

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEÑAFLO

ROL N°48.003-FF

//PEÑAFLO, uno de septiembre de dos mil catorce.-

VISTOS:

Por el libelo de fojas 16 don Lesme Otaño Vásquez, médico cirujano, domiciliado en calle Rosales N°1921, Comuna de Peñaflo, interpone denuncia por infracción a la Ley del Consumidor en contra de Banco Santander Chile, representado para estos efectos por el administrador del local o jefe de oficina, cuyo nombre y profesión u oficio ignora, todos domiciliados en calle 21 de Mayo N°4580-A, Comuna de Peñaflo, solicitando que el referido proveedor sea condenada al máximo de las sanciones establecidas en la ley.

Fundamenta la denuncia en el hecho de haber vendido reciamente una casa que adquirió mediante crédito hipotecario obtenido a través del banco Santander. En ese contexto, a fin de alzar la hipoteca constituida sobre dicho inmueble, su ejecutiva, doña Viviana Escobar Fuentes, le informó, vía correo electrónico, los montos de dinero por los que debía sacar un vale vista bancario, procediendo de esa manera a formalizar la operación ante Notario de acuerdo a las instrucciones entregadas por el banco, siendo avisado posteriormente, por la misma vía, que el monto del vale vista era insuficiente para cubrir el alzamiento, ya que faltaba una provisión de 35 UF, correspondiente a dos dividendos y que existía un reparo, razón por la cual debía cambiar las instrucciones notariales o, en su defecto, provisionar fondos suficientes, error informativo que fue reconocido expresamente por dos ejecutivas de la institución denunciada.

En segundo término, reclama el denunciante que el banco cargó a su cuenta corriente un seguro de salud y un seguro de desgravamen que nunca contrató y que, de igual forma, le cobraron con cargo a su línea de crédito, un monto de \$229.000 por concepto de provisión de dividendos sin que se le informara oportunamente.

Por el libelo de fojas 27, el abogado don Francisco Pino Faúndez, en representación del denunciante, basado en los mismos antecedentes de hecho expuesto en la denuncia, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Banco Santander Chile, representado para estos efectos por el administrador del local o jefe de oficina, cuyo nombre y profesión u oficio ignora, todos domiciliados en calle 21 de Mayo N°4580-A, Comuna de Peñaflo, solicitando que sea condenado al pago de la suma de \$15.000.000, por concepto de indemnización de perjuicios.

A fojas 36 el abogado don Francisco Pino Faúndez, en representación del denunciante, amplía demanda civil en el sentido de pretender por el rubro de daño emergente, la suma de 35 UF, equivalente a \$802.046,7 al día 22 de abril de 2013, añadiendo que el banco denunciado, con su actuar, transgredió una serie de principios que rigen la materia, tales como el principio de veracidad, en virtud del cual la información debe ser veraz y oportuna, pues la primera información que recibió el consumidor fue errónea y, en los hechos, terminó pagando una suma mayor a la instruida, ya que muy avanzadas las tratativas del contrato de compraventa se le informó que debía provisionar una suma superior a los \$800.000. Sostiene, asimismo, que se habría vulnerado el principio de comprobabilidad, en atención a que el actor no tuvo cómo saber que el monto de 35 UF no informado al momento de contratar obedecía a la provisión de dos dividendos, máxime si el valor de éstos era de \$220.000 mensuales. Habría infringido el denunciado, de igual manera, el principio de disponibilidad y acceso a la información al no tener disponible información sobre el pago obligatorio para

alzar el gravamen. Finalmente, reclama que el banco no habría respetado el principio de autosuficiencia de la información, en razón de haber señalado nuevos requisitos de manera unilateral.

A fojas 42 rola atestado del receptor ad-hoc en donde consta la notificación de la denuncia infraccional y demanda civil de autos, a doña María José Astraín, en su calidad de Jefa de Oficina.

Por el libelo de fojas 47, la abogada doña Mónica Cáceres Silva, en representación del denunciado y demandado civil Banco Santander Chile, contesta denuncia y demanda.

A fojas 132 rola comparendo de contestación y prueba, donde se consta haberse efectuado el llamado a conciliación, sin resultado.

Por el libelo de fojas 136, la abogada doña Mónica Cáceres Silva, en representación de Banco Santander Chile, objeta y observa documentos.

Por el libelo de fojas 137, el abogado don Francisco Pino Faúndez, en representación del actor, objeta y observa documentos.

A fojas 158 rola audiencia de prueba consistente en la reproducción de un CD de audio.

Por el libelo de fojas 159, el abogado don Francisco Pino Faúndez, en representación del actor, objeta documento.

A fojas 207 rola Informe Servicio Médico Legal N°1118-2014.

A fojas 215 rola decreto de autos para fallo; y

CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la objeción de documentos

PRIMERO: Que, por el libelo de fojas 136, la abogada doña Mónica Cáceres Silva, en representación de Banco Santander Chile, objeta la declaración de don Claudio Muñoz Arancibia, que rola a fojas 62; la pericia psicológica, agregada a fojas 62, y, la copia de licencia médica rolante a fojas 84, por falsedad. En efecto, sostiene que la declaración de Muñoz Arancibia carece de todo valor probatorio por emanar de un tercero que no ha concurrido al juicio a reconocer dicho documento ni a explicar lo afirmado en el mismo. Del mismo modo, señala que la pericia psicológica evolutiva carece de todo valor probatorio por emanar de un tercero que no ha concurrido al juicio a reconocerlo. Finalmente, argumenta que la copia de licencia médica carece de todo valor probatorio por cuanto el mismo documento señala expresamente no ser válido, además de no contener firma alguna, por lo que no se puede tener por reconocido ni mandado tener por reconocido.

SEGUNDO: Que, por el libelo de fojas 137, el abogado don Francisco Pino Faúndez, por la parte denunciante infraccional y demandante civil, objeta la copia de póliza de don Lesme Otaño Vásquez acompañada fojas 95 y siguientes, por falta de autenticidad de las declaraciones que en ella se contiene, además, por ser una copia simple sin firma que no puede ser reconocida ni mandarse tener por reconocida por no haber sido producidos por el actor. Asimismo, objeta la aplicación de pago banca hipotecaria rolante a fojas 94 por faltar la firma de quien aparece otorgándolo y por no hacer constancia del pago de dicho diferencial ni de depósito alguno, además de ser de fecha posterior al momento en que el SERNAC responde señalando que el denunciado comete infracción y a la presentación de la denuncia. Impugna también el documento transcripción de la conversación de don Lesme Otaño Vásquez con la ejecutiva Margarita Reyes y la

supervisora Carol San Martín por falta de autenticidad y falsedad y, al ser una copia simple sin firma que no puede ser reconocida ni mandarse tener por reconocida por no haber sido producidos por el demandante. Finalmente, objeta el resto de la prueba instrumental producida por la denunciada que no figura en el acta de comparendo por no tener incorporación legal y por tratarse de copias simples sin firma que no puede ser reconocida ni mandarse tener por reconocida por no haber sido producidos por el demandante. De igual forma, por el libelo de fojas 159, objeta el CD de audio reproducido con fecha 04 de diciembre de 2013, por falta de integridad y autenticidad, en atención a que no se señala cuál es el número telefónico al que se llama, existiendo un vacío silencioso prolongado antes del inicio de la comunicación.

TERCERO: Que, del examen de los libelos impugnatorios se puede apreciar que las objeciones se pronuncia, más bien, sobre el mérito probatorio que los referidos instrumentos tendrían respecto del asunto debatido en esta litis, valoración que corresponde hacer al sentenciador al resolver el fondo de la controversia, de acuerdo a las normas de la sana crítica, según autoriza el artículo 14 de la Ley N°18.287, por lo que han de ser desestimadas, sin perjuicio de valor que se les otorgue en definitiva.

CUARTO: Que, empero, conviene señalar que los documentos aparejados en autos, y que han sido objetados por las partes, tiene el carácter de instrumentos privados otorgados por terceros o por la misma parte que los presenta. En ese contexto, cabe señalar, respecto de los primeros, que para que tengan valor probatorio en juicio, es indispensable que quienes los hayan emitido declaren como testigos del juicio mismo, reconociéndolos en cuanto a su procedencia y dando fe en cuanto a la verdad de su contenido. De esta manera, el documento pasa a formar parte de la declaración testimonial y tiene el valor que la ley le otorga a esta prueba. Si, en cambio, este tipo de documentos no es ratificado por el otorgante en la forma ya dicha, carece de valor probatorio. A su turno, respecto de los instrumentos emanados de la parte que los presenta, se ha resuelto que si un documento no emana de la parte contra quien se hace valer, no puede producir el valor probatorio que establece el artículo 1702 del Código Civil. (RDJ, tomo LXXIII, 2ª parte, sec. 1ª, pág. 142)

QUINTO: Que, finalmente en este punto, no hay prueba que la parte denunciada y demandada haga producido o que no figure en el acta de comparendo, por lo que cabe restarle mérito a dicha alegación.

b) En lo infraccional:

SEXTO: Que, la denuncia infraccional interpuesta por lo principal del libelo de fojas 16, imputa responsabilidad contravencional a Banco Santander Chile, por actuar con negligencia, causado menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad y seguridad del servicio respectivo, en atención a que la denunciada le proporcionó información errónea respecto del alzamiento de la hipoteca de su propiedad y por efectuarle cargos en su cuenta corriente correspondientes a seguros no contratados y por efectuarle cobros no informados, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N°19.496, por lo que solicita que sea sancionada al máximo de las penas establecidas en la ley.

