

Santiago, a veintiséis de diciembre de dos mil diecisiete.

**Vistos:**

A fojas 52 y siguientes, rola denuncia formulada por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, Director Nacional en representación del Servicio Nacional del Consumidor, ambos con domicilio en calle Teatinos N° 333, piso 2, de la comuna de Santiago, atendido lo dispuesto por el artículo 58 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante también LPC; en contra de **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE**, cuyo nombre comercial corresponde a **BANCO BBVA**, RUT: 97.032.000-8, representado por **MANUEL OLIVARES ROSSETTI**, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio para estos efectos en Av. Isidora Goyenechea N° 2800, piso 20, comuna de Las Condes, a partir del reclamo efectuado por doña Susan Elizabeth Muñoz Rodríguez, con fecha 14 de noviembre de 2016, tal como consta de carta de reclamo ingresada ante dicho servicio bajo el número 011670, mediante la cual la consumidora manifiesta que en el día 31 de agosto de 2016, suscribió escritura de compraventa del departamento ubicado en calle Santiago N° 1320, Edificio Plaza Nataniel Cox, departamento N° 1015, y mutuo hipotecario con Banco BBVA, documento cuyo borrador le fue enviado ese mismo día y que no tuvo tiempo de revisar, no obstante, con anterioridad a la firma, la consumidora notó errores en la escritura que comunicó a su ejecutivo, ante lo cual éste le señaló que firmara igualmente, que se podían corregir después. Para proceder con la confección de la escritura y otorgamiento del crédito, como es la práctica habitual en este tipo de operaciones, el banco le solicitó a la consumidora todos los antecedentes del inmueble, los que fueron enviados por ésta y revisados por el Banco, aplicándose los descuentos correspondientes a los gastos operacionales asociados, proceso que habría sufrido dilaciones por la gestión deficiente del Banco, hecho que tuvo como consecuencia que el Banco no considerara lo informado por la consumidora, referido a que para la compra del inmueble contaba con subsidio habitacional y ahorro para el mismo fin, circunstancia que significó un error en el precio señalado en la escritura y que el banco pretendió solucionar dirigiéndose a la consumidora con fecha 29 de septiembre para informarle lo ocurrido y solicitarle firmar una escritura de resciliación respecto a la compraventa ya celebrada e inscrita en el registro conservatorio pertinente, para luego proceder a suscribir una nueva escritura de compraventa y mutuo hipotecario; manteniéndose en el tiempo intermedio, bloqueada la operación hipotecaria ya cursada, impidiendo así el pago del primer dividendo por parte de la consumidora; aun cuando la situación podría haberse subsanado con una escritura de rectificación. Así el servicio considera que el banco denunciado ha omitido la entrega de información veraz y oportuna a la consumidora, pues no se le informó del bloqueo de la operación y se le señaló que la firma de una resciliación sería la única vía para solucionar el problema, hecho que no es efectivo, pues existen otras alternativas de solución, hecho que, además, importa a juicio del servicio denunciante, infracción al derecho a la libre elección del bien o servicio y a la irrenunciabilidad anticipada de los derechos de los consumidores, de igual forma que el actuar deficiente del banco en el tratamiento de la información proporcionada por la consumidora ha importado un menoscabo para ésta y una infracción al deber de profesionalidad por parte del banco, todos hechos que importarían infracción a lo dispuesto en los artículos 3° inciso primero letras a), b) y d), 4°, 12° y 23° de la Ley 19.496 y art. 9 N°2 del Reglamento de Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios, termina solicitando tener por interpuesta la denuncia infraccional contra Banco BBVA, acogerla en todas sus partes y condenar a la denunciada por cada una de las infracciones, al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, esto es 50 UTM por cada infracción y 750 UTM por la infracción a lo dispuesto en el art. 9 N°2 del Reglamento de Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios, con expresa condena en costas.

