

**SANTIAGO**, veintisiete de marzo de dos mil diecisiete.-

**VISTOS:**

**I.-** Que, a fojas 1 doña CLAUDIA PATRICIA MORGADO MOSCOSO, Abogada, domiciliada en Santo Domingo N° 1161, Dpto. 2210, comuna de Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE (BANCO BBVA), representado por don MANUEL OLIVARES ROSSETTI, Gerente General, ambos domiciliados en Avenida Apoquindo N° 3885, comuna de Las Condes; refiere, en síntesis, que es titular de las tarjetas Visa N° 4894722026004655, con vencimiento en septiembre del 2021 y MasterCard N° 5536562026004664, con vencimiento en la misma fecha, ambas del Banco BBVA. Señala que en el mes de septiembre del 2015, viajó a la República de Ecuador, portando las tarjetas antes señaladas, y al intentar utilizarlas se encontró con la desagradable sorpresa que ambas habían sido bloqueadas en forma unilateral y sin previo aviso, por el Banco BBVA. De esta irregular y anormal situación, se percató en la ciudad de Quito, Ecuador, al intentar pagar unas artesanías, y ambas tarjetas figuraban inhabilitadas, rechazándose dicho pago. Posteriormente, en otros centros comerciales intentó la misma operación, e igualmente se produjo el rechazo de las tarjetas. Ante ello y dado la gravedad de la situación, envió un correo electrónico a doña Mayorca Danús Peredo, quien figuraba como su ejecutiva de cuentas, denunciando la anomalía, sin poder conectarse con ella. Relata que a pesar de todos sus esfuerzos por tratar de comunicarse con algún ejecutivo del Banco BBVA, ello fue infructuoso. A raíz del bloqueo de las tarjetas y quedar imposibilitada de poder hacer uso de ellas, debió comunicarse a Chile, retornar antes de la fecha prevista y que le compraran el pasaje de regreso acá en Santiago. Expone que la conducta asumida por el Banco denunciado, corresponde a una decisión arbitraria y unilateral, que le causó enormes perjuicios, puesto que las bloquearon sin avisarle, en circunstancias que el cupo disponible de la MasterCard era de USD 4000 y la Visa de USD 1830, además de contar con cupo nacional en ambas. La conducta ilícita infraccional de la denunciada y de sus agentes, le ha ocasionado serios y cuantiosos perjuicios, cuyo pago perseguirá en la oportunidad procesal correspondiente. Estima infringido los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

**II.-** Que, a fojas 15 el Servicio Nacional del Consumidor se hace parte en la presente causa.

**III.-** Que, a fojas 17 y siguientes don FRANZ RUZ AGUILERA, Abogado, domiciliado en Rosa Rodríguez N° 1375, oficina 318, comuna de Santiago, en representación de la consumidora doña CLAUDIA PATRICIA MORGADO MOSCOSO, ya

individualizada, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del denunciado BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE (BANCO BBVA), representado por don MANUEL OLIVARES ROSSETTI, Gerente General, ambos domiciliados en Avenida Apoquindo N° 3885, comuna de Las Condes; basada en los mismos hechos denunciados, demanda el pago de \$5.000.000, como indemnización por el daño moral sufrido.

**IV.-** Que, a fojas 89 y siguientes se celebró audiencia de contestación, conciliación y prueba, a la que asistió la parte denunciante y demandante y la parte del Sernac; quedando en rebeldía la parte denunciada y demandada.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, atendida la rebeldía de la denunciada y demandada.

La parte denunciante y demandante ratifico sus acciones en todas sus partes.

