaré en que se obliga entre otras calidades como codeudor solidario. En cuanto a la supuesta compra de crédito que el BANCO CHILE habría realizado de haber sido informado como deudor indirecto y el aumento de las tasas debido a la mismo, estas aseveraciones son engañosas, pues evidentemente un cliente sin deuda tendría tasas más bajas, en comparación con uno con deuda directa o indirecta de 400 millones de pesos, sin embargo el demandante pretende compararse con un cliente sin deudas, siendo que él libre y voluntariamente decidió ser codeudor solidario de una deuda de una empresa a la cual representa. Además, el demandante imagina y describe una serie de supuestos negocios

que se habrían concretado, según él, de no ser por el hecho de haber sido informado como deudor directo, pero lo cierto es que omite referirse a qué hubiese ocurrido de informarse como indirecto, procura asimilarse a una persona que no tendría deuda alguna, pero no debe olvidarse que sí es deudor por 400 millones de pesos, lo que no se ha controvertido en autos, y además deudor directo, en su calidad de avalista y codeudor solidario. En cuanto al daño moral que pretende el actor, señala que con solo mencionar supuestos perjuicios emocionales, no significan que no deba acreditarlos, pues bien, todo daño que se pretenda ser indemnizado debe necesariamente ser probado. Sin embargo no existe en autos prueba alguna que sustente la efectividad de dichos perjuicios, ni tampoco la entidad de los mismos, y mal puede hacerlo, pues no existen tales daños, menos aún como consecuencia de un hecho arbitrario o ilegal, que como ya ha expresado. Agregando que la relación causal entre el supuesto acto ilícito y los daños, debe ser inmediata o directa, de modo que si de la cadena causal es necesario suprimir mentalmente ciertos eventos para que los daños efectivamente se produjeran, no estamos ya en presencia de perjuicios que merezcan indemnización, pues ellos serían indirectos y por tanto jamás indemnizables. Además, lo sostenido por el actor es absurdo, pues cualquier entidad financiera, al analizar el nivel de riesgo del Sr. Hales, se habría percatado que no sólo si la Inmobiliaria, que junto a su hermano les pertenece, no pagaba, él sería el obligado a dar cumplimiento a dicha obligación, sino que al ser codeudor solidario, incluso podría ser demandado directamente y conjuntamente por el pago del monto total, lo que obviamente significa que la comisión de riesgo de cualquier entidad financiera tendría necesariamente que tener en cuenta el crédito contraído por Inmobiliaria Tierra Santa para saber la capacidad de pago y carga crediticia del Sr. Cristián Hales. Pretendiendo el actor convencer que todos esos negocios que tenía previstos se habrían materializado, generando ganancias si tan sólo no hubiese existido la publicación de su deuda como directa y en cambio hubiese sido publicado sólo con una deuda indirecta. No existiendo un actuar arbitrario ni ilegal por parte del banco.

CUARTO: Que de los antecedentes aportados al proceso y apreciados conforme a las normas de la sana crítica, se dará por establecido como hechos de esta causa que es actor es socio de la sociedad Inmobiliaria Tierra Santa, persona jurídica a la que el 23 de mayo de 2016 celebró contrato de compraventa y mutuo hipotecario con la demandada, por un monto de \$400.000.000, según da cuenta documento que rola de fojas 36 a 48, instrumento en el que aparece además, que la sociedad es la deudora del crédito allí otorgado. Que de la copia de pagaré de fojas 29 y siguientes se colige que la Inmobiliaria Tierra Santa es quien suscribe pagaré y que el actor se constituye como avalista, fiador y codeudor solidario del suscriptor del pagaré. Que de informe de deuda N° 3368442 emitido el 19 de agosto de 2016 por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, referido al actor se da cuenta de una deuda solo como deudor directo de \$400.000.000, con la demandada, entre otras deudas directas e indirectas. Que del

certificado de fecha 22 de agosto de 2016 emitido por el Banco BBVA, la demandada, se aprecia que el actor solo registra deuda indirecta por \$398.734.660, sin deuda directa. Que a fojas 66 rola impresión de comunicaciones a través de correo electrónico entre el Cristina Hales (cristianhales@itierrasanta.cl) y Carlos Eduardo Ojeda Marín (cojedam@bbva) cuyo asunto es corrección de informes comerciales y que en su texto se refiere a que el banco demandado rectificará información errónea que se envió a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF). Todos los documentos referidos no fueron objetados por la actora, por lo que el tribunal dará por establecidos los hechos relatados.

*banco electrónico "x multiplicación información encher".*  
*es info para ver y oportuna*

QUINTO: Que, de los hechos que se han dado por establecidos con los antecedentes y prueba aportados, resulta ahora necesario determinar a la sentenciadora si éstos configuran infracción a las normas de protección al consumidor. El artículo 3 de la Ley 19.496 prescribe: "Son derechos y deberes básicos del Consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos, d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de actuar de acuerdo a los medios que la Ley franquea. El artículo 12 dispone: "Todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio". Que el artículo 23 de la citada ley dispone: "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o prestación de un servicio actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio", y de conformidad al artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieran señalada una sanción diferente, serán sancionados con multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales.