SÉPTIMO: Que, por el libelo de fojas 47 la abogada doña Mónica Cáceres Silva, en representación del denunciado infraccional y demandado civil Banco Santander Chile, contesta denuncia solicitando su total rechazo, con expresa condena en costas, por considerar que no le asiste responsabilidad alguna en los hechos denunciados, pues éstos no se ajustan a la verdad. En efecto, señala que el denunciante mantenía dos productos con Banco Santander Chile, a saber: un crédito hipotecario por la propiedad ubicada en calle Rosales Interior N°1921, casa 18 y, la cuenta corriente N°0-010-01-61636-2 con productos asociados a ella. Pues bien, sostiene que el denunciante suscribió un contrato de compraventa con un tercero, con la intermediación de un corredor de propiedades elegido por el actor y sin intervención del banco, respecto del inmueble antes referido, para lo

cual debió solicitar el alzamiento de la hipoteca que lo gravaba, oportunidad en que se le entregaron las instrucciones que debía contener la escritura de compraventa y el monto del vale vista que debía quedar en poder del mismo Notario. En ese contexto, afirma que la ejecutiva de cuenta de Banco Santander Chile, doña Viviana Escobar Fuentes, envió un mail a la dirección cmunoz@rurakurnabopropiedades.cl el día 15 de marzo de 2013, al cual adjuntó la cláusula de alzamiento y las personas que debían firmar por parte del Banco, detallando que dicho alzamiento se otorgaba contra vale vista por la suma de 1730 UF, equivalente al 100% de la deuda asociada al crédito N°500002141631, agregando la frase "provisionar dividendos", por lo que, a su juicio, se dejó expresa constancia que ambos requisitos (vale vista y provisión de dividendos) eran condición para que, por parte del denunciado, se firmara la escritura de venta y de alzamiento de la garantía hipotecaria. Explica, además, que la provisión de dividendos, que asciende a 35 UF, se aplica en atención al tiempo que demora en concretarse la operación, asegurando de ese modo el pago de dos cuotas, ya que durante el tiempo que transcurre desde la firma de la escritura hasta el alzamiento de la hipoteca, el crédito está plenamente vigente y, en consecuencia, el deudor hipotecario debe continuar pagando los dividendos, los que luego se descuentan del valor del precio que queda en poder del banco. Añade que, con fecha 04 de abril de 2013 se informó al cliente mediante correo electrónico que la operación fue rechazada por faltar las mencionadas 35 UF, las que fueron provisionadas por éste, luego que se le explicara el motivo por el que se cobraban, momento en que el banco procedió a dar curso a la operación, celebrándose, finalmente, la compraventa. Continúa su defensa agregando que, en concordancia con lo señalado, el día 11 de junio de 2013 se efectuó la aplicación de los pagos, quedando a favor del cliente la suma de \$547.006 pues, a propósito del reclamo que el denunciante formuló ante el SERNAC, el banco se comprometió a no cobrarle la comisión por prepago que ascendía a 10.6530 UF, equivalentes a \$244.120. Seguidamente argumenta que no es efectivo que el denunciado haya cobrado al actor alguna suma por concepto de seguro de vida, pues no es parte del giro de un banco asegurar personas, no obstante lo cual, arguye que, con fecha 14 de junio de 2010, el actor contrató en forma telefónica, a través de Santander Corredora de Seguros Ltda., un seguro de salud total, con un costo de 0.35 UF mensuales, oportunidad en que dejó como beneficiaria a su hija Yolanda Otaño Rivera, operación que se realizó con apego a la Circular 1587 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

OCTAVO: Que, de los planteamientos sostenidos por las partes se desprende que la controversia radica en determinar si el denunciado infraccional, Banco Santander Chile, dio cabal cumplimiento a su obligación de informar completa, veraz y oportunamente respecto de los trámites y requisitos necesarios para solicitar el alzamiento de una hipoteca constituida en su favor y si realizó cobro por seguros no contratados por el consumidor.