La parte denunciante y demandante civil presenta como testigos a doña Florentina Rosalía Jeannette Rezuc Hernández, Run: 14.042.911-2, Abogada, domiciliada en Las Achiras N° 3065, comuna de Providencia; y a don Víctor Manuel Covarrubias Suárez, Run: 12.649.450-5, Abogado, domiciliado en calle Bandera N° 344, comuna de Santiago, quienes legalmente juramentados y sin ser tachados, expusieron: La testigo REZUC, a fojas 89, declaró, en síntesis, que la demandante viajó el veinte de septiembre del año pasado a Ecuador junto a su mamá y estando allá el Banco BBVA le bloqueó sus dos tarjetas de crédito sin darle aviso previo de ello. Desconoce el motivo del bloqueo, las tarjetas estaban vigentes y nunca se le dio una explicación satisfactoria. Ella le comentó que al intentar comprar artesanías en Quito y cuando quiso pagarlas, le informaron que las tarjetas no funcionaban. Luego de eso y pensando ella que era un problema puntual, intentó pagar en otros comercios y el resultado fue el mismo. Ella intentó comunicarse con el Banco, la llamó para que ella también intentara comunicarme con su ejecutiva y tampoco lo consiguió ya que nunca respondió la ejecutiva Danús Mayorca, la principal consecuencia para Claudia es que se tuvo que volver a Chile antes de tiempo y sólo alcanzó a estar tres días en Ecuador, en circunstancias que ella tenía planeado estar allá una semana, tuvo que pedirle a un amigo que le comprara los pasajes de regreso porque no pudo efectuar el cambio de pasajes y éste amigo debió comprar los pasajes para ella y su mamá, para regresar antes de tiempo, lo que tuvo un costo monetario de aproximadamente \$ 1.100.000.- Asimismo, la frustración de ver truncado este viaje que programó con muchos meses de anticipación, la impotencia de que el Banco no le diera nunca una explicación de lo sucedido, esto generó una desconfianza para los viajes futuros, porque no sabía si podía contar con las tarjetas como medio de pago en el extranjero, ya que ella viaja

mucho, desconoce si las tarjetas al día de hoy siguen bloqueadas; El testigo COVARRUBIAS, a fojas 92, declaró, en síntesis, que es compañero de trabajo de Claudia, almuerzan seguido y ella le contó que iba a realizar un viaje con su madre a Ecuador, por motivo de una ceremonia religiosa que se celebraba cerca de Quito y para eso tuvo que pedir días lo que para un relator de la I. Corte de Apelaciones de Santiago, resulta muy difícil de obtener, eso significa que tuvo que haber programado con muchos detalles ese viaje que realizaría entre los días 20 y 27 de septiembre de 2015. La ida se concretó y el día 21 de septiembre Claudia, lo llamó desesperada y le contó que tenía bloqueadas las tarjetas de crédito Visa y MasterCard del Banco BBVA, y le pidió personalmente que le comprara pasajes de regreso aéreos en LAN, porque ella no los podía comprar producto del bloqueo de tarjeta. Ella viajó con pasajes de regreso para el día 27, no la dejaron cambiar dichos pasajes y al querer realizar un gasto extra para la compra de nuevos pasajes, no lo pudo realizar por motivo del bloqueo de sus tarjetas, entonces la compra la efectuó a nombre de ella y su madre, para el día miércoles 23 cree que curso la compra de los pasajes para su regreso. Ella pagó el cupo utilizado de sus tarjetas de crédito antes de viajar y por eso quedó sin posibilidades de adquirir más dólares para llevar a Ecuador, confiando en que el cupo de sus tarjetas le permitiría maniobrar en Ecuador sin dificultades, como poder moverse, almorzar y realizar compras. Desconoce las razones del bloqueo de las tarjetas, sólo le comentó Claudia, que nadie del Banco le advirtió de esta situación y tampoco recibió una solución o respuesta satisfactoria o útil para solucionar el problema. Las consecuencias a raíz de estos hechos generaron en Claudia, aparte de la desesperación estando en Quito, con posterioridad mucha desconfianza en el sistema bancario y en lo personal, mucha frustración por el viaje que con su madre tenía una significación especial, ella empezó a desconfiar mucho del sistema bancario porque además, cada vez que se usa la tarjeta internacional, existen problemas para validar la compra, lo cual significa que cada vez que se usa el cupo internacional, no tiene confianza en esas operaciones y más de una vez ha debido llamar al *call center* para cerciorarse de la efectividad de las transacciones efectuadas y varias de estas veces se ha encontrado con la sorpresa de que no han sido cursadas, eso también le ha ocurrido a él, es decir, el sistema no brinda seguridad, pese a la oferta de la entidad bancaria respecto a su utilización. Asimismo, lo que tuvo que reembolsarle por la compra de los dos pasajes fue la suma de aproximadamente \$1.100.000.- además las molestias en las gestiones con el banco para entender lo que había pasado, ella cuando lo llamó desde Ecuador le comentó que ya había estado intentando comunicarse con los ejecutivos del banco a fin de desbloquear las tarjetas, y atendido que no hubo

resultados, tomó la decisión de llamarlo, anticipar su regreso y pedirle que le comprara los pasajes aéreos, porque el dinero que ella llevaba era insuficiente para permanecer en Ecuador hasta el día 27.

