

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
VALLENAR

RECEPCION CORRESPONDENCIA	
FECHA	INGRESO
31 AGO 2015	387

2258.-  
ORD. : N° \_\_\_\_\_ /

MAT.: Remite copia de sentencia que indica.-  
\_\_\_\_\_ /

Vallenar, 18 de Agosto del 2015.-

DE : JUZGADO DE POLICIA LOCAL VALLENAR

A : SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR  
ATACAMA N° 898  
COPIAPO

---

En cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496, sírvase encontrar copia de sentencia de la Causa Rol N° 4878/2013, caratulada **ENZO PEREZ CONTRERAS con BANCO ESTADO.-**

Sin otro particular, le saluda atte.

  
ALICIA PUJADO VILLEGAS  
SECRETARIA



  
PAMELA PEREZ CAVIERES  
JUEZ (S)

**DISTRIBUCION:**

- La indicada
  - Archivo jdo.
- 

PPC/APV/apv.-

Vallenar, treinta y uno de diciembre del año dos mil catorce.

Vistos:

A fojas 19 de estos autos comparece don Enzo Rodrigo Pérez Contreras, chileno, soltero, Ingeniero en Ejecución Industrial, cédula de identidad N° 13.745.262-6, domiciliado en calle Carmen N° 513, Población Hermanos Carrera de la comuna y ciudad de Vallenar, formulando una denuncia por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos Consumidores en contra del Banco del Estado de Chile, representado legalmente por don Miguel Núñez Alarcón, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados calle Arturo Prat N° 1201, sector centro de la ciudad de Vallenar, lo anterior fundando en que con fecha 11 de Febrero de año 2013 habría solicitado a la empresa denunciada un crédito hipotecario por la suma de 2.983 UF (\$68.000.000) aproximadamente en la sucursal de la ciudad de Vallenar, señaló que en la evaluación previa por el ejecutivo, cumplía con los requisitos para ello, tales como la remuneración mensual, antigüedad laboral, entre otros. Por este motivo entregó sus antecedentes para ser evaluado financieramente por los ejecutivos de la casa matriz del Banco, a los días después, se le informa que rechazaron la aprobación del crédito referido, la razón de la negativa fue "presentar insuficiencia de garantía de acuerdo al análisis de riesgo efectuado" conforme al certificado de rechazo recibido a los 7 días después. Ante esta situación, solicitó al ejecutivo que le explicara, quien explica que el motivo del rechazo radica en que tenía supuestamente deudas impagas con otros bancos, según el sistema informático del Banco y la información otorgada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), señaló al funcionario del banco que no tenía deudas de ningún tipo y que la afirmación podía ser corroborada con un Certificado de deudas del Boletín Comercial y un informes de deudas emitido por la SBIF, lo cual el banco hizo caso omiso de sus reclamos. El día 22 de Febrero interpuso un reclamo en Sernac financiero con N°6767111, en respuesta el Banco nuevamente rechazo su petición por la misma razón. Señala además que suscribió una promesa de compraventa con la Inmobiliaria Inca Dos Limitada, respecto del bien que sería objeto el crédito hipotecario, y por la negativa del banco no pudo cumplir con ese contrato, exponiéndose al pago de la cláusula penal del 10% del valor de compraventa prometida \$6.800.000, y a perder el valor de la reserva que la inmobiliaria le cobró ascendente a la suma de 20 UF como \$260.000 aproximadamente.

Por último, señala que la conducta del proveedor importaría infracción a los Art.3 letra B, Art.13 y art. 24 de la Ley 19.946 y Ley 18.287, razón por la cual solicita al tribunal que la referida empresa sea condenada al máximo de las multas que la misma ley prevé por incurrir en la infracción denunciada.

En el primer otrosí de su escrito viene a interponer demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma empresa, fundada su acción en los mismos hechos descritos en la denuncia infraccional como normas legales infringidas, causando DAÑO EMERGENTE por pérdida de valor de reserva de \$260.000 y el 10% de cláusula penal de \$6.800.000 y DAÑO MORAL por perder la oportunidad de que obtuviera su casa propia, el desprestigio que la negativa injustificada le produce al dejarlo como cliente peligroso para las entidades crediticias, estimando la suma de \$5.000.000. Todo asciende a la suma total de \$12.060.000.-



A fojas 37 previo inicio de audiencia las partes de común acuerdo en mérito de un posible acuerdo, solicitan su suspensión, fijándose otra fecha.