SEXTO: A juicio de esta sentenciadora, en la especie se han incumplido las normas de protección a los derechos del consumidor, por cuanto se ha entregado información errónea a terceros, respecto del demandado, lo que, de la prueba aportada, no aparece haber sido reparado, a pesar de estar en plena conciencia, la parte demandada, de haber incurrido en un error y haberse comprometido a repararlo, según se ha probado. Que la entrega de información errónea, también infringe la ley del contrato entre las partes, por cuanto estos deben ejecutarse de buena fe, en la especie se ha obrado con negligencia, inexcusable, a juicio de esta sentenciadora, ya que la información comercial, en el mundo financiero, puede hacer la diferencia en la calidad de un deudor o de un aspirante a un

*tenemos conceptos y medidas de defensa con respecto al 15.*

*no informo al mismo banco.*  
*hay un error como se comprueba de la prueba pero no lo ha reparado*

*si el obligo como ML no tiene intención de dar*

crédito. Para el caso no es menor presentar un pasivo de 400 millones como deuda personal, pues, como se acreditó, la deuda es la empresa del demandante, pero no de él como persona natural, efectivamente es un deudor indirecto, como lo señala en su libelo. Se causó un daño al actor, reparable con los mecanismos señalados en la ley del consumidor, precisamente en el artículo 23, citado. Así entonces, la alegación de no existir un acto arbitrario o ilegal, no será atendida, pues efectivamente hay vulneración de las normas citadas. El proveedor ha sido negligente, y todo lo anterior configura una inexcusable negligencia por parte de la empresa demandada, por lo que la querrela será acogida.

En cuanto a la parte civil

SEPTIMO: Que Por la misma presentación la actora ya individualizada, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de BANCO BILBAO VISCAYA ARGENTARIA CHILE SA, ya individualizado, a fin de que lo condene civilmente de acuerdo a los hechos y fundamentos de derecho en que basa su querrela infraccional. Demandando por concepto de daño moral la suma de \$18.000.000, esto en atención a los daños causados por la negligencia, mal servicio de la contraria que infringe la ley 19.496, causándole sobre todo perjuicios morales ya que es una persona seria, solvente, confiable, que jamás ha tenido protestos ni morosidad y parte importante de su vida profesional como abogado radica en la confiabilidad que las personas depositan en su persona, afectando su imagen personal y profesional causándome un enorme daño moral al haberse impedido o restringido la concreción de negocios y otros simplemente no se pudieron hacer negocios, causando malos ratos, angustia mal estado anímico al ver que negocios que estaban por concretarse no se pudieron hacer por la negligencia de la contraria. Más los respectivos reajustes, intereses y costas solicitando además se ordene a la demandada realice todas las gestiones necesarias para que sus antecedentes sean eliminados de cualquier como es la publicación de una errada deuda directa de \$400.000.000.

OCTAVO: Que a fojas 102 y siguientes y en subsidio a la alegación de incompetencia, contesta la demanda presentada en contra de su representada señalando que el demandante en autos es codeudor solidario de la Inmobiliaria suscriptora del pagaré, y contrariamente a lo indica el actor, él es deudor directo del Banco BBVA. Siendo el actor deudor directo, pues ha firmado como avalista y codeudor solidario de la suscriptora del pagaré, la Inmobiliaria a la cual él además representa, no existe arbitrariedad ni ilegalidad alguna por parte de BBVA al informar de dicha situación a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, muy por el contrario, no hace más que cumplir con una obligación impuesta a todo banco. Asimismo, respecto a los pagos que habría realizado a su representadas en calidad de avalista de Inmobiliaria

se encuentra acreditada con toda la prueba rendida y especialmente con los documentos acompañados desde fojas 24 a 68, lo que acredita su calidad de consumidor y asimismo la legitimación pasiva de la demandada. El relato del actor se ha acreditado suficientemente, por medio de la extensa prueba documental acompañada y a que los hechos que motivan la demanda de autos no son controvertidos en esencia por la demandada. Que el actor ha solicitado que la demandada elimine la información errónea que ha entregado a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, por haberse probado que lo informado no corresponde a los hechos reales, se accederá a esta petición.

