

**JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE  
LA CISTERNA**

LA CISTERNA, veintiocho de agosto de dos mil trece.

**VISTOS :**

Se inició este proceso N° 58.900-1, mediante denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña Karem Verónica Molina Zamorano, profesora, cédula nacional de identidad N° 10.776.630-8, domiciliada en calle Las Brisas 29, La Cisterna, en contra del Banco Santander sucursal Vespucio, representado por la jefa de agencia doña Natalia Pozo, ambos domiciliados en calle Gran Avenida 8491, Santiago. Basa sus acciones señalando que aproximadamente en el mes de junio del año 2009, inició los trámites para el financiamiento hipotecario para su departamento, el cual fue adquirido con un mutuo hipotecario endosable firmado en octubre del 2001, por un monto capital de UF 892 a 20 años, con lo que se pretendía bajar la tasa de interés y acortar años para pagar la deuda. Agrega que conforme a dicha gestión, el banco procedió a cobrar los dineros correspondientes a los gastos operacionales progresivamente desde su cuenta corriente, comenzando en julio y terminando en septiembre del 2009, fecha en que fue citada a la notaría para firmar la escritura correspondiente y, que al mes siguiente, esto es octubre su cargo por el hipotecario fue descontado desde su cuenta corriente por un valor acorde a lo gestionado, que según sus cálculos ascendía a 6,911 UF ( \$ 158.567), lo que se mantuvo durante los siguientes 4 meses, quedando en espera del borrador de la escritura. Señala además, que al sexto mes se le cobraron las 6,911 UF, más 1,696 UF y, que con fecha 20 de agosto de 2009, recibió una notificación vía correo electrónico, que no procedía la operación por cambio de TASA TAB y que debía agregarse 1.95 más a lo ha acordado en escritura firmada. Agrega, que se contactó con la ejecutiva bancaria, la cual le manifestó que debía acercarse a la notaría a firmar una escritura corregida, lo que no ocurrió y que la ejecutiva no se ha hecho responsable del hecho, derivándola a diferentes ejecutivas solicitándole

documentos para comenzar una nueva gestión y, que el banco le ofreció reversa por las molestias y dividendos pagados en exceso, lo que no se concretó, como tampoco se le ha hecho devolución de los gastos operacionales cobrados ni ha existido la escritura corregida. Señala asimismo, que el 17 de noviembre de 2012, el SERNAC actuó como mediador, oportunidad en que el banco se comprometió a efectuar los primeros días de noviembre reversas y escritura, lo que no se concretó, por lo que estima que dicho banco ha vulnerado lo dispuesto por los artículos 3, letra b, 12, 17 letra a y 23 de la Ley 19496, por lo que solicita que éste sea condenado al pago de \$ 1.000.000, por daño emergente, \$ 252.708 por gastos de hospitalización y \$ 1.500.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas.

A fs. 149, consta la celebración del comparendo de estilo, con la sola presencia de la parte denunciante y demandante, la que ratifica sus acciones y solicita sean acogidas con costas, rindiendo prueba testimonial mediante la declaración de doña Pamela Durán Novoa y doña Estela Guerrero Araya.

A fs. 160, rola absolución de posiciones de doña Natalia Pozo Villar.

A fs. 160 vuelta y no existiendo diligencias pendientes, se trajeron los autos para dictar sentencia.

#### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

1.- Que, en este proceso se trata de determinar la responsabilidad del Banco Santander, Sucursal Vespucio, en los hechos denunciados a fojas uno.

2.- Que, la denunciante señala que ha existido incumplimiento a por parte de la denunciada, a lo dispuesto por los artículos 3, letra b, 12, 17 letra a y 23 de la Ley 19.496.-

3.- Que, el artículo 26 de la ley N° 19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, califica en su número uno, como consumidores o usuarios a las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.

4.- Que, además, el artículo 23 del cuerpo legal citado, señala que comete infracción el

proveedor que en la prestación de un servicio 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.

5.- Que, asimismo el artículo N° 12 de la ley ya citada, establece que todo proveedor de bienes y 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, según lo dispone el artículo 3° letra e) de la Ley 19.496, entre los derechos y deberes básicos del consumidor, se encuentra el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, entendiéndose por daño todo menoscabo, que a consecuencia de un evento determinado, sufre una persona, ya sea en su persona o patrimonio.