La parte denunciante y demandante civil rinde prueba documental, acompañando los siguientes antecedentes al efecto:

1.- A fojas 60 a 82, ambas inclusive, set de diversos correos electrónicos que dan cuenta de las conversaciones sostenidas entre la actora y el Banco BBVA.

2.- A fojas 83 a 86, ambas inclusive, copia de los pasajes aéreos LAN Chile, del día 23 de septiembre de 2015, correspondientes a doña Claudia Morgado y a doña Patricia Moscoso.

3.- A fojas 87 y 88, print de pantalla correspondiente a las tarjetas de crédito MasterCard y Visa.

La parte del SERNAC rinde prueba documental, acompañando los siguientes antecedentes al efecto:

1.- A fojas 46 a 59, ambas inclusive, set de sentencias.

V.- Que, a fojas 99 la parte denunciada y demandada se hace parte en la presente causa y acredita personería.

VI.- Que, a fojas 104 la parte denunciada y demandada presenta un téngase presente y objeta documentos.

VII.- Que, a fojas 120 rola carta respuesta de LATAM, de fecha 28 de diciembre de 2016.

VIII.- Que, a fojas 123 quedan los autos en estado de dictar sentencia.

#### **Y CONSIDERANDO:**

##### **I.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS.-**

1º) Que, como consta a fojas 104 y siguientes, los documentos acompañados por la parte denunciante y demandante civil en la audiencia de estilo, fueron objetados por la parte denunciada y demandada. Sin embargo, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, ello no impide al sentenciador considerarlos para los efectos de dictar sentencia en la causa, por lo que la objeción deberá ser rechazada.

##### **II.- EN CUANTO AL FONDO.-**

2º) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional y demanda civil interpuesta por doña Claudia Patricia Morgado Moscoso.

3º) Que, el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley Nº 19.496, expresa: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro*

*funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."*

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "*sana crítica*" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

4°) Que, el artículo 3° inciso 1° letra b) de la Ley 19.496, dispone: "*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*".

5°) Que, el artículo 12 de la Ley N° 19.496, dispone: "*Todo proveedor de bienes o 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*".

6°) Que, el artículo 23 inciso 1° del mismo cuerpo normativo expresa: "*Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la 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*".

7°) Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: "*Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta*"; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

8°) Que, en primer término, ha de tenerse en consideración que no se ha acompañado en autos el contrato de cuenta corriente respectivo o de prestación de servicios bancarios o comerciales suscrito entre la consumidora afectada y el denunciado Banco BBVA., ni ningún otro antecedente que dé cuenta de las condiciones pactadas del mismo, por lo que consiguientemente no pueden tenerse por establecidas cuales son las normas contractuales que se suponen infringidas; razón por la cual este sentenciador no puede considerar infringido el artículo 12 de la Ley N° 19.496, por lo que la denuncia será desestimada en ese sentido.

9°) Que, en lo referido a la infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la norma en análisis, consta de los documentos acompañados por la denunciante y demandante y de la prueba testimonial rendida en la audiencia de estilo, que requerido el Banco BBVA., denunciado para solucionar el problema ocurrido con las tarjetas de crédito de la actora, éste entregó respuestas tardías y equivocadas que resultaron en que la denunciante no pudiera hacer uso de sus productos bancarios en el momento en que precisamente lo necesitaba, lo que constituye una evidente falta de servicio por parte del Banco requerido, con lo que se configura la comisión de la infracción denunciada, debiendo acogerse la acción interpuesta en este respecto y aplicar, en consecuencia, las multas establecidas en el artículo 24 de la misma ley.

10°) Que, en cuanto a la demanda civil, respecto al daño moral reclamado, resulta evidente para este sentenciador que los hechos motivos de estos autos han importado un perjuicio de carácter moral para la denunciante y demandante, derivado de la incertidumbre de su situación, sumada al hecho de encontrarse fuera del país; no obstante las medidas preventivas que la actora pudo haber empleado para evitar las consecuencias negativas relacionadas, estimándose prudente y ajustado a derecho el conceder el daño moral solicitado, condenándose al demandado al pago de la cantidad de \$200.000.-

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas citadas de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo 14 de la Ley N° 18.287;

**SE RESUELVE:**

**A)** Que, SE RECHAZA la objeción de documentos planteada por el denunciado y demandado a fojas 104.

**B)** Que, SE CONDENA a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE (BANCO BBVA), representado por don MANUEL OLIVARES ROSSETTI, a pagar una multa de 20 UTM (Veinte Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en la parte considerativa de esta sentencia.

**C)** Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal del condenado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día desde que esta sentencia quede ejecutoriada.

**D)** Que, SE ACOGE, con costas, la demanda civil de fojas 17 y siguientes, sólo en cuanto se condena a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE (BANCO BBVA), representado por don Manuel Olivares Rossetti, ambos ya individualizados; a pagar a doña CLAUDIA PATRICIA MORGADO MOSCOSO, la cantidad de \$200.000 (doscientos mil pesos) a título de indemnización por el daño moral sufrido por la demandante a consecuencia de la acción infraccional del demandado; cantidad debidamente

reajustada según la variación que experimente el IPC entre los meses de agosto de 2016 y el del mes anterior a su total y efectivo pago, sin intereses; desestimándose la acción civil en lo demás, por ausencia de prueba rendida al efecto.

E) Que, una vez cumplido lo ordenado en b) y d) de esta resolución; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO** a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

**DECRETADA POR DON DANIEL LEIGHTON PALMA, JUEZ SUBROGANTE DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.**

**AUTORIZA DON CARLOS MONTECINOS ESCOBAR, SECRETARIO SUBROGANTE.**

C.A. de Santiago

Santiago, diecisiete de enero de dos mil dieciocho.

Proveyendo a los escritos folios N° 15824 y 16361: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia enalzada de veintisiete de marzo de dos mil diecisiete, escrita a fojas 124 y siguientes, sustituyéndose en el fundamento 10° la suma de “\$200.000”, por “\$500.000”, y **se la confirma, con declaración** que se aumenta el monto de la indemnización por el daño moral sufrido a la suma de \$500.000.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-1006-2017.

HERNAN ALEJANDRO CRISOSTO  
GREISSE  
MINISTRO  
Fecha: 17/01/2018 13:26:13

ANA MARIA ANTONIETA HERNANDEZ  
MEDINA  
MINISTRO(S)  
Fecha: 17/01/2018 13:32:50

MARIA LUISA CARLOTA RIESCO  
LARRAIN  
MINISTRO(S)  
Fecha: 17/01/2018 13:41:42

SERGIO GUSTAVO MASON REYES  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 17/01/2018 13:56:19



Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Hernan Alejandro Crisosto G. y los Ministros (as) Suplentes Ana Maria Hernandez M., Maria Riesco L. Santiago, diecisiete de enero de dos mil dieciocho.

En Santiago, a diecisiete de enero 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>.

CONFORME A LA LEY Nº 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA DE ESTE DOMICILIO

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO  
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
AMUNATEGUI Nº 980

Santiago, Miércoles 7 de febrero de 2018

Notifico a UD. que en el proceso Nº M-25.433-2015, se ha dictado la siguiente resolución:

Cúmplase.

SECRETARIO



187



001780

SANTIAGO, cuatro de abril de dos mil dieciocho.

Conforme con lo decretado en los autos Rol N° 25.433/2015-MRR se procede a liquidar el crédito de autos:

CAPITAL:	\$	500.000
REAJUSTE IPC: desde Agosto 2016 a la fecha: 3,1 %	\$	15.500
<b>TOTAL:</b>	\$	<b>515.500</b>

Son quinientos quince mil quinientos pesos.

