

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LAS CONDES**

**Causa Rol N° 62.565-7-2013**

**LAS CONDES**, treinta de mayo de dos mil catorce.

**VISTOS:**

A fs. 1 y siguientes, doña **Magdalena Sofía Fernández Bolaños**, abogado, domiciliada en calle Sucre 2725, depto. 901, Ñuñoa, deduce denuncia por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Banco Itaú**, representada legalmente por don Boris Buvinic Guerovich, ambos con domicilio en calle Enrique Foster Sur N° 20, 6° piso, comuna de Las Condes, para que sea condenado al pago de la suma de \$12.065.652, correspondientes a \$2.065.652 por daño directo y a \$10.000.000 por daño moral, más intereses, reajustes y costas; **acción que fue notificada a fs. 17 de autos.**

Funda la respectiva acción en que en el mes de marzo de 2011 acordó con el Banco denunciado la obtención de un crédito Corfo por la suma de USD\$40.000, pagadero a 4 años y medio y que se comenzaría a pagar a contar del mes de septiembre de 2012. Que, cuando el crédito le fue otorgado, al revisar su estado de cuenta se percató que en lugar de los USD\$40.000 solicitados, el Banco le depositó sólo USD\$32.000, suma que no le alcanzaba para cubrir sus estudios y permanencia en Australia, y luego vía correo electrónico le fue informado que el crédito tendría su primer vencimiento en marzo de 2012, lo que no se ajustaba a lo conversado y convenido en su oportunidad. Agrega que, producto de lo anterior su marido se comunicó con el Banco y luego de casi dos meses de conversaciones, en el mes de mayo le fue informado por el Banco que se

encontraba aprobada la diferencia del primer crédito por 150 UF y que se pospondría el pago del mismo hasta Junio de 2012. Que, ya a principios del año 2012 solicitó al Banco un consolidado de sus créditos, constatando que seguía apareciendo como primer vencimiento del crédito Corfo el mes de marzo de 2012, cuestión que no se ajustaba con lo acordado con el Banco. Que, al efecto la ejecutiva del Banco le señaló, vía correo electrónico que se habían otorgado dos créditos, uno de 752 UF con fecha 03/03/2011 y vencimiento a un año, para el 15/03/2012 en 54 cuotas, y otro por 150 UF el día 19/05/2011 con vencimiento al 15/06/2012 en 42 cuotas, correspondiendo este último, al parecer, debido a que faltó monto en el crédito inicial. Que, debido a lo anterior, una vez en Chile, su marido fue a plantear lo sucedido a la agente de sucursal del Banco, doña Carola Moller, quien reconoció que había habido un problema y que la primera cuota cobrada del crédito sería en el mes de septiembre de 2012, como fue solicitado, y que las cuotas que se generarían entre marzo y agosto de 2012 se transformarían en un crédito a vencimiento a 6 meses renovable hasta marzo de 2013, fecha en la que, de acuerdo al flujo que tengan, podrían transformar en un crédito en cuotas hasta 60 meses. Que, para diferir el pago de las cuotas desde marzo a agosto de 2012, debió dejar 6 pagarés firmados, los cuales serían completados por el Banco con el valor de la UF al momento de la cuota del cobro respectivo, de manera tal que por un lado el Banco le cobrara y al mismo tiempo le prestaba justo el monto a pagar de la cuota, neteándose ambos y quedando el cobro en "0". Expone que, los cobros de las cuotas de marzo a julio se produjeron sin problemas, pero que el día 11 de febrero de 2013, día en el cual se comenzó a gestar la infracción que sirve de antecedente a la presente denuncia y demanda, su ejecutiva de cuentas le informó que se encontraban vencidos los 5 créditos tomados para pagar las cuotas de marzo a agosto de 2012 del primer crédito y que fueron corridas a un año para que las cancelaran más adelante, por lo

que debía pagar la suma de \$2.065.652. Que, frente a ello se comunicó con el Banco señalando que, no procedía el cobro, ya que se les había ofrecido que al vencimiento de ellos, en el mes de marzo de 2013, podrían transformarlo en un crédito en cuotas hasta 60 meses, pero que tanto la ejecutiva como la agente de sucursal, le señalaron que la renovación era una posibilidad, pero que ésta fue denegada por el comité de riesgo, por lo que la suma de \$2.065.652, debía cancelarse. Finalmente señala que, se vio obligada a pagar dicha suma, utilizando un ahorro que había juntado con su marido para pagar los gastos hospitalarios de su hija que estaba por nacer y se sabía nacería con algunos problemas de salud, y que al cobro de los pagarés le incluyeron intereses por mora, lo que era del todo improcedente.

A fs. 15, rola presentación de la parte **Fernández Bolaños**, por la cual ratifica lo señalado en su querrela y demanda civil, y señala que los hechos ocurrieron en la sucursal de Isidora Goyenechea del Banco Itaú, ubicada en Isidora Goyenechea N° 2924, Las Condes; **acción que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 17 de autos.**

A fs. 89 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante civil, quien ratifica su denuncia infraccional y demanda civil de fs. 1 y siguientes y complementación de fs. 15, y la asistencia del apoderado de la denunciada y demandada civil Banco Itaú, quien contesta las acciones deducidas en contra de su representado; rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 122, se lleva a efecto audiencia de exhibición de documentos decretada en autos con la asistencia de los apoderados de ambas partes, exhibiéndose la documentación requerida.

A fs. 127 y siguientes, rola presentación de la parte **Fernández Bolaños**.

A fs. 134 y siguiente, se agrega respuesta del Gerente de Inversión y Financiamiento (s) Corfo a Oficio N° 4270/2013 del Tribunal, referente a créditos otorgados a la denunciante.

A fs. 140, se certifica que llamada dos veces consecutivas y a viva voz a la audiencia de absolución de posiciones a doña Magdalena Sofía Fernández Bolaños, ésta no compareció.

A fs. 150 y siguiente, se lleva a efecto audiencia de absolución de posiciones de doña Magdalena Sofía Fernández Bolaños, con la asistencia de los apoderados de ambas partes.

A fs. 153 y siguiente, rola presentación de la parte denunciante y demandante civil Fernández Bolaños.

A fs. 179 y siguientes, se lleva a efecto audiencia de exhibición de documentos decretada en autos, con la asistencia de los apoderados de ambas partes.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

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

##### **a) En cuanto a tachas:**

**Primero:** Que, a fs. 89 y siguientes de autos, la parte denunciada Banco Itaú deduce tacha de inhabilidad para declarar en contra de los testigos presentados por la denunciante, doña Romina Luisa Melloni Sita y don Felipe Andrés Sánchez Cortés, basando la tacha en contra del primero en lo dispuesto en los N°s 6 y 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, y en contra del segundo en el N° 6 del mismo artículo, por ser la primera cónyuge del hermano del abogado de la denunciante, y el segundo amigo de la parte que lo presenta y de su abogado.

**Segundo:** Que, de los dichos de los referidos testigos aparece que a éstos efectivamente su condición de cercanía y amistad con la parte que los

presenta les resta imparcialidad en sus dichos, por lo que se acogen las tachas deducida a fs. 89 y siguientes de autos.

**b) En lo infraccional:**

**Tercero:** Que, la parte denunciante **Fernández Bolaños**, fundamenta su denuncia en que el Banco denunciado habría incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no cumplir con lo prometido, obligándola, bajo la amenaza de publicar sus antecedentes en Dicom como deudora morosa, a pagar una suma de dinero, que según lo pactado, aún no estaba vencida, lo que vulneró sus derechos como consumidora y le produjo perjuicios, todo ello referente a la no renovación de los 5 créditos tomados para pagar las cuotas de marzo a agosto de 2012 del primer crédito y que fueron corridas a un año para que fueran canceladas más adelante, mediante una renovación de crédito a 60 meses.

