

**Segundo Juzgado de Policía Local**  
**Las Condes**

**COPIA**

**Proceso Rol N° 14633-10-2013**

**Las Condes, dos de julio de dos mil catorce.**

**VISTOS:**

A fs. 1 y ss don **Diego Messen Gaete**, abogado, con domicilio en Av. El Golf 40, oficina 701, Comuna de Las Condes interpone denuncia infraccional en contra de **Banco Santander-Chile**, RUT 97.036.000-K, sociedad anónima bancaria abierta, del giro bancario, representada por su Agente de Sucursal, doña Paulina Parraguez Gómez, ambos domiciliados en Av. Gertrudis Echeñique 30, oficina 11, Comuna de Las Condes, por incurrir en infracción a lo establecido en los artículos 12, 17 D y 37 y ss de Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al cambiar unilateralmente las condiciones y modalidades de los créditos otorgados; Interpone a su vez en contra de la denunciada, demanda civil de indemnización de perjuicios a fin de que sea condenada al pago de una suma de \$1.100.000.- por concepto de daño emergente y a la suma de \$ 15.000.000.- por concepto de daño moral; **acciones notificadas a fs. 20.**

A fs. 15 y ss Banco Santander-Chile, representado por doña Constanza Veas Mufdi, presta declaración indagatoria en relación a los hechos denunciados, formulando descargos, señalando que no ha cometido infracción a la Ley No. 19496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

A fs. 107 y ss y 116 y ss se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con la presencia de don Diego Messen Gaete asistido por su apoderado y la apoderado de Banco Santander-Chile, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

**En cuanto a la tacha:**

**PRIMERO:** Que, a fs. 108 la parte de don Diego Messen, deduce tacha en contra de la testigo, presentada por la parte de Banco Santander-Chile, en adelante el Banco, doña Paulina Parraguez Gómez, fundándola en que la testigo es dependiente de la parte que exige su testimonio, lo que la inhabilita para declarar en la presente causa, de acuerdo a la causal establecida en el No. 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

**SEGUNDO:** Que, la tacha opuesta debe ser acogida, por cuanto de acuerdo con lo expresado por la testigo en orden a que su empleador es Banco Santander-Chile, constando además que las acciones de autos fueron

deducidas en contra de dicho Banco, indicándose como representante de dicha institución bancaria a la propia testigo, apareciendo en tal calidad incluso en la notificación de las acciones practicada al Banco a fs. 20, resultan antecedentes suficientes para configurar a su respecto, la causal de inhabilidad invocada.

#### **En lo infraccional:**

**TERCERO:** Que, con el mérito de lo expuesto por las partes y antecedentes probatorios que aportan al proceso, se establecen como hechos sustanciales y pertinentes en autos los siguientes: 1) Que, don Diego Messen es cliente de Banco Santander-Chile, institución con la cual, a través de la sucursal Gertrudis Echeñique, cuya Agente era doña María Pía Rivera, fueron celebrados con fecha 4 de octubre de 2010, el contrato de mutuo hipotecario número 5-000-03-84461-0 y de crédito de consumo número 6-500-15-58509-3 por la suma de \$57.800.000.-; 2) Que, con fecha 28 de septiembre de 2011, encontrándose como Agente en la sucursal Gertrudis Echeñique de Banco Santander-Chile, doña Paulina Parraguez, don Diego Messen habría efectuado un prepago del crédito de consumo por la suma de \$16.000.000.-, por la cual se efectuó un cobro por concepto comisión de prepago por la suma de \$181.969.-, operación que fue reversada, con fecha 28 de octubre del mismo año; y, 3) Que, al intentar efectuar don Diego Messen con fecha 16 de agosto de 2013, un nuevo prepago del crédito de consumo, la Agente Sra. Parraguez, no habría autorizado la liberación de la comisión de prepago.

**CUARTO:** Que, en los hechos precedentemente descritos se produce controversia entre las partes, por cuanto, de acuerdo con lo expuesto por el denunciante, el hecho de haber reversado el cobro efectuado por concepto de costo de prepago, implicaría el reconocimiento del Banco a las condiciones pactadas con la Agente de la sucursal Gertrudis Echeñique doña María Pía Rivera en la época en que fueron celebrados los contratos, en cuanto a que los abonos que se realizaran en el futuro como prepagos de cualquiera de los créditos en comento, **no tendrían el recargo denominado costo de prepago**, siendo dicha liberación de los cargos por efectuar prepago contra los créditos, un elemento esencial de la relación contractual, cuestión sabida y manifestada por las partes intervinientes; Que, si bien, al efectuar el prepago en septiembre de 2011 el acuerdo no fue respetado en un principio por la nueva Agente de la sucursal doña Paulina Parraguez, el hecho de haber dejado posteriormente el cobro sin efecto, implica un reconocimiento del acuerdo de las partes en tal sentido, sin perjuicio de lo cual al intentar efectuar en agosto de 2013 un nuevo prepago del crédito, la Agente se habría negado a respetar el acuerdo de liberar la comisión de prepago, incurriendo así el Banco en infracción a lo dispuesto por los artículo 12, 17D y 37 y ss de Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sosteniendo por su parte la denunciada que la Agente de la sucursal, doña Paulina Parraguez, se habría limitado a respetar los términos establecidos expresamente en el contrato, y debidamente suscritos por el denunciante, agregando que la exención en una oportunidad de la comisión de prepago habría constituido una **situación excepcional y particular justificada por motivos estrictamente**

comerciales ante el reclamo del cliente, pero en ningún caso significó un reconocimiento hacia el futuro del pretendido beneficio de parte del Banco.