NOVENO: Que, la parte denunciante infraccional y demandante civil acompañó en parte de prueba y con citación de la contraria, los siguientes documentos:

- 1.- Copia de correo electrónico enviado por doña Marcia López Puccio al consumidor, con fecha 04 de abril de 2013 donde le informan el rechazo de la compraventa, con la correspondiente respuesta, folios 6 y siguientes;
- 2.- Copia de correo electrónico enviado por doña Marcia López Puccio al consumidor, con fecha 08 de abril de 2013, con la correspondiente respuesta, que folios 1 y siguientes;
- 3.- Copia de correo electrónico enviado por doña María José Astraín al consumidor, con fecha 08 de abril de 2013, con la correspondiente respuesta, agregado a folios 9;
- 4.- Copia de correo electrónico enviado por don Lesme Otaño Vásquez a doña María José Astraín, de fecha 13 de abril de 2013, que folio 10;
- 5.- Copia de correo electrónico enviado por doña María José Astraín al consumidor, con fecha 16 de abril de 2013, agregado a folios 11;

- 6.- Copia de correo electrónico enviado por SERNAC facilita al consumidor, con fecha 11 de abril de 2013, rolante a fojas 14;
- 7.- Copia de correo electrónico enviado por SERNAC facilita al consumidor, con fecha 23 de abril de 2013, rolante a fojas 14;
- 8.- Copia fotostática de Instrucciones notariales de fecha 22 de marzo de 2013, agregada a fojas 39;
- 9.- Copia fotostática de vale vista N°002376-5 tomado a favor de don Lesme Otaño Vásquez, por la suma de \$9.477.460, rolante a fojas 60;
- 10.- Copia fotostática de vale vista N°002375-5 tomado a favor de Banco Santander, por la suma de \$39.522.540, rolante a fojas 60;
- 11.- Declaración escrita de don Claudio Alexis Muños Arancibia, agregada a fojas 62;
- 12.- Copia de correo electrónico enviado por SERNAC facilita al consumidor, con fecha 10 de mayo de 2013, rolante a fojas 65;
- 13.- Informe psicológico de don Lesme Barbarito Otaño Vásquez elaborado por el perito psicólogo Marco Aguilar Cerpa, agregado a fojas 68 y siguientes;
- 14.- Copia fotostática de currículo y certificado de título de Marco Aguilar Cerpa, que rolan a fojas 72 y siguientes;
- 15.- Copia de correo electrónico enviado por don Claudio Muñoz A. al denunciante, con fecha 22 de abril de 2013, rolante a fojas 75;
- 16.- Copia fotostática de comprobante de ingreso de caja por un total de \$802.047, de fecha 22 de abril de 2013, que corre a fojas 76;
- 17.- Copia de comprobante de Transferencia efectuada por don Lesme Barbarito Otaño Vásquez a don José Miguel Edwards, por la suma antes señalada, agregado a fojas 77;
- 18.- Copia de respuesta enviada por el denunciado al SERNAC, donde consta que tras los inconvenientes ocurridos, no se cobrará la comisión de prepago de la operación hipotecaria, la que asciende a 8.4 UF, aproximadamente, que rola a fojas 79;
- 19.- Copia de correo electrónico enviado por Claudio Muñoz a agentes del Banco Santander con fecha 05 de abril de 2013, al que se adjunta propuesta de curse donde aparece como "aprobada" el alzamiento de garantías, rolante a fojas 81;
- 20.- Copia de licencia médica emitida por la psiquiatra Dr. Caterina Bruzzzone Copello, agregada a fojas 84;
- 21.- Copia de comprobante licencia médica emitida por la psiquiatra Dr. Caterina Bruzzzone Copello, emitido con fecha 02 de septiembre de 2013, agregada a fojas 85.

DÉCIMO: Que, la parte denunciada infraccional y demandada civil acompañó en parte de prueba y con citación de la contraria, lo siguientes documentos:

- 1.- Copia fotostática de correo electrónico enviado por doña Viviana Escobar a don Claudio Muñoz, con fecha 15 de marzo de 2013, señalando las condiciones para aprobar el alzamiento de garantías, indicando provisionar dividendos, que rola a fojas 86 y siguientes;
- 2.- Copia de correo electrónico enviado por doña Viviana Escobar a don Lesme Otaño con fecha 21 de marzo de 2013, señalando que su cuenta corriente y línea de crédito están con saldo 0 y que se reversaron las comisiones, agregado a fojas 90;
- 3.- Copia de correo electrónico enviado por doña Viviana Escobar a don Lesme Otaño con fecha 05 de septiembre de 2013, dejando constancia de un bono por \$238.813 en su cuenta corriente, que rola a fojas 93;
- 4.- Copia de aplicación de pago Banca Hipotecaria del denunciante don Lesme Otaño, de fecha 11 de junio de 2013, donde consta que quedó a favor de éste, un monto de \$547.066 y que se le excepcionó del pago de la comisión de prepago, rolante a fojas 94;
- 5.- Copia de póliza de seguro de salud total contratada por el actor con fecha 14 de julio de 2010, a través de Santander Seguros Ltda., agregada a fojas 95 y siguientes;

6.- Transcripción de la conversación sostenida por don Lesme Otaño con la ejecutiva Margarita Reyes y la supervisora Carol San Martín, donde consta la contratación del seguro, que rola a fojas 128 y ss.

UNDÉCIMO: Que, asimismo, la parte denunciante infraccional y demandante civil rindió prueba testifical consistente en los dichos del testigo hábil Patricio Horacio Flores Cádiz, que depuso a fojas 133 vta. y siguientes, señalando que conversaciones de camaradería, el denunciante comentaba que estaba complicado en el banco, ya que tenía unas cuentas y cobros indebidos, lo que trajo problemas en la venta de su casa y le significó quedar en la calle en búsqueda de arriendo, además de un desorden familiar. Agrega que de ser una persona alegre y optimista, hoy es alguien complicado y negativo, cuyo único tema de conversación es el problema que tuvo con el banco.

DUODÉCIMO: Que, por el libelo de fojas 137, el abogado don Francisco Pino Faúndez, en representación de la parte denunciante y demandante de Otaño Vásquez observa el documento denominado copia de correo electrónico enviado por Viviana Escobar a don Claudio Muñoz, citado en el numeral 1 del motivo décimo, por cuanto en este figura que el monto está aprobado y, además, por el hecho que el cliente del denunciado era don Lesme Otaño Vásquez y no don Claudio Muñoz. En ese mismo orden de ideas, señala que nunca antes se informó sobre el pago de dividendos, al punto que es la propia ejecutiva María José Astraín quien se disculpa con el señor Otaño ante la mala entrega de información. Observa de igual forma el instrumento en el numeral 2 del motivo décimo, aseverando que no es íntegro y que está descontextualizado, ya que el denunciante, con fecha 30 de abril de 2012 solicitó el cierre de su cuenta corriente, para lo cual, por sugerencia de su ejecutiva Viviana escobar, hizo una transferencia de \$91.500, no obstante lo cual, no se produjo el cierre definitivo pues la ejecutiva Escobar alegó que afectaría sus metas y, consecuentemente, se le siguió cobrando y generando intereses. Finalmente, por el libelo de fojas 159 observa el CD de audio reproducido en la audiencia que rola a fojas 158 pues, suponiendo que lo llamaron a su teléfono celular, lo lógico es que el mismo responda, lo que no se condice con el prolongado silencio producido previo al inicio de la conversación, por lo que el denunciado no cumple con el estándar impuesto por la circular N°1578 de 2002 de la Superintendencia de Valores y Seguros. De igual forma, señala que se ve que la transcripción aparejada a fojas 128 no es tal, pues contiene varias exactitudes. Sostiene, por otra parte, que de dicha grabación se evidenciaría claramente la audiencia de voluntad de contratar el seguro, toda vez que el denunciado señala "lo que pasa si es posible no me gustaría hacerlo ahora, en otro momento porque es algo que debo precisar bien", desprendiéndose, además, que la ejecutiva lo induce claramente, por medio de engaño, por lo que la confirmación hecho por la supervisora adolece la nulidad, ya que la voluntad declarada fue inducida, indicando finalmente que la entrega de una tarjeta para farmacias Cruz verde no llegó jamás.

DÉCIMO TERCERO: Que, a fojas 203 y siguientes rola Informe Servicio Médico Legal N°1118-2014, el cual da cuenta de un examen mental practicado a don Lesme Otaño Vásquez, donde se concluye que el referido paciente no presenta alteraciones psicopatológicas que puedan relacionarse de manera causal con el ilícito denunciado, agregando que la determinación del daño moral no requiere necesariamente de la existente de las mencionadas alteraciones.

DÉCIMO CUARTO: Que conforme lo previene el artículo 1° de la Ley 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se entenderá por tales, a las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales bienes o servicios; y, por proveedores, a las personas naturales o jurídica, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación a servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. A su vez, el artículo 3° se refiere a los derechos y deberes de los

consumidores, preceptuando en la letra 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". A su turno, el artículo 12 preceptúa que "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". Por su parte, inc. 1º del artículo 23, dispone que "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".

DÉCIMO QUINTO: Que, resulta útil para los efectos de resolver la presente controversia tener por establecido que el denunciante Otaño Vásquez fue cliente del Banco Santander Chile, institución en la que mantuvo un crédito hipotecario por la propiedad ubicada en calle Rosales Interior N°1921, casa 18, Comuna de Peñaflor y la cuenta corriente N°0-010-01-61636-2 y, en consecuencia, su calidad de consumidor no ha sido controvertida. De igual forma, resultar ser un hecho de la causa que, con la intermediación de un corredor de propiedades, el consumidor vendió el referido inmueble, siéndole menester avisar al banco denunciado, el cual, por medio de su ejecutiva de cuentas, le entregó las instrucciones que debía contener la escritura de compraventa, con indicación del monto del vale vista que debía quedar en poder del Notario a objeto de alzar la hipoteca constituida sobre dicho bien, en favor del denunciado. Finalmente, no se ha discutido en autos el hecho que al consumidor se le cobró un seguro de vida con cargo a su cuenta corriente.

DÉCIMO SEXTO: Que, analizados los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador ha llegado a la convicción que el denunciado Banco Santander Chile, actuando con negligencia, ha vulnerado su deber de informar veraz y oportunamente sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, causando con ello menoscabo al consumidor, infringiendo de esta forma los artículos 3º letra b), 12 y 23 de la Ley N°19.496, por lo que corresponde sancionarlo conforme se determinará en la parte dispositiva de esta sentencia.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, para arribar a la convicción expresada en el motivo anterior, el Tribunal ha tenido presente que el derecho de los consumidores a una información veraz y oportuna implica que los proveedores de una prestación de servicios deben ser rigurosos en la información que difunden, correspondiéndoles advertir expresamente sobre todas las condiciones de contratación, sea que éstas favorezcan o no al consumidor, de manera que no aparezca duda alguna respecto de ellas en el *iter* contractual. En otros términos, la información no sólo debe ser verdadera y entregada en tiempo a propósito y cuando conviene, sino que, además, debe ser comprensible, lo que implica que su contenido debe resultar intelectualmente accesible a un consumidor medio sin que deba realizar un esfuerzo mental extraordinario o que requiera la asistencia de terceros o procurarse información adicional. En ese contexto, del conjunto de la prueba rendida en autos debe concluirse que Banco Santander Chile falló en su deber de informar veraz y oportunamente sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, pues ha quedado demostrado en autos que por mail de fecha 15 de marzo de 2013, enviado a la dirección cmuñoz@ruralurbanopropiedades.cl, la ejecutiva de Banco Santander Chile doña Viviana Escobar Fuentes informó al corredor de propiedades que la propuesta de curse – alzamiento de garantías fue "aprobada", indicándose en las condiciones de aprobación del comité que se recomienda el alzamiento, por parte del director, agregándose (sic) "conforme alzamiento de Gtia. N°511508 contra vale vista en Notaría por UF1730 con lo cual se cancela 100% deuda asociada crédito N°500002141631. Provisionar dividendos", hechos

que fueron reconocidos explícitamente por el denunciado al contestar la denuncia de los cuales se desprende que la información no fue proporcionada al cliente directamente, sino que al corredor de propiedades que intermedió en el contrato de compraventa. Pero debe repararse en la expresión "provisionar dividendos" que, a juicio del denunciado, deja expresa constancia que la firma de la escritura y el alzamiento de la hipoteca se harían bajo condición que el comprador tomara un vale vista por UF1730 y que el deudor hipotecario provisionara el pago de dos dividendos por un total de 35 UF. Para dilucidar este punto, conviene señalar que, en materia comercial y financiera, una provisión de fondos es una entrega de dinero por parte de un cliente a un proveedor de cara a iniciar algún tipo de gestión en la cual se incurrirá en gastos cuya cuantía es difícil conocer de antemano, pero puede ser estimada, de manera que, extrapolando lo dicho, no puede más que concluirse que la referida expresión es absolutamente vaga en cuanto a su contenido, toda vez que su simple lectura no se infiere la cantidad ni el monto de los dividendos que, además del vale vista, debía abonar el consumidor con miras a que éste no incurriera en cesación de pagos mientras se concretaba la compraventa y la tradición del inmueble. En segundo lugar, consta en autos que el día 04 de abril de 2013, a través de la misma vía, se le comunicó al cliente que la operación fue rechazada por faltar las mencionadas 35 UF, es decir, el consumidor fue informado sólo del rechazo de la operación, más de quince días después que se le indicara al corredor de propiedades "provisionar dividendos". Finalmente, de las copia de correos electrónicos aparejados a fojas 1 y 9 y la copia de la respuesta enviada por Banco Santander al SERNAC, que rola a fojas 79, aparece que el denunciado reconoce, implícitamente al menos, que incurrió en error en la entrega de información al cliente Lesme Otaño Vásquez.

DÉCIMO OCTAVO: Que, finalmente en materia infraccional, se desecha el reclamo relacionado con la contratación del seguro de salud, en atención a que quién habría incurrido en la vulneración de lo preceptuado en el artículo 12-A de la Ley N°19.496 es Santander Corredora de Seguros Ltda. y no el denunciado Banco Santander Santiago.

c) En lo civil

DÉCIMO NOVENO: Que, por lo principal de los libelos de fojas 27 y de fojas 36, el abogado don Francisco Pino Faúndez, en representación de don Lesme Otaño Vásquez, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Banco Santander Chile, representado para estos efectos por el administrador del local o jefe de oficina, solicitando sea condenado a pagarle la suma de \$15.802.046,7, de la cual \$802.046,7 son pretendidos a título de daño emergente y la cantidad de \$15.000.000 por concepto de daño moral, más intereses corrientes, reajustes y costas, .

VIGÉSIMO: Que, por el libelo de fojas 47 la abogada doña Mónica Cáceres Silva, en representación del denunciado infraccional y demandado civil Banco Santander Chile, contesta demanda solicitando su total rechazo, con expresa condena en costas, por considerar que los daños cuya indemnización e pretende, son inexistentes e improcedentes. En efecto, niega la existencia de los perjuicios, por lo que éstos deberán ser probados por el actor, conforme lo dispone el artículo 1698 del Código Civil. Arguye que, en relación al daño directo, el demandado efectuó la aplicación de pagos con fecha 11 de junio de 2013, quedando en poder del cliente la suma de \$547.066 y que, además, al consumidor se le aplicó la comisión de prepago que ascendía a un valor de UF 10,6530 equivalente a \$244.120, por lo que el banco, en total, entregó al actor la suma de \$785.879, lo que evidenciaría que la suma pedida por él constituye un enriquecimiento injusto. Por otra parte, sostiene que en cuanto al daño moral, el actor no ha sufrido daño alguno, pues no es efectivo que haya perdido el negocio de la venta y mucho menos que haya experimentado un daño psicológico con los hechos denunciados, citando abundante doctrina.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que, para acreditar la existencia, naturaleza y entidad de los daños cuyo resarcimiento se ha perseguido con la demanda de autos, el actor acompañó, en parte de prueba y con citación de la contraria, los instrumentos que se enuncian en el motivo noveno y rindió prueba testifical mencionada en el motivo undécimo.

VIGÉSIMO TERCERO: Que sobre la base de lo adelantado en los motivos décimo sexto y décimo séptimo de esta sentencia, donde se estableció que ha existido infracción y que la parte demandada ha incurrido en negligencia, al no entregar al consumidor información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos y que tal infracción le causó a éste menoscabo, siendo la causa principal y directa de los perjuicios que experimentó el actor, los que, en consecuencia, son imputable a la parte demandada, de manera que se encuentra en la obligación de indemnizar, todo ello conforme lo disponen los artículos 3° letra e) de la Ley N°19.496 y 1556 del Código Civil.

VIGÉSIMO CUARTO: Que, apreciados los instrumentos acompañados por la parte demandante conforme a las reglas de la sana crítica, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N°18.287 y, en consonancia con las demás probanzas allegadas al proceso, se estiman suficientes para acreditar la naturaleza de los daños provocados y, asimismo, según dicho criterio de ponderación, sirven de base para la regulación prudencial de los mismos.

VIGÉSIMO QUINTO: Que, no obstante lo anterior, a juicio de este sentenciador el actor no ha acreditado con la prueba rendida el daño directo que por la suma de \$ 802.046,7 reclama, correspondiente al pago de 35 UF efectuado el día 22 de abril de 2013, que en el primer otrosí de su libelo de ampliación de demanda civil menciona, ya que no se ha discutido que dicho cobro fue improcedente, sino que, conforme a lo antes expuesto, lo que se reprocha al banco demandado es que éste lo informó tardíamente al consumidor, por lo que la demanda en este aspecto no será acogida.

VIGÉSIMO SEXTO: Que, finalmente en lo relativo al daño moral, interesa dejar establecido que no es pacífico en doctrina la elaboración de su concepto y teniendo presente que la jurisprudencia no ha sido del todo precisa, conviene a este respecto utilizar el concepto amplio dado por Carmen Domínguez Hidalgo en su libro "El daño moral" cuando expresa que está "constituido por el menoscabo de un bien no patrimonial que irroga una lesión a un interés moral por una que se encontraba obligada a respetarlo" (Editorial Jurídica de Chile. Tomo I. Noviembre 2000, págs. 84.).