**Cuarto:** Que, al respecto la parte denunciada **Banco Itaú** señala, al contestar las acciones deducidas en su contra que, la denuncia debe ser rechazada por cuanto los hechos sometidos a conocimiento del Tribunal, no constituirían ninguna infracción a la Ley del Consumidor. Señala que, efectivamente en el mes de marzo de 2011 la denunciante solicitó se le cursara un crédito Corfo para estudios en el extranjero, cursándose en marzo de 2011 un primer crédito por 752 Unidades de Fomento, en adelante UF, a pagarse en 54 cuotas, con tasa de 7,20% anual y en el mes de mayo de 2011 otro crédito por una diferencia de lo solicitado originalmente por 150 UF, a pagarse en 54 cuotas con tasa de 7,20% anual. Que, respecto a dichos créditos la denunciante señaló que ella había solicitado que éstos tuvieran su primer vencimiento en el mes de agosto de 2012, pero que éstos fueron cursados con fecha de vencimiento 15 de marzo, el primero, y 17 de mayo el segundo, ambos de 2012, lo que señaló

le generaría un problema de proporciones. Que, debido a lo anterior, con el ánimo de ayudar a la denunciante, y atendido a que los créditos Corfo son créditos intermediados por el Banco, se le entregó como solución el otorgamiento de un financiamiento anexo. Que, en virtud de lo anterior en el mes de febrero de 2012 se ofreció a la denunciante un financiamiento por \$2.718.397 para cubrir las cuotas que se generaban originalmente con el primer crédito Corfo hasta el mes de Agosto de 2012, créditos que se fueron cursando a medida que las cuotas se fueron generando, a costo de fondo (lo que significa que no hay ganancia para el Banco) y se le reversaron los intereses generados por éste. Agrega que, en la aprobación original se señaló que las cuotas se pagarían al vencimiento del mismo, febrero de 2013, indicándose que a dicha fecha de acuerdo al flujo que tuvieran podía darse o transformarse en un crédito a largo plazo, posibilidad que quedó sujeta a condición, y que llegado el plazo el Banco no otorgó, ya que la denunciante ya no era sujeto de crédito en las condiciones indicadas. Que, al llegar el mes de febrero de 2013, la denunciante no había pagado el crédito por lo que empezó a incurrir en mora, por lo que el Banco se comunicó con ella, le señaló debía regularizar la mora, lo que la denunciante realizó de manera disconforme, señalando que iniciaría acciones judiciales en contra del Banco. Finalmente señala que, no resultaría admisible de forma alguna que la denunciante pretenda adjudicar al Banco responsabilidad por el no pago de un crédito, respecto del cual las condiciones de otorgamiento y financiamiento fueron conocidas por ésta.

**Quinto:** Que, la parte denunciante **Fernández Bolaños** para acreditar sus dichos rindió la siguiente prueba documental: 1) A fs. 27 a 82, set de 11 comunicaciones por correo electrónico entre la parte denunciante y personal del Banco Itaú; 2) A fs. 83 a 87, cinco originales de liquidación de abono de fecha 19 de febrero de 2013 en las cuales se comunica a la

denunciante las liquidaciones al crédito otorgado; **3)** A fs. 88, certificado de atención psicológica emitida con fecha 15 de octubre de 2013, por la psicóloga clínica doña Carolina Delherbe Wood, que acredita que atendió a la denunciante y señala diagnóstico; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

En tanto la parte denunciada de **Banco Itaú** no rindió prueba alguna.

**Sexto:** Que, a fs. 122, se lleva a efecto audiencia de exhibición de documento con la asistencia de los apoderados de ambas partes, documentos consistentes en cartolas de cuenta corriente que la denunciante Fernández Bolaños mantiene en el Banco Itaú, correspondiente al período entre Enero de 2012 a Abril de 2013, y que se encuentran agregados a fs. 101 y siguientes.

**Séptimo:** Que, a fs. 134, se agrega respuesta del Gerente de Inversión y Financiamiento (s) Corfo a Oficio N° 4270/2013 del Tribunal, referente a créditos otorgados a la denunciante, en la cual señala que revisadas las bases de datos que la Corporación tiene para esos efectos no figura doña Magdalena Sofía Fernández Bolaños, como beneficiaria de créditos con cobertura Corfo. Que, sin perjuicio de lo anterior, sí consta la existencia de dos refinanciamientos otorgados por Banco Itaú en el marco de la Línea de Financiamiento de Créditos para Estudios de Postgrado- Programa Crédito Postgrado (Línea B. 41), durante el año 2011, para estudios en el extranjero. Agrega que, los intermediarios financieros asumen frente a Corfo la responsabilidad del pago de los préstamos de refinanciamiento recibidos, en forma totalmente independiente del cumplimiento por parte de los beneficiarios del servicio de sus deudas con el intermediario.

**Octavo:** Que, a fs. 150 y siguientes, rola absolución de posiciones de doña Magdalena Sofía Fernández Bolaños, quien respecto a las preguntas

formuladas, las que se refieren básicamente a los hechos señalados por ella, reproduce lo expuesto en su denuncia y demanda civil de fs. 1 y siguientes.

**Noveno:** Que, a fs. 179 y siguientes, se lleva a efecto nueva audiencia de exhibición de documentos consistentes en una serie de correos electrónicos entre la parte denunciante, su cónyuge y ejecutiva de Banco Itaú, los que rolan a fs. 156 y siguientes.

**Décimo:** Que, del mérito del proceso, dichos de las partes y análisis de la prueba rendida en autos, esta sentenciadora ha podido dar por establecido lo siguiente: **1)** Que, efectivamente la denunciante en el mes de marzo de 2011 solicitó a Banco Itaú se le cursara un crédito Corfo para estudios en el extranjero; **2)** Que, en el mes de marzo de 2011 se cursó un primer crédito por 752 Unidades de Fomento, en adelante UF, a pagarse en 54 cuotas, con tasa de 7,20% anual; **3)** Que, en el mes de mayo de 2011 se cursó otro crédito, por una diferencia de lo solicitado originalmente, por 150 UF, a pagarse en 54 cuotas con tasa de 7,20% anual; **4)** Que, dichos créditos fueron cursados con fecha de vencimiento 15 de marzo, el primero, y 17 de mayo, el segundo, ambos del año 2012; y **5)** Que, el Banco en el mes de febrero de 2012, ofreció a la denunciante un financiamiento para cubrir las cuotas del primer crédito Corfo de los meses de Marzo a Agosto de 2012, crédito que se fueron cursando a medida que las cuotas del crédito Corfo se fueron generando con un vencimiento a 6 meses, y el cual debía pagarse en su totalidad al vencimiento del mismo, en el mes de febrero de 2013.

**Décimo Primero:** Que, asimismo, de los propios dichos de la denunciante, especialmente, en lo señalado en su denuncia y demanda civil de fs. 1 y siguientes, aparece que la **conducta infraccional que sirve de antecedente a la presente denuncia** consistiría en que el Banco denunciado no habría dado cumplimiento a lo ofrecido al momento de suscribir la denunciante el crédito del mes de febrero de 2012 para el

**pago de las cuotas del primer crédito Corfo**, ya que en dicha oportunidad la denunciante señala se le habría ofrecido que dicho crédito al momento de su vencimiento, febrero de 2013, podía transformarse en un crédito en cuotas hasta 60 meses y que por dicho crédito no se generaría interés alguno, y ello no ocurrió siendo obligada al pago de la totalidad de éste en el mes de febrero de 2013, bajo amenaza de que sus antecedentes serán enviados a Dicom.

**Décimo Segundo:** Que, al respecto consta en autos, que efectivamente existió el ofrecimiento por parte del Banco de transformar el último crédito en uno en cuotas hasta 60 meses, sin embargo es preciso hacer presente que dicho ofrecimiento, tal como da cuenta el documento de fs. 75, se encontraba sujeto **al flujo que la denunciante tuviera al momento del vencimiento**, es decir se encontraba sujeto a su capacidad crediticia y riesgo.

**Décimo Tercero:** Que, consta por lo señalado en correos electrónicos agregados a fs. 77 y siguientes, que el ejecutivo de la época en que vencía dicho crédito, febrero 2013, intentó realizar la renovación de éste, tal como se había ofrecido, pero que dicha renovación fue rechazada por el Comité de Riesgos del Banco, tal como da cuenta el documento de fs. 81.