**QUINTO:** Que, en efecto, de acuerdo con lo expuesto por don Diego Messen al formular sus acciones a fs. 1 y ss, con fecha 4 de octubre de 2010 habría celebrado los contratos materia de autos con el Banco Santander a través de la Agente de la sucursal Gertrudis Echeñique, doña María Pía Rivera, quien en la actualidad desempeña el mismo cargo en la sucursal de La Dehesa, con quien se habría acordado que los abonos que se realizaran en el futuro como prepagos de cualquiera de los créditos, no tendrían el recargo denominado costo de prepagos, siendo éste un elemento esencial de la relación contractual, cuestión sabida y manifestada por las partes intervinientes; Que, sin perjuicio de lo antes señalado, la Agente habría manifestado que dicha circunstancia no podía ser escriturada ante una supuesta política del banco, pero que al haber acuerdo expreso entre el Banco y el cliente, no obstante su carácter consensual, debía ser respetado, incluso en caso de que la Agente dejara el cargo, como efectivamente ocurrió; Que, el año 2011 se efectuó un cambio de Agente de la sucursal de Gertrudis Echeñique de Banco Santander-Chile, asumiendo en dicho cargo doña Paulina Parraguez Gómez; Que, con fecha 28 de septiembre de 2011 se procedió a realizar un prepagos del crédito de consumo por la suma de \$16.000.000.- cobrando el Banco una comisión de prepagos por la suma de \$181.969.-; y ante el reclamo formulado, toda vez que dicho cobro transgredía lo acordado, luego de realizar las consultas del caso a la Gerencia y en especial a la Agente anterior, la señora Rivera se había comprometido a respetar las condiciones pactadas, reconociendo el beneficio establecido a su favor, reversando el cargo con fecha 28 de octubre de 2011; Que, con fecha 16 de agosto de 2013 al concurrir al banco a fin de realizar nuevo prepagos del crédito, doña Paulina Parraguez nuevamente se habría negado a respetar el acuerdo de liberar la comisión de prepagos, fundado en que la política del banco ya no era la misma y que la ex Agente habría actuado de manera irregular; Que, formulado el requerimiento correspondiente, éste no habría sido respondido y al intentar ubicar a la ex Agente de la Sucursal, ésta se encontraba con licencia post-natal, optando por accionar judicialmente, formulando a su vez un requerimiento ante Sernac Financiero, toda vez los términos de las condiciones de los productos bancarios no pueden ser modificados unilateralmente por el Banco, incurriendo en consecuencia la denunciada en los hechos precedentemente descritos, en infracción a lo establecido por los artículos 12, 17d y 37 y ss de Ley No. 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando sea condenada al máximo la multa procedente y al pago las costas de la causa.

**SEXTO:** Que, por su parte Banco Santander-Chile, al prestar declaración indagatoria a fs. 15 y ss y contestando las acciones deducidas en su contra a fs. 87 y ss, formula descargos del siguiente tenor: Que, efectivamente don Diego Messen es cliente del Banco; Que, el año 2010 se le otorgaron los productos financieros consistentes en el mutuo hipotecario número 5-000-03-84461-0 y crédito de consumo número 6--500-15-58509-3; Que, no es efectivo que los referidos productos hayan sido otorgados bajo la modalidad de estar exentos de la comisión de prepagos, toda vez que la cláusula que

agosto de 2003 enviado por doña Lorena Lanio donde se requieren los antecedentes para evaluar situación luego de formulado el reclamo vía canal web con fecha 14 de agosto de 2013 (fs. 101); 6) Correo electrónico de fecha 21 de agosto por el cual se dio respuesta con enumerados precedentemente, señalando los acuerdos con el Banco y sus circunstancias, al cual fueron adjuntados los documentos en que se sustenta la solicitud (fs. 102); 7) Correos electrónicos de fecha 10 y 12 de septiembre y 4 de octubre 2013, solicitando respuesta del requerimiento interpuesto (fs. 103 a 105); **documentos todos no objetados de contrario.**

**OCTAVO:** Que, presenta a su vez el denunciante en apoyo de sus acciones a fs.116 y siguientes las declaraciones de los testigos doña Lorena Alejandra Casanueva Hernández y don Álvaro Osvaldo Moraga Fritz y a fs. 139 y ss presenta a la testigo doña Denisse Thyany Benavides Quiñinