

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL Nº 1.731-2014-3.

LAS CONDES, a veinte y seis de Mayo de dos mil catorce.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 33, de fecha 18 de Febrero de 2014, interpuesta por **HIRU CHATLANI**, comerciante, domiciliado en avenida Manquehue Sur Nº 31, local 275, comuna de Las Condes, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra del **BANCO ITAU**, representado por Francisco Sepúlveda González, gerente de la sucursal, según complementa a fs. 40, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 33 y 39 la denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que en el mes de Diciembre de 2012 contrató un crédito hipotecario con Banco Itaú para la adquisición de una vivienda, oportunidad en que el Banco, sin informarle, contrató por él un seguro, ignorando, incluso, en qué compañía, además que nunca le llegó la póliza, sino después del siniestro ocurrido el día 16 de Enero de 2014, en que se reventó una tubería de agua y se inundó el segundo piso de la casa, ocasionándole severos daños de toda índole, agravados por la tardanza de la inspección del seguro, sin que, mientras tanto, pudiese hacer reparaciones, ya que debían ser aprobadas previamente por la compañía de seguros, debiendo, al final, desocupar la casa, hasta que, finalmente, le informaron que el seguro no cubría esos daños.

En otro orden de cosas señala que luego de comprar la casa, la remodeló, aumentando ostensiblemente su valor, por lo que solicitó al Banco una retasación, para lo cual tardaron dos meses, y al cabo de muchas cartas y visitas personales al Banco, le entregaron la tasación, que era de un valor muy inferior al valor real de la propiedad, en vista de lo cual contrató, por su cuenta, un tasador, cuyo informe arrojó un valor muy superior al del tasador del Banco, a raíz de lo que éste envió un nuevo tasador, cuya retasación fue coincidente con la efectuada por su cuenta,



todo lo cual es demostrativo del deficiente servicio prestado por el Banco. También es demostrativo del mal servicio prestado el hecho de que el Banco tardó tres meses después de la inscripción en entregarle la escritura respectiva, luego de mucho insistir.

Además, volviendo al tema de la rotura de cañería y precisando el contenido y alcance de sus pretensiones, añade que **“entiendo que esta no es la sede para reclamar el incumplimiento de la compañía de seguros respecto del pago del siniestro, pero sí es la indicada para sancionar al banco por su deficiente entrega de información y por el mal servicio entregado”**.

A fs. 45 y, particularmente a fs. 169 y siguientes, la denunciada niega los cargos y expresa que no ha cometido infracción alguna a la normativa indicada, puesto que carece de legitimación pasiva en la causa, ya que el actor debió enderezar su acción en contra de la Compañía de Seguros RSA, con la cual, en Diciembre de 2012, firmó una propuesta de póliza de incendio y sismo, porque el contrato de seguros da cuenta de una relación contractual entre terceros, la Compañía de Seguros indicada y el actor, en la que el Banco no tiene responsabilidad alguna en el daño emergente sufrido por éste, así como en la tardanza del personal de la aseguradora en efectuar la inspección necesaria para liquidar el siniestro. No obstante ello, ha acompañado al actor en este proceso, brindándole la información necesaria para el ejercicio de sus derechos, en que la ejecutiva de cuentas del Banco no sólo formuló el requerimiento respectivo a la Compañía, sino que, además, posteriormente le indicó los pasos a seguir para poder reclamar de la negativa del asegurador en cubrir los daños del siniestro.

También respecto del seguro, pero referido a la imputación de no informar adecuadamente al consumidor sobre el particular, señala que no procede formularle tal reproche, puesto que el actor estaba plenamente facultado para contratar los seguros en forma independiente o con cualquier institución de las existentes en el mercado, además que, conforme a la letra b) del artículo 3 de la Ley N° 19.496, era su deber informarse responsablemente sobre la materia.

Respecto de los demás reclamos del actor, expresa que el Banco ha acogido cada uno de los requerimientos formulados por éste en el proceso de retasación de su propiedad, rectificando los valores asignados originalmente, demostrando un actuar diligente con su cliente.



A fs. 148 y siguientes y basado en los hechos relatados, la parte denunciante de **CHATLANI** dedujo demanda civil en contra del proveedor individualizado, **BANCO ITAU CHILE**, representado de la manera indicada, solicitando que sea condenado a pagarle \$ 1.650.000.- por daño emergente, correspondiente al costo de las reparaciones a efectuar por el siniestro denunciando, \$ 960.000.- por lucro cesante, correspondiente al dinero que dejó de ganar a raíz de los hechos denunciados, y \$ 2.200.000.- por daño moral, correspondiente al perjuicio sufrido en el plano afectivo, emocional y psicológico, total \$ 4.810.000.-, más intereses, reajustes y costas, acción civil cuya notificación consta a fs. 155.

Con fecha 21 de Abril de 2014, a fojas 181 y 182, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual el actor procedió a ratificar sus acciones, en tanto que la parte denunciada y demandada contestó por escrito, en los términos señalados con anterioridad, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, su rechazo, con costas.

En cuanto a prueba testimonial las partes no rindieron y, en cuanto a documental, rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **BANCO ITAU CHILE** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que los reclamos y pretensiones del actor apuntan a diversas materias.

La primera y, quizás la más relevante, dice relación con el hecho de que con motivo de un siniestro ocurrido el 16 de Enero de 2014 (rotura de una tubería de agua, inundando el segundo piso de la casa), la Compañía de Seguros, además de demorar excesivamente en mandar un liquidador, negó finalmente la cobertura de los daños del inmueble y el pago de la indemnización correspondiente al actor, quien, por consiguiente, debió asumir personalmente los costos.

3º) Que las otras dicen relación con reproches de mal servicio que el Banco le habría prestado al actor en diversas ocasiones, a saber:



a.- Dilatación y demora excesiva en la inspección y resolución del siniestro referido en el considerando precedente, lo que, al prohibírsele, además, no hacer ninguna reparación en el inmueble siniestrado mientras no fuera inspeccionado por el seguro, profundizó y acrecentó los daños causados por la rotura de la tubería y por la inundación consiguiente.

b.- Dilatación y demora excesiva en entregarle la copia de la escritura de compraventa del bien raíz hipotecado, efectuada en Diciembre de 2012

c.- Dilatación y demora excesiva en la entrega de la póliza del seguro de incendio y sismo contratado por el Banco con la Compañía RSA, ignorando sus estipulaciones y su cobertura.

d.- Dilatación y demora excesiva en la retasación de la propiedad, solicitada por él a raíz de una remodelación y ampliación que le efectuó.

4º) Que la primera, relativa al no pago del siniestro por parte de la Compañía de Seguros, se encuentra regulada por una normativa especial, por lo que, conforme al inciso 1º del artículo 2º bis de la Ley Nº 19.496, sus disposiciones no le son aplicables, careciendo este Tribunal de competencia a su respecto, siendo actualmente Tribunal competente para ello un árbitro arbitrador o un juez ordinario, conforme al artículo 543 del Código de Comercio, norma que se encuentra inserta en el Título VIII del Libro II del Código de Comercio, relativo al contrato de seguro, según texto de reemplazo introducido por el artículo 1º de la Ley Nº 20.667, publicada en el Diario Oficial del 9 de Mayo de 2013.

5º) Que, a mayor abundamiento, el propio actor tiene conciencia a ese respecto, tanto que en su declaración de fs. 39 y 40 expresa: **“entiendo que esta no es la sede para reclamar el incumplimiento de la compañía de seguros respecto del pago del siniestro”**, añadiendo, acotando y precisando sus pretensiones, **“pero sí es la indicada para sancionar al banco por su deficiente entrega de información y por el mal servicio entregado”**.

6º) Que, por consiguiente, el Tribunal se abstendrá de emitir pronunciamiento sobre el particular por carecer de competencia para el efecto.

7º) Que en lo que respecta al cargo formulado en la letra a.- del considerando 3º, antes que nada conviene precisar que, no obstante estar relacionado con el seguro, es lo cierto que no le alcanza la incompetencia establecida en el considerando 4º, puesto que no dice relación con el seguro mismo, si se cumplió o no con sus estipulaciones, particularmente el pago, sino que, a diferencia, es un reproche



efectuado al Banco por una mala o deficiente prestación de un servicio previo al retardar y demorar excesivamente, a juicio del actor, la inspección de rigor que el liquidador habría de practicar a la especie siniestrada, así como en emitir la resolución respectiva, ocasionándole perjuicios a raíz de dicha tardanza.

