

Proceso Rol N° 29.987-5-2018

Las Condes, once de Febrero de dos mil diecinueve.

VISTOS:

A fs. 76 y ss., don **Carlos José Puelma Allende**, Cédula Nacional de Identidad N° 7.019.326-4, empleado, domiciliado en Avda. Andrés Bello N° 2711, piso 17, Las Condes, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la sociedad **BANCO BBVA**, representada por don **Fernando Sáenz Castro**, domiciliados en Avda. Costanera Sur N° 2710, parque Titanium, Las Condes, por supuestas infracciones a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y a preceptos contenidos en la Ley de Bancos, en la prestación del servicio, fundando en síntesis, sus acciones en los siguientes antecedentes:

1) Que, desde el 29 de Septiembre de 2016 es cuenta correntista del Banco BBVA y titular de dos tarjetas de crédito, una Visa y otra Mastercard, emitidas por ese Banco.

2) Que, con fecha 18 de Junio de 2018, a las 11:53 horas ingresó a la página web del Banco para realizar una transferencia y al ingresar su clave telefónica, la página se bloqueó, por lo que salió de la página del Banco, sin embargo a los pocos minutos, recibió tres correos electrónicos del Banco, en el primero se le informaba que había realizado un avance en cuotas de una de sus tarjetas por un monto de \$2.400.000.-, en el segundo otro avance en cuotas de su otra tarjeta por \$2.700.00.-, y en el tercero una transferencia desde su cuenta corriente por \$5.000.000.- al Banco Santander, a una persona inexistente en su agenda de transferencias, circunstancias que de inmediato comunicó a su ejecutivo de cuentas, procediendo a bloquear sus tarjetas de crédito y la de coordinadas, para luego denunciar los hechos en Carabineros, quedando a la espera de una respuesta del Banco.

4) Con fecha 19 de Junio recibió un correo del Banco requiriéndole más antecedentes, los que remitió de inmediato, sin embargo, el Banco con fecha 27 de Junio le informó que no era posible acceder a la restitución del monto indicado.

5) Señala que con fecha 4 de Julio, remitió al Banco las instrucciones que con fecha 12 de Febrero había enviado a su ejecutivo en orden a contratar un seguro multiprotección, el que no habría sido activado por el Banco.

Por lo expuesto, estima que la entidad bancaria cursó sin su autorización avances en dinero desde su tarjeta de crédito a su cuenta corriente y luego transfirió esos dineros a un tercero que desconoce, además de no haber materializado la contratación del seguro multiprotección, cargando un crédito no solicitado e intereses improcedentes a su línea de crédito, incurriendo en infracción a lo dispuesto en los artículos 3, 12 y 23 de la Ley Nº 19.496, sin respetar los términos y condiciones en que fue ofrecido el servicio, por lo que solicita se condene al Banco al máximo de la multa que establece la Ley, y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$13.310.279**, que se desglosa en **\$8.310.279.-** a título de daño emergente y **\$5.000.000.-**, por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas, acciones cuya notificación consta a fs. 105.

A **fs. 98** comparece don **Gabriel Abarca Acuña**, abogado, en representación del **Banco Bilbao Vizcaya Argentaria**, presta declaración indagatoria por escrito, negando cualquier responsabilidad en los hechos denunciados, señalando en síntesis, que las transacciones cuestionadas fueron realizadas en la página web, cumpliendo con todos los requisitos de seguridad, en este caso, código del usuario y el número secreto de su clave. Agrega que el actor, siendo usuario frecuente de la página web del Banco, ante la solicitud inusual de su clave telefónica, no debió proporcionarla, no constando al Banco que los hechos denunciados hayan ocurrido de la forma que expone el actor. En cuanto al contrato de seguro de protección y fraude, señala que es de incumbencia del cliente tomarlo y verificar su contratación, más aún cuando su costo es cargado en la cuenta corriente.

A **fs. 111**, se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de don **Alejandro Traujtmann**, apoderado de la parte querellada y demandada **Banco BBVA, en rebeldía** del querellante y demandante, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce atendida la rebeldía consignada.

La querellada y demandada, contesta por escrito en los términos consignados en la presentación de fs. 108 y ss., solicitando se rechacen las acciones deducidas a fs. 76 y ss., en todas sus partes, solicitando en subsidio, la reducción de los montos reclamados, toda vez que no se ha rendido prueba al respecto, liberando a su parte de las costas.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que, la parte querellante, sostiene que **Banco BBVA**, habría vulnerado lo dispuesto en la Ley N° 19.496, toda vez que no habría respetado los términos en que habría ofrecido el servicio, especialmente en las medidas de seguridad propias del negocio financiero, sin concretar y operar el seguro de protección contratado, actuando con negligencia, causándole menoscabo, debido a fallas o deficiencias en la seguridad.

SEGUNDO: Que, los hechos se encuentran controvertidos, en efecto, la querellada, niega su responsabilidad y los desconoce, señalando que los avances solicitados de las tarjetas de crédito del cliente y la transferencia a terceros efectuada desde su cuenta corriente, fueron realizadas vía web, cumpliendo con todos los requisitos de seguridad, (código del usuario y número secreto de su clave).

TERCERO: Que, incumbiendo al actor, y encontrándose en la obligación legal de probar los hechos investigados, fue renuente a acreditarlos, más aún ni siquiera asistió al comparendo de estilo, según consta a fs. 111, no siendo suficiente sus dichos para formarse convicción de las supuestas infracciones denunciadas.

CUARTO: Que atendido lo considerado y no existiendo en autos otros antecedentes que permitan al Tribunal adquirir la convicción plena y necesaria para tener por acreditados los hechos materia de autos, la querella infraccional incoada a fs. 76 y ss., necesariamente será rechazada.

b) En lo civil:

QUINTO: Que, no procede acoger la demanda civil incoada a fs. 76 y ss., conforme a lo concluido en lo infraccional.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley 15.231 Orgánica de Los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, **se rechaza** la querrela infraccional y la demanda civil interpuestas a fs. 76 y ss., por don **Carlos José Puelma Allende** en contra de **Banco BBVA**, por no haberse acreditado las infracciones denunciadas.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

c) Archívense los antecedentes en su oportunidad.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.



DICTADA POR DON ALEJANDRO COOPER SALAS. Juez Titular
PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ. Secretaria (S)