DECIMO: El artículo 2314 del Código Civil establece: "El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito". Probada la responsabilidad de la querellada y demandada civil en los hechos denunciados, se dará lugar a la indemnización de los perjuicios solicitados por el actor en la forma que se pasa a exponer:

En cuanto al daño moral demandado, corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en autos, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral, que atenta contra los derechos del consumidor denunciante y demandante civil. Los hechos acreditados permiten presumir que se ocasionaron daños producto de la falta de prestación de servicios, sin lugar a dudas ocasionaron angustias y sufrimientos a la parte denunciante y demandante civil, afectación de ánimo que constituyeron fenómenos naturales y ordinarios que, por ello, no necesitan ser especialmente probados, ya que la existencia de su efectividad va incluida en la existencia misma del infortunio, sin perjuicio de la prueba testimonial rendida y transcrita en extenso, operando el caso en el ámbito comercial, afectando la situación a negocios potenciales o efectivos, y sin que se haya reparado el error cometido por la actora, al menos en los antecedentes que obran en el juicio, se condenará a la demandada y querellada al pago de una indemnización por daño moral, estableciéndose en forma prudencial un monto de \$9.000.000, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

Y, visto lo prescrito en la Ley 19.496 y las facultades que me confiere la Ley N° 18.287 y 15.231, se declara:

- I. Que se da lugar a la querrela de fojas 1 y siguientes, y se condena al del proveedor BANCO BILBAO VISCAYA ARGENTARIA CHILE SA, representado como se ha señalado, al pago de una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales, por infringir los artículos 3 b), e) 12 y 23 de la Ley 19.496.

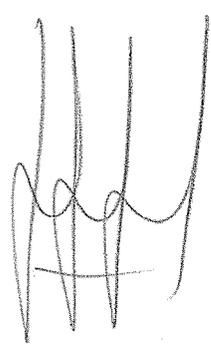
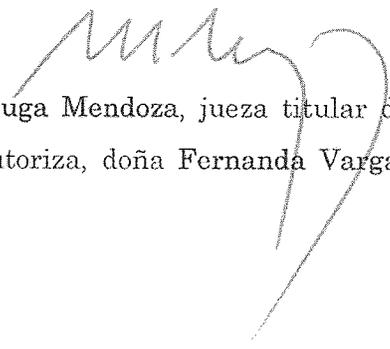
- II. Que se da lugar a la demanda civil de fojas 1 y siguientes, y se condena al del proveedor BANCO BILBAO VISCAYA ARGENTARIA CHILE SA, representado como se señalado, al pago de una indemnización de perjuicios por daño moral de \$9.000.000 (nueve millones de pesos), suma que deberá pagarse debidamente reajustada con sus intereses respectivos, los reajustes desde la notificación de la sentencia y los intereses desde que el deudor incurra en mora, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.
- III. Que la parte querellada y demandada, deberá rectificar la información comercial del demandante, en cuanto a que la deuda que mantiene con ellos es una deuda indirecta.
- IV. Que se da lugar a la condenación en costas por haber sido totalmente vencida la demandada.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el Registro de Sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada la sentencia, conforme al artículo 58 bis de la Ley 19496.

Rol N° 6476-2016.

Pronunciada por doña Tatiana Muga Mendoza, jueza titular del Tercer Juzgado de Policía local de Puerto Montt. Autoriza, doña Fernanda Vargas Chaura, Secretaria titular.



**Certifico:** Que, se anunciaron por el lapso de 10, 7 y 5 minutos respectivamente, presenciaron la relación y alegaron el abogado don Ignacio González, don Christian Hales y don Blas González, el primero pide la revocación de la sentencia en alzada, el segundo y tercero, piden la confirmación de la misma. El abogado don Christian Hales, una vez concluido su alegato, deja en estrados ad effectum vivendi jurisprudencia relacionada con la materia. Puerto Montt, 13 de abril de 2018.

Puerto Montt, trece de abril de dos mil dieciocho.

**Vistos:**

El mérito de los antecedentes, lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de treinta de septiembre de dos mil diecisiete, escrita a fs. 264 y siguientes de autos, con declaración que se rebaja el monto por concepto de indemnización a título de daño moral a la suma de \$2.600.000.-, sin costas por haber tenido motivo plausible para recurrir.

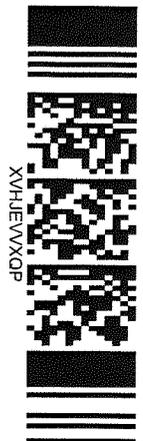
Regístrese y Devuélvase.

**Rol N°160-2017.**

Jorge Benito Pizarro Astudillo  
Ministro  
Fecha: 13/04/2018 12:43:01

Gladys Ivonne Avendaño Gómez  
Ministro  
Fecha: 13/04/2018 12:33:56

Nelson Andres Ibacache Doddis  
Abogado  
Fecha: 13/04/2018 12:43:02



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Puerto Montt integrada por los Ministros (as) Jorge Pizarro A., Gladys Ivonne Avendaño G. y Abogado Integrante Nelson Andres Ibacache D. Puerto Montt, trece de abril de dos mil dieciocho.

En Puerto Montt, a trece de abril de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.