8º) Que, hecha esta precisión, cabe consignar que mediante el correo de fs. 2, de 17 de Enero de 2014, y el de fs. 3, de 16 de Enero de 2014 (el mismo día del siniestro), enviados por una ejecutiva del Banco al actor, le informa que el plazo máximo que tiene la Compañía de Seguros para solucionar el siniestro es de 30 días, constando, por otro lado, del correo de fs. 14, parte inferior, enviada al actor, que se le comunicó el rechazo del siniestro con fecha 12 de Febrero de 2014, esto es, antes de los 30 días, lo que permite al Tribunal concluir que la cuestión se resolvió dentro de plazo y que no ha existido infracción al respecto.

9º) Que en cuanto al mal servicio que le habría prestado el Banco, específicamente respecto de la tardanza en hacerle llegar copia de la escritura y de la póliza, señalados en las letras b.- y c.- del considerando 3º, es lo cierto que no constan los plazos acordados para el efecto por las partes, o, en su defecto, si no hubiere tal pacto, por cuánto se extendió efectivamente la demora desde la fecha de la operación, la que, según el actor (fs. 33 N° 1), sin acompañar copia de la escritura respectiva, ocurrió en Diciembre de 2012. Además, la propuesta de póliza de incendio y sismo de fs. 159 y siguientes aparece suscrita a fs. 167 por el actor, circunstancias en las cuales no se divisa cómo puede alegar desconocimiento de ella.

10º) Que, conforme a ello, en concepto del Tribunal no se encuentran acreditadas en la causa las deficiencias del servicio que se imputa a la denunciada a esos respectos.

11º) Que, a mayor abundamiento, si la compraventa es de Diciembre de 2012, como señala el propio actor, las infracciones que se achacan al Banco denunciado estarían prescritas al momento de la interposición de la denuncia de fs. 33, que lo fue el 18 de Febrero de 2014, conforme al artículo 26 de la Ley N° 19.496 que establece un término de seis meses desde la fecha de la infracción, prescripción que el Tribunal podría decretar de oficio, atendido el carácter infraccional de la materia en análisis, erigiéndose ese en otro motivo para rechazar la acción sobre el punto.



12º) Que, finalmente y en lo que atañe a la demora en practicar la retasación de la propiedad del actor, letra d.- del considerando 3º, cabe consignar, desde luego, que no consta de los antecedentes que el Banco estuviere obligada a practicarla, máxime a raíz de una remodelación y ampliación efectuada por el actor, ni, al igual que el caso señalado en el considerando 9º, que se hubiere incumplido con el plazo acordado para el efecto y, en fin, que la tardanza efectivamente se haya extendido más allá de lo normal y prudencial, o lo aconsejado por la costumbre, no advirtiendo, por la tanto, conducta infractora de parte del denunciado.

13º) Que, en consecuencia, esta sentenciadora, por las motivaciones precedentes y apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, concluye que no advierte infracción de parte de la denunciada en los hechos investigados, motivo por el cual procede rechazar la denuncia de fs. 33.

14º) Que, asimismo, procede rechazar la acción civil incoada a fs. 148 por ser contraria e incompatible con lo concluido en el aspecto contravencional de la litis.

15º) Que, atendidas las declaraciones precedentes, el Tribunal estima inoficioso e innecesario pronunciarse acerca de otras cuestiones planteadas en autos, como, por ejemplo, la excepción de falta de legitimad pasiva opuesta por la denunciada y demandada.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que no se emite pronunciamiento acerca de la materia señalada en el considerando 2º, por carecer este Tribunal de competencia al respecto, debiendo ocurrir el actor ante quien corresponda.

- Que en lo demás, letras a, b, c y d del considerando 3º, se rechaza la denuncia interpuesta a fs. 33 y siguientes por HIRU CHATLANI en contra del BANCO ITAU CHILE.

- Que se rechaza la acción civil deducida en lo principal de la presentación de fs. 148 y siguientes, sin costas por estimar el Tribunal que el actor tuvo motivos plausibles para litigar.



ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 1.731-2014-3.

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-



**PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE LAS CONDES
AVDA. APOQUINDO 3300, PISO 1**

Las Condes, veinte de Junio de dos mil catorce

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA DE FOJAS 187 Y SIGUIENTES SE
ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

CAUSA ROL: 1731-3-2014

[Handwritten signature]

Conforme