**Décimo Cuarto:** Que, en relación con lo anterior, consta en autos de las cartolas acompañadas a fs. 101 y siguientes, específicamente en la cartola de fs. 114, que la denunciante previo a solicitar la renovación de dicho crédito, adquirió un crédito hipotecario con el Banco, por lo que su carga financiera se vio aumentada, y, además, que en la mayoría de los meses previos a dicha solicitud se cargaba a su cuenta un pago automático de tarjeta de crédito en promedio superior a los \$200.000, por lo que los flujos ya no eran los mismos que al momento de la contratación del crédito cuya renovación fue ofrecida bajo ciertas condiciones, lo que permite a esta

sentenciadora concluir que la decisión del Comité de Riesgos del Banco de no permitir la renovación del crédito en el mes de febrero de 2013 no adolecería de arbitrariedad alguna, por existir una mayor carga financiera.

**Décimo Quinto:** Que, teniendo presente lo concluido en los considerandos precedentes, esta sentenciadora no advierte la existencia de conducta infraccional alguna por parte del Banco denunciado en la no renovación del crédito con vencimiento febrero de 2013, como así tampoco en la exigencia del pago de la totalidad de éste en dicha fecha.

**Décimo Sexto:** Que, en lo que respecta a los intereses que la denunciante señala le habrían cobrado injustamente, es preciso señalar que los intereses devengados por el crédito obtenido para el pago de las cuotas de marzo a agosto de 2012, fueron devueltos, tal como consta en las cartolas acompañadas a fs. 104 y siguientes, y que los intereses que se generaron producto de la renovación de dicho crédito en el mes de agosto de 2012 y que fueron cargados a la cuenta corriente de la denunciante con fecha 21 de septiembre de 2012 fueron devueltos, en su totalidad, con fecha 24 de octubre de 2012, tal como dan cuenta las cartolas acompañada a fs. 110 a 112.

**Décimo Séptimo:** Que, en virtud de lo anterior tampoco existiría en autos un incumplimiento por parte del Banco en lo que se refiere a su ofrecimiento de hacer devolución de los intereses devengados por dicho crédito, ya que éstos fueron devueltos, tal como consta en las cartolas de cuenta corriente de la denunciante de fs. 104 y siguientes.

**Décimo Octavo:** Que, finalmente en lo a intereses se refiere, es preciso señalar que los intereses que aparecen en las liquidaciones acompañadas a fs. 83 a 87 que fueron emitidas con fecha 19 de febrero de 2013 corresponden a intereses por mora, e intereses devengados en forma posterior a la primera renovación de éste en el mes de septiembre de 2012, por lo que corresponde que ellos sean pagados por la denunciante.

**Décimo Noveno:** Que, en lo que respecta a lo señalado por la denunciante de que Banco Itaú le informó que si no procedía al pago del crédito que se encontraba vencido en febrero de 2013 sus antecedentes serían enviados a Dicom, esta sentenciadora no advierte en ello una conducta infraccional, ya que dicha comunicación se produjo una vez que el crédito se encontraba en mora, y no existe en autos antecedente alguno de que dicha deuda haya sido enviada a Dicom.

**Vigésimo:** Que, atendido lo expuesto y convicciones a las que se arribó en los considerandos precedentes, no ha lugar a la denuncia infraccional deducida a fs. 1 y siguientes en contra de Banco Itaú, por no existir en autos antecedentes que den cuenta de una conducta infraccional del Banco en los términos denunciados.

**c) En el aspecto civil:**

**Vigésimo Primero:** Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de Banco Itaú no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra a fs. 1 y ss. por doña Magdalena Sofía Fernández Bolaños.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N°18.827, **se declara:**

- a) Que, se acogen las tachas de fs. 89 y siguientes.
- b) Que, no ha lugar a la denuncia infraccional interpuesta en autos a fs. 1 y siguientes.

c) Que, no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 1 y ss. en contra de Banco Itaú, representado legalmente por don Boris Buvinic Guerovich.

d) Que, cada parte pagará sus costas.

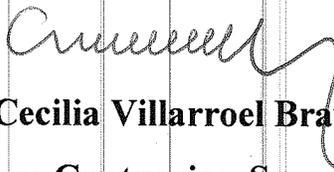
**ANOTESE.**

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.



**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**M<sup>a</sup> Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.**