**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
SANTIAGO**

Minuta de fs. 80, presentada por don Alejandro Traujtmann Spiltmann, abogado por la parte denunciada y demandada en la que contesta por escrito la denuncia infraccional, manifestando que no son efectivos los hechos expuestos en la denuncia, puesto que es responsabilidad de la consumidora hacer llegar los antecedentes legales y hacer notar al banco el hecho de contar con subsidio habitacional, no siendo efectivo que se le haya avisado el mismo día 31 de agosto de 2016 que debía ir a firmar la escritura y que esto no le permitió leer bien el documento y que, aunque así hubiese sido, ella antes de firmar la leyó, llegando incluso a comunicarse con el ejecutivo señalando algunos errores que contenía la escritura que se podían corregir con posterioridad a la firma, sin embargo, siendo la consumidora la más interesada en que se consignara que parte del precio se pagaba con el referido subsidio habitacional no lo advirtió, siendo su responsabilidad que esto haya ocurrido y no la del Banco, quien en todo momento le otorgó la información que corresponde para el otorgamiento del crédito hipotecario, al punto que pudo obtener el financiamiento de parte del precio de la compraventa a través del crédito otorgado por el Banco, extendiéndose la denuncia otras circunstancias o hechos que no han sido denunciados por la consumidora, como sería lo referido a las condiciones del crédito, tasa de interés, condiciones objetiva de contratación, etc., haciendo presente que la figura de la resciliación fue para que el pago del subsidio habitacional no tuviera problemas al momento del cobro en perjuicio de la Sra. Muñoz, al punto que ella firmó la escritura de resciliación y la nueva escritura de compraventa, misma que se encuentra en proceso de inscripción, todo ello sin costo alguno para la consumidora.

Acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba que rola a fs. 91, celebrada con la asistencia de la habilitada de derecho, doña Catalina Ramírez Aliste, en representación del denunciante Servicio Nacional del Consumidor, y de la denunciada Banco BBVA, representada por su abogado Alejandro Traujtmann Splitmann. Las partes son llamadas a conciliación, la que no se produce. La parte denunciante de Banco BBVA contesta las acciones interpuestas mediante minuta de fojas 80, que se tiene como parte integrante del comparendo, expuesta precedentemente.

La parte denunciante de Sernac rinde en prueba los siguientes documentos, que se tuvo acompañados con citación y no fueron objetados ni observados por su contraria:

1.- A fojas 7 a 31, borrador de escritura pública de contrato de compraventa, mutuo hipotecario vivienda tasa de interés fija, plazo flexible, entre Susan Elizabeth Muñoz Rodríguez, Inmobiliaria Viarsa Dos Limitada y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria.

2.- A fojas 32 a 38, borrador de escritura de resciliación de contrato de compraventa, mutuo hipotecario vivienda tasa de interés fija, plazo flexible entre Susan Elizabeth Muñoz Rodríguez, Inmobiliaria Viarsa Dos Limitada y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria.

3.- A fojas 39 y 40, fotocopia de carta de fecha 14 de noviembre de 2016, correspondiente a reclamo ingresado ante Sernac por doña Susan Elizabeth Muñoz Rodríguez en contra de Banco BBVA.

4.- A fojas 41, fotocopia de correo electrónico de fecha 04 de mayo de 2016 remitido por doña Susan Muñoz Rodríguez a ejecutivo de BBVA con documento de reserva de compra adjunto.

5.- A fojas 42, fotocopia de documento denominado reserva y oferta de compra de fecha 10 de mayo.

6.- A fojas 43, fotocopia de correo electrónico de fecha 09 de noviembre de 2016 remitido por doña Susan Muñoz Rodríguez a ejecutivo de BBVA

7.- A fojas 44 a 46, fotocopia de carta remitida por doña Susan Muñoz Rodríguez a don Víctor Hugo Herrera Saez, Ejecutivo de Cuentas Banca Personas de BBVA.

8.- A fojas 47, fotocopia de correo electrónico de fecha 09 de noviembre de 2016, remitida por don Víctor Hugo Herrera Saez a doña Susan Muñoz Rodríguez.