Certifico que las costas procesales son las siguientes:

Notificación de fojas 30 denuncia y demanda	: \$	30.000
Notificación de fojas 38 denuncia y demanda	: \$	35.000
Notificación de fojas 135, sentencia definitiva	: \$	30.000
<b>TOTAL</b>	: \$	<b>95.000</b>

Son noventa y cinco mil pesos

**CARLOS MONTECINOS ESCOBAR**  
**SECRETARIO SUBROGANTE**

PWKYDXNBJT

SANTIAGO, Lunes 9 de abril de 2018.

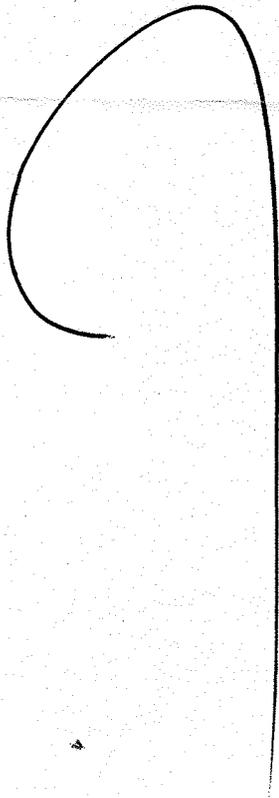
**VISTOS:**

Se regula las costas personales en la suma de \$ 120.000.-

Póngase en conocimiento de las partes la liquidación del crédito, tasación de costas procesales y regulación de costas personales, todo por un total de \$ 730.500.-

Téngase por aprobada si no fuere objetada dentro de tercero día hábil de notificada.

NOTIFÍQUESE.



SECRETARIO



JUEZ



**SANTIAGO**  
 Ilustre Municipalidad  
 TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
 Amunátegui N° 980, piso 2

Casilla 11 Sucursal Tribunales  
 Santiago

FRANQUEO CONVENIDO  
 Res.Exenta N° 249  
 Fecha: 18.04.96  
 EMPRESA DE CORREOS  
 DE CHILE

ROL N° 25.433-M- 2015 /mrubilar  
 Carta Certificada N°: 0

SEÑOR (A)  
 VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL  
 TEATINOS N° 333 PISO 2  
 SANTIAGO

002155

02960



CONFORME A LA LEY N° 18.287 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA DE ESTE DOMICILIO.



**I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO**  
**TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**  
 AMUNATEGUI N° 980

Santiago, Viernes 18 de mayo de 2018

Notifico a UD. que en el proceso N° 25.433-M-2015/mrubilar, se ha dictado la siguiente resolución:

SANTIAGO, Viernes 18 de mayo de 2018.

**VISTOS:**

Encontrándose pagada la multa aplicada y no habiendo diligencias pendientes,  
**ARCHÍVENSE LOS AUTOS.**

SECRETARIO





**SANTIAGO**  
 Ilustre Municipalidad  
 TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
 Amunátegui N° 980, piso 2

Casilla 11 Sucursal Tribunales  
 Santiago

FRANQUEO CONVENIDO  
 Res.Exenta N° 249  
 Fecha: 18.04.96  
 EMPRESA DE CORREOS  
 DE CHILE

002156

ROL N° 25.433-M- 2015 /mrubilar  
 Carta Certificada N°: 0

02957

SEÑOR (A)  
 VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL  
 TEATINOS N° 333 PISO 2  
 SANTIAGO



CONFORME A LA LEY N° 18.287 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA DE ESTE DOMICILIO.



I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO  
 TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
 AMUNATEGUI N° 980

Santiago, Viernes 18 de mayo de 2018

Notifico a UD. que en el proceso N° 25.433-M-2015/mrubilar, se ha dictado la siguiente resolución:

SANTIAGO, Viernes 18 de mayo de 2018.  
 Proveyendo presentación de fojas 190.

**VISTOS:**

Por acompañado vale vista de Banco BBVA serie N° 498339-2, por \$ 730.500, a nombre de doña Claudia Patricia Morgado Moscoso, guardese en custodia dicho documento, quedando a disposición de su acreedor o de quien en sus derechos le represente.

SECRETARIO