7.- Que, para acreditar la efectividad de los hechos denunciados, la actora acompañó documentos que rolan desde fojas 8 a 17 y 24 a 110 de autos, los cuales no han sido objetados de contrario y el Tribunal ha examinado de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

8.- Que, de acuerdo a la Liquidación de Gastos Operacionales por Crédito Hipotecario que rola a fojas 17 no objetada de contrario, se encuentra acreditado que el banco descontó desde la cuenta corriente de la demandante, los dineros correspondientes a dicho rubro.

9.- Que, por otra parte, en la carta enviada por el Banco Santander al Servicio Nacional del Consumidor y que rola a fojas 15 de autos, el demandado deja establecido que los gastos operacionales no serán de cargo de la cliente y que existirá devolución del diferencial del nuevo dividendo a pagar de acuerdo a la nueva tasa.

10.- Que, el denunciado y demandado, no ha efectuado descargos ante el Tribunal que permitan desvirtuar las imputaciones que se hacen en su contra, toda vez que el comparendo de conciliación, contestación y prueba, se celebró en su rebeldía.

11- Que, con el mérito de los antecedentes acompañados y la prueba testimonial rendida por la actora, examinada de acuerdo con las reglas de la sana crítica, en concepto del sentenciador, se ha producido por parte de la demandada incumplimiento como proveedora, lo que constituye contravención a las obligaciones establecidas en la ley 19.496, debiendo en consecuencia indemnizar todo daño patrimonial y moral sufrido por la consumidora.

10.- Que, las variadas gestiones realizadas y el tiempo invertido por la demandante para poder obtener copia de la escritura que respalde el acuerdo sostenido con el Banco o la devolución de los gastos operacionales cobrados para la tramitación de una operación que en definitiva no se realizó, en concepto del Tribunal han provocado un sufrimiento en ésta el que deberá ser compensado a través del pago de la suma que en definitiva se regulará por concepto de daño moral.

11.- Que, la no existen en autos antecedentes que permitan establecer que la enfermedad que aqueja a la actora y cuya indemnización solicita bajo el ítem gastos médicos, sea consecuencia directa de los hechos que dieron origen a esta causa.

Teniendo presente además, lo preceptuado en las Leyes 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y artículos pertinentes de la Ley N° 19.446, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el Tribunal, **RESUELVE :**

1.- Que se hace lugar al denunció de fojas uno y se condena al **BANCO SANTANDER SUCURSAL VESPUCIO**, representada por doña Natalia Pozo, o por quien sus derechos represente, a la multa de **TREINTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por la falta tipificada y sancionada en el artículo 12 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas Sobre los Derechos de los Consumidores.

Si el inculpado no pagare la multa dentro del plazo de quinto día contado desde la notificación de esta sentencia, sufrirá por vía de sustitución y apremio, la pena que al efecto decrete el Tribunal sobre la base de lo consignado en el artículo 23 de la Ley 18.287.

2.- Que, ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fojas uno por

doña Karem Verónica Molina Zamorano, en cuanto el demandado **BANCO SANTANDER SUCURSAL VESPUCIO**, representada por doña Natalia Pozo, o por quien sus derechos represente, deberá proceder a la restitución a la demandante, de los dineros cobrados por gastos operacionales.

3.- Que asimismo, se condena al demandado Banco Santander, Sucursal Vespucio, pagar a la demandante doña Karem Molina Zamorano, la suma de \$ 1.000.000 ( un millón de pesos), por concepto del daño moral ocasionados a la consumidora, rechazándose el pago de la suma impetrada por concepto de gastos médicos, por lo ya considerado.-

3.- Que, con el objeto de preservar la equivalencia de los valores en juego, la suma precedentemente regulada, deberá ser pagada con reajustes e intereses legales. El reajuste referido deberá calcularse conforme a lo establecido en el artículo 27 de la Ley 19.496 y, los intereses, desde que el deudor se constituya en mora y sobre el capital reajustado, debiendo éste pagar además las costas de la causa.

Remítase copia de la siguiente sentencia a la Dirección Regional de Santiago del SERNAC, para la anotación en el Registro Público de Sentencia en materia de consumo.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y EN SU OPORTUNIDAD, ARCHIVASE.**

**PRONUNCIADA POR DON JAIME VILLARROEL FABA, JUEZ TITULAR.**

**AUTORIZA DON FELIPE ONGARO AHUMADA, SECRETARIO TITULAR.-**