10.- A fojas 48 y 49, certificado de hipotecas, gravámenes y prohibiciones de fecha 07 de noviembre de 2016 correspondiente al departamento 1015 del Edificio ubicado en calle Nataniel Cox con acceso principal por calle Santiago N° 1320, a nombre de doña Susan Muñoz Rodríguez.

11.- A fojas 50, fotocopia de carta de fecha 25 de noviembre de 2016 remitida por Banco BBVA a Sernac.

12.- A fojas 51, fotocopia de carta de fecha 02 de diciembre de 2016 remitida por Banco BBVA a Sernac.

13.- A fojas 83, fotocopia de formulario único de atención de público Caso N° R2016W1150694 de fecha 14 de noviembre de 2016, correspondiente a reclamo ingresado por doña Susan Muñoz Rodríguez en contra de Banco BBVA ante Sernac.

14.- A fojas 84, fotocopia de carta de fecha 16 de noviembre de 2016 remitida por Sernac a Banco BBVA confirmando traslado respecto al reclamo ingresado.

15.- A fojas 85, fotocopia de carta de fecha 02 de diciembre de 2016 remitida por Banco BBVA a Sernac.

16.- A fojas 86, fotocopia de carta de fecha 01 de diciembre de 2016 remitida por Sernac a Banco BBVA.

17.- A fojas 87 a 89, fotocopia de carta remitida por doña Susan Muñoz Rodríguez a don Víctor Hugo Herrera Saez, Ejecutivo de Cuentas Banca Personas de BBVA.

18.- A fojas 90, fotocopia de carta remitida por Sernac a Banco BBVA, señalando que las respuestas remitidas no se refieren directamente al fondo del asunto reclamado.

La parte denunciada de Banco BBVA propone al Tribunal que, con la finalidad de dar buen término a la presente causa y atendido que se ha procedido a la resciliación y confección de nueva escritura de compraventa, se otorgue un plazo de 15 días a contar de la fecha de la audiencia para la firma de la nueva escritura de compraventa, debiendo presentarse copia de ella al Tribunal dentro de 5° día contado desde la suscripción de la nueva escritura, y un plazo de 30 días a contar de la firma de dicho documento para acompañar en autos certificado de dominio vigente de la propiedad a nombre de la consumidora, propuesta que es tenida presente por el Tribunal y de la que Sernac toma conocimiento, sin oponerse a ella.

Presentación de fojas 151, mediante la cual la denunciada acompaña los siguientes documentos:

a.- A fojas 94 a 103, fotocopia de escritura pública de resciliación de compraventa y mutuo hipotecario, otorgada en la Notaría de Santiago de don Ricardo Revecó Hormazábal con fecha 16 de diciembre de 2016.

b.- A fojas 104 y 105, fotocopia de certificado de inscripción de escritura pública y anotación marginal efectuada por el Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

c.- A fojas 106 a 108, fotocopia de certificado de dominio vigente de fecha 05 de abril de 2017, correspondiente al departamento 1015 del Edificio ubicado en calle Nataniel Cox con acceso principal por calle Santiago N° 1320, a nombre de Inmobiliaria Viarsa Dos Limitada, inscrita con fecha 21 de marzo de 2017.

d.- A fojas 110 a 140, fotocopia de escritura pública de contrato de compraventa, mutuo hipotecario vivienda tasa de interés fija, plazo flexible, entre Susan Elizabeth Muñoz Rodríguez, Inmobiliaria Viarsa Dos Limitada y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, otorgada en la Notaría de Santiago de doña Myriam Amigo Arancibia con fecha 20 de abril de 2017.

e.- A fojas 141 a 150, certificado de dominio vigente y de hipotecas, gravámenes y prohibiciones correspondientes al departamento 1015 del Edificio

ubicado en calle Nataniel Cox con acceso principal por calle Santiago N° 1320, inscrito a nombre de doña Susan Muñoz Rodríguez con fecha 20 de abril de 2017.

Resolución de fs.154 que decreta autos para fallo.