VIGÉSIMO SÉPTIMO: Que, es un hecho que el actor con motivo de los hechos denunciados obviamente sufrió desasosiego, frustraciones, molestias, y pérdida de tiempo, haciéndose perlinamente indemnizar moralmente, por lo que se acogerá la pretensión del actor en este punto, la que, en todo caso, se regulará acorde a los hechos que originaron la presente causa, como también en relación al grado de negligencia del proveedor.

VIGÉSIMO OCTAVO: Que, al respecto, cabe mencionar que tal como concluye el Informe Médico Legal que corre a fojas 203 y siguientes, la determinación del daño moral no requiere necesariamente la existencia de alteraciones psicopatológicas, que no se determinaron en dicha pericia respecto del demandante Lesme Otaño Vásquez.

VIGÉSIMO NOVENO: Que, en ese contexto, el Tribunal regulará en la suma de tres millones de pesos (\$3.000.000) la indemnización que, a título daño moral, deberá satisfacer la parte demandada al actor.

TRIGÉSIMO: Que, el demandante solicita en su libelo que la indemnización exigida se les pague reajustada, lo que procede conceder. En efecto es un hecho público e incontrovertible la existencia de un proceso inflacionario de nuestra moneda, el que ha sido reconocido en forma expresa por el Art. 2° Letra d) de la Ley N° 17.374, de fecha 1° de diciembre de 1970 y que establece las funciones que corresponden al Instituto Nacional de Estadísticas. Que, además, a raíz de la

situación inflacionaria mencionada, el valor del daño causado en un accidente de tránsito se ve afectado en el transcurso del tiempo, de modo que, aunque la existencia física del daño permanece inalterable, su valor monetario se verá disminuido por la desvalorización consiguiente, por lo que en caso que el autor de cuasidelito civil pague la respectiva indemnización sin incluir en ella el reajuste por la desvalorización monetaria sufrida entre la fecha del hecho ilícito y la del pago efectivo de la obligación, tal reparación no cubrirá suficientemente el menoscabo patrimonial de la persona afectada. Además, dicho concepto ha sido recepcionado por el legislador de la Ley N°19.496 al disponer en el artículo 27 que "Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva".

TRIGÉSIMO PRIMERO: Que, finalmente, la indemnización de perjuicios que el demandado deberá consignar a la parte de Otaño Vásquez, devengará interés corriente desde que este fallo se encuentre ejecutoriado hasta el pago efectivo de la obligación.

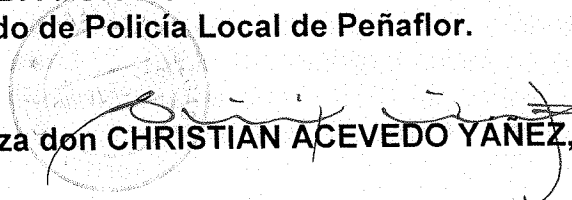
Con lo relacionado y, teniendo, además, presente lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley N°18.287; 23, 24 27 y 50 y siguientes de la Ley N°19.496 y 1698 del Código Civil,

SE RESUELVE:

- 1) Que, se desecha la objeción de documentos planteada por ambas partes.
- 2) Que, se hace lugar a la denuncia infraccional y se condena BANCO SANTANDER SANTIAGO, representado legalmente por el administrador del local o jefe de oficina o quien haga sus veces, al pago de una multa equivalente a 30 UTM (Treinta Unidades Tributarias Mensuales), por las infracciones consignadas en el motivo décimo.
Si el infractor no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriado este fallo, sufrirá por vía de sustitución y apremio, una noche de reclusión nocturna por cada quinto de unidad tributaria mensual, según lo establece el artículo 23 de la Ley N°18.287.
- 3) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por el abogado don Francisco Pino Faúndez, en representación de don Lesme Otaño Vásquez, en cuanto se condena a BANCO SANTANDER SANTIAGO, representado legalmente por el administrador del local o jefe de oficina o quien haga sus veces, a pagarle la suma de tres millones de pesos (\$3.000.000) en que fueron prudencialmente regulados los daños.
Esta cantidad se pagará reajustada, según la variación que hubiere experimentado el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, más intereses corrientes desde que este fallo se encuentre ejecutoriado hasta el pago efectivo de la obligación, todo ello con costas.
- 4) Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496, una vez que esta sentencia se encuentre ejecutoriada.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE, ARCHÍVESE Y REMÍTASE EN SU OPORTUNIDAD.

Dictada por don VÍCTOR HERNÁN PALACIOS P., Juez letrado Titular del Juzgado de Policía Local de Peñaflor.


Autoriza don CHRISTIAN ACEVEDO YANEZ, Secretario Abogado Titular.