A fojas 44 rola acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se llevara a efecto con la presencia del denunciante y demandante civil don Enzo Rodríguez Conteras, representado por su abogado don Manuel Araya Gómez y de la parte denunciada y demandada, representada para estos efectos por doña Náyade Cifuentes Briceño, y en la cual se ratificó la denuncia como la demanda interpuesta a fojas 19 en todas su partes, procediendo la denunciada y demandada a contestar por escrito la denuncia como la demanda de perjuicios, solicitando se tenga como parte integrante de la audiencia, oponiendo al efecto incidente de previo y especial pronunciamiento de nulidad del procedimiento y en subsidio se rechace la denuncia y demanda civil con expresa condenación en costas, fundando lo anterior en el hecho que el banco no ha cometido infracción alguna a la normativa de la Ley del consumidor con las modificaciones contenidas en la Ley 20.555 denominada Sernac financiero, que en definitiva paso a formar parte del cuerpo de la Ley 19.496, respecto a la infracción al artículo 3 letra b, el banco cumplió con darle toda la información pertinente al querellante infraccional para la obtención de un crédito hipotecario, no obstante el consumidor debe informarse responsablemente, ya que todo crédito no es de aprobación inmediata, existen pre-evaluaciones y/o simulaciones de crédito. Toda institución bancaria y financiera cuenta con políticas de evaluación cuando los préstamos superan determinado monto, por lo anterior tiene la alternativa de evaluar su otorgamiento, en relación a los factores de riesgos, que están dados tanto por el margen de garantía pero también por su capacidad de pago, comportamiento de pago, estabilidad laboral, etc. En cuanto a la supuesta infracción artículo 13, está conectada con la anterior y consiste en la negativa injustificada de venta de bienes o servicios, ya que efectivamente el banco le dio la explicación del porqué se rechazaba el otorgamiento del crédito. Además señala que es posible advertir un planteamiento de mala fe de parte del querellante y demandante civil, ya que cuando se dirige por primera vez en enero al Banco del Estado y obteniendo una suerte de pre.-aprobación del crédito, en el mismo periodo se le informa que fue rechazado, ante lo cual recurre a Sernac, quien rechaza el reclamo dado que el Banco si le informó el rechazo del crédito. Conforme a lo anterior, el demandante ya con el conocimiento de haber sido rechazado el crédito, va y suscribe un contrato de promesa de compraventa cuyas firmas aparecen autorizadas bastante posteriormente a la solicitud de crédito y al rechazo de la misma. Solicita rechazar la querella y por ende el rechazo de la multa de cualquier tipo o monto. En cuanto a la demanda civil señala que esta incurre en desafíos a la lógica, siendo que el contrato de compraventa fue realizado posterior a la negativa del Banco, y el supuesto daño emergente no se sustenta de forma alguna, del mismo modo que el daño moral y que no hay perjuicio alguno y menos aún que aquél sea atribuible a acción del Banco del Estado de Chile, más aún cuando se pretende fundar en hechos posteriores a la relación crediticia fracasada, lo que reitera resulta impresentable.

A fojas 47 rola acta de continuación de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, en la cual llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo, se resuelve escrito de delegación de poder presentado por el denunciante y demandante civil a doña Camila Romero Franco, se



resuelve además el incidente de nulidad de notificación de la denuncia de fojas 40, dictaminándose que en el caso particular no sería procedente ni concurriría en la especie algún vicio de nulidad en relación con la notificación realizada a don Miguel Ángel Núñez Alarcón en representación del banco, por lo anterior se rechaza el incidente de nulidad procesal promovido por doña Nayade Cifuentes Briceño, en representación del Banco Estado, en contra de la notificación de fojas 14, condenándose en costas al banco denunciado y demandado.

Se llama a las partes a conciliación, sin resultados, para posteriormente rendir sus pruebas, lo que se tradujo en el caso del denunciante y demandante civil, en la ratificación de la documentación acompañados en autos de fojas 1 a 18 inclusive; mientras que la parte denunciada y demandada civil no rinde prueba documental. La parte denunciante y demandante civil rinde prueba testimonial, doña Nelly Verónica Villegas Velásquez, Rut 16.183.657-5 y doña Jimena Isabel Pérez Contreras, Rut 11.933.274-5. Otro medios probatorios la parte denunciada solicita oficio al boletín de informaciones comerciales y a la superintendencia de bancos e instituciones financieras para que señalen al tribunal acerca de las solicitudes de créditos efectuadas por el demandante ente los meses de febrero a septiembre de 2013.

A fojas 63 se cita a las partes a oír sentencia.

*Considerando:*

1. Que la controversia en estos autos consiste en determinar si la parte denunciada efectivamente incurrió en las infracciones que se le imputan, en el sentido de no haber cumplido su obligación de proporcionar al denunciante la información veraz y oportuna respecto de rechazo a petición de crédito hipotecario y de haber negado injustamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas, lo anterior por el motivo de rechazo de la solicitud de crédito al denunciante y demandante civil y si, a consecuencia de lo anterior el denunciante y demandante civil habría sufrido daños o perjuicios.

2. Que durante el curso del presente procedimiento se acompañaron a los autos los siguientes medios de prueba, a saber: **a)** Simulador de crédito Hipotecario emitido el día 10 de enero de 2013 por el Banco Estado, rolante a fojas 1; **b)** Detalle solicitud de servicio con fecha 15 de febrero de 2013, rolante a fojas 2; **c)** Respuesta de rechazo de solicitud de crédito con fecha 20 de febrero de 2013, rolante a fojas 3; **d)** Estado de Caso Sernac con fecha de ingreso al sistema el 21 de febrero de 2013, rolante a fojas 4; **e)** Correos de información sobre caso Sernac, rolante a fojas 6 a 9; **f)** Respuesta de Sernac, informa de cierre de caso proveedor no acoge, de fecha 04 de marzo de 2013, rolante a fojas 10; **g)** Carta de respuesta del Banco Estado sobre reclamo ante Sernac, de fecha 27 de febrero de 2013, rolante a fojas 12; **h)** Boletín comercial de Enzo Pérez Contreras de fecha 30 de Abril de 2013, rolante a fojas 13; **i)** Informe de deudas de Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras Chile de Enzo Pérez Contreras de fecha 12 de mayo de 2013, rolante a fojas 14; **j)** Promesa de Compraventa entre Inmobiliaria Inca Dos Limitada a Enzo Rodrigo Pérez Contreras, con firma autorizada de Notaria Pública Ricardo Olivares Pizarro el día 25 de Mayo de 2013, rolante a fojas 15.

3. Que analizados los antecedentes existente en autos, en particular, lo señalado por el denunciante y demandante civil en su escrito de postulación de fojas 19, lo señalado por la empresa denunciada al contestar la denuncia como la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 40, los antecedentes rolantes a fojas 1 a 18, conforme a las reglas de la sana crítica, consta que efectivamente entre las partes, con fecha 10 de enero de 2013, se hizo una simulación de Crédito Hipotecario, no obstante en dicho documento bajo el cuadro de datos, en letra chica, especifica claramente el Banco que *"...La aprobación definitiva de este crédito hipotecario, se encuentra condicionada a la vigencia y acreditación documentaria, por su parte, de toda información verbal proporcionada por usted, y de los demás antecedentes que el Banco le requiera, como también no tener informes comerciales desfavorables y que su endeudamiento general lo permita.."* y luego de esto, el Banco informa oportunamente el rechazo a la solicitud del crédito, como consta del documento rolante a fojas 3 explicando claramente los motivos de éste, por lo que se puede concluir que en caso alguno podría entenderse configurada la infracción alegada por el denunciante en lo referente a la falta de información de parte de la empresa o la negativa a entregar un servicio.

4.- Que se debe considerar, además, que el Art.3 de la Ley 19.496, establece la obligación de parte del consumidor de informarse responsablemente respecto de los bienes o servicios ofrecidos, en otras palabras, la obligación de información si bien pesa de sobremanera en la persona del proveedor, no es menos cierto que esta obligación también alcanza a la persona del consumidor, en el sentido de que por si debe informarse adecuadamente respecto del producto que adquiere o que pretende adquirir, o el servicio contratado, la naturaleza del mismo y sus condiciones, entre otras cosas, lo que en el caso particular, por el denunciante en la denuncia formulada, al parecer no habría ocurrido.

5.- Que por otra el demandante civil no ha acreditado de manera fehaciente que haya efectivamente perdido y/o pagado las sumas de dinero reclamadas por concepto de reserva y de cláusula penal.

6. Que el resto de la prueba existente en autos en nada altera las conclusiones a las cuales ha arribado este tribunal.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los Art.1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 28 de la Ley 18.287; Art.11, 4, 6, 8, 254 del Código de Procedimiento Civil; Art.1, 2, 2 bis, 3, 4, 24, 25, 26, 27, 28, 50, 50, A, 50 B, 50 C, 50 D, 50 G, 58 Bis de la Ley 19.496, se resuelve:

I. Que se rechaza la denuncia formulada por don Enzo Rodrigo Pérez Contreras en contra de Banco Estado de Chile, representada legalmente por don Christian Augusto Coudray Guthrie por el hecho de no haber incurrido éste último en infracciones a las normas de la Ley 19.496.

II. Que, de igual forma, se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Enzo Rodrigo Pérez Cifuentes en contra de Banco Estado de Chile, representada legalmente por don Christian Augusto Coudray Guthrie, al no concurrir ni haberse acreditado en la especie los requisitos que determina la concurrencia de la responsabilidad civil.



70/steute

III. Que no se condena en costas a la denunciante y demandante por haber tenido motivos plausibles para litigar.

IV. Una vez firme o ejecutoriada la presente resolución, remítase copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor, en cumplimiento de lo señalado en el Art.58 Bis de la Ley 19.496.

Notifíquese a las partes por carta certificada transcrita.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 4878/2013.

Dictada por don Felipe Velásquez Morales, Juez Subrogante del Juzgado de Policía Local de Vallenar. Autoriza doña Rosa Zumarán Reygadas, Secretaria Subrogante.