**Considerando:**

1°) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor a fojas 52 y siguientes; en contra de Banco BBVA; debido a que la consumidora Susan Muñoz Rodríguez ingresó reclamo ante dicha entidad fundada en que el Banco denunciado le estaba exigiendo firmar una escritura de resciliación de la compraventa y mutuo hipotecario celebrados con fecha 31 de agosto de 2016, por existir un error en el precio señalado, pues se omitió consignar la existencia de un subsidio habitacional, situación que produjo el bloqueo de la operación hipotecaria y que no pudiera pagar los dividendos correspondientes, señalando que no quería firmar el documento solicitado por el Banco al carecer de la seguridad que la nueva compraventa mantenga las mismas condiciones otorgadas con anterioridad, por lo que prefería firmar una escritura de rectificación; infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 3° inciso primero letras a), b) y d), 4°, 12° y 23° de la Ley 19.496 y art. 9 N°2 del Reglamento de Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios.

2°) Que, la consumidora afectada, doña Susan Muñoz Rodríguez no se hizo parte en la denuncia formulada por el Servicio Nacional del Consumidor ni concurrió en autos a presentar acción civil por los mismos hechos.

3°) Que de lo dicho por ambas partes en sus respectivos libelos de denuncia y contestación, se deduce que ambas están contestes en que la consumidora afectada, doña Susan Muñoz Rodríguez suscribió contrato de contrato de compraventa, mutuo hipotecario vivienda tasa de interés fija, plazo flexible con Inmobiliaria Viarsa Dos Limitada y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, con fecha 31 de agosto de 2016, respeto al inmueble correspondiente al departamento 1015 del Edificio ubicado en calle Nataniel Cox con acceso principal por calle Santiago N° 1320, a nombre de Inmobiliaria Viarsa Dos Limitada, inscrita con fecha 21 de marzo de 2017; la cual fue posteriormente inscrita en el Conservador de Bienes Raíces de Santiago, quedando el referido inmueble a nombre de la consumidora. El documento que señalaba como precio por la compraventa la suma de UF 1964,7 pagaderos con un pie en efectivo de UF 615 y con un crédito hipotecario de UF 1.349,68 otorgado por Banco BBVA, omitiendo consignarse en el documento la existencia de un subsidio habitacional del que es beneficiara la consumidora.

4°) Que, asimismo, de los dichos de ambas partes y la apreciación conforme a las reglas de la sana crítica de los medios probatorios aportados por éstas, en particular borrador de escritura de resciliación de contrato de compraventa, mutuo hipotecario vivienda tasa de interés fija, plazo flexible entre Susan Elizabeth Muñoz Rodríguez, Inmobiliaria Viarsa Dos Limitada y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria acompañado por la denunciante a fojas 32 a 38 y fotocopia de escritura pública de resciliación de compraventa y mutuo hipotecario, otorgada en la Notaría de Santiago de don Ricardo Reveco Hormazábal con fecha 16 de diciembre de 2016, acompañada por la denunciada a fojas 94 a 103, queda igualmente de manifiesto que, a causa de la omisión referida en el considerando precedente, se procedió a suscribir una escritura de resciliación del contrato de compraventa y mutuo hipotecario celebrado entre la consumidora, la empresa Inmobiliaria y el banco denunciado, con la finalidad de suscribir un nuevo contrato de compraventa, pero consignando correctamente el precio y su forma de pago.

5º) Que la defensa de la denunciada se centra en el hecho que la consumidora, principal interesada en que se consignara como parte del precio el subsidio habitacional del que es beneficiaria, no se percató de la omisión existente en la escritura, no obstante si notó otros errores menores contenidos en dicho documento, siendo de su responsabilidad la revisión del documento remitido, haciendo presente que la consumidora está conforme con la solución propuesta y suscribió la escritura de resciliación propuesta por el Banco.

6º) Que, de lo expuesto por las partes, se infiere que la controversia del juicio estriba en determinar si efectivamente existió una falta de servicio y la entrega de información parcial a la consumidora por parte del Banco denunciado.

Pues bien, al respecto, revisados los antecedentes probatorios recabados en el proceso y acompañados por las partes, no existen indicios suficientes que permitan inferir que, en efecto, Banco BBVA haya omitido la entrega de información relevante referida a la operación de compraventa y crédito hipotecario a la consumidora, siendo reconocido por la propia afectada que fue el Banco quien se comunicó con ella a fin de solucionar el problema existente con la escritura de compraventa y constando que ella consintió en proceder con aquella alternativa, lo que indica que el denunciado le otorgó los resguardos necesarios para seguir adelante con las medidas adoptadas para subsanar el defecto contenido en el documento original de compraventa y mutuo hipotecario, situación que se ve reforzada por el hecho que, contando con las herramientas y oportunidad que otorga Sernac, la consumidora afectada no se hizo parte en la denunciada incoada ni tampoco entabló demanda civil derivada de los hechos que fundan la acción interpuesta.

7º) Que en este mismo sentido, no se ha aportado prueba alguna que dé cuenta que, en efecto, el error ocurrido en la operación de compraventa haya sido por causa del actuar de Banco BBVA, atendiendo al hecho que el precio es pactado entre la parte compradora y la vendedora, siendo ésta última la principal interesada en que quede debidamente consignada la existencia de un subsidio habitacional que beneficia a la consumidora, observándose del documento correspondiente a borrador de escritura pública de contrato de compraventa, mutuo hipotecario vivienda tasa de interés fija, plazo flexible, entre Susan Elizabeth Muñoz Rodríguez, Inmobiliaria Viarsa Dos Limitada y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, acompañada por el denunciante a fojas 7 a 31 y de la fotocopia de escritura pública de contrato de compraventa, mutuo hipotecario vivienda tasa de interés fija, plazo flexible, entre Susan Elizabeth Muñoz Rodríguez, Inmobiliaria Viarsa Dos Limitada y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, otorgada en la Notaría de Santiago de doña Myriam Amigo Arancibia con fecha 20 de abril de 2017, acompañada por la denunciada de fojas 110 a 140, que los términos y condiciones del mutuo hipotecario, que es el servicio que une a la consumidora con el proveedor denunciado, son idénticos y no han sido alterados; enfocándose la prueba aportada por Sernac únicamente en el reclamo que la consumidora habría efectuado ante el proveedor y el propio servicio denunciante, lo que no tiene valor probatorio alguno contra el proveedor, de modo que al no existir claridad respecto a la participación que compete al proveedor en los hechos fundantes de la denuncia, no es posible determinar el alcance de la responsabilidad o diligencia que se puede exigir al proveedor denunciado; razones por las que esta sentenciadora no se ha podido formar convicción de la efectividad de los hechos denunciados, procediendo, en consecuencia, rechazar la denuncia interpuesta a fojas 25 y siguientes de autos.

8º) Que no se condenará en costas al Servicio denunciante por considerar el tribunal que tuvo motivos plausibles para litigar y por ser el órgano al cual el Estado le ha impuesto el deber de velar por el cumplimiento de las normas de protección de los consumidores.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de  
Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes, arts. 1698 y siguientes y 2314 y siguientes  
del Código Civil y 17 de la Ley 18.287, y en la Ley 15.231,

**RESUELVO:**

I.- Que **SE RECHAZA** la denuncia deducida en autos por el Serv  
Nacional del Consumidor, en contra de BANCO BBVA, representado por  
Manuel Olivares Rossetti conforme se ha razonado en los considerac  
presentes.

II.- Que cada parte pagará sus costas.

Anótese, Notifíquese y Archívese.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez

Autoriza doña Carmen Jelves Vásquez, secretaria subrogante.

ROL N° 7274.2017/4

Santiago, a 12 de Nov. de 2018

CERTIFICO que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia definitiva de autos dentro de los plazos legales, los que se encuentran vencidos.

Fabiola Maldonado Hernández

Secretaria abogada

16 NOV 2018

Stgo, a ..... de ..... 2.....  
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA  
A SERNAC

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 16 NOV 2018

SECRETARIA

~~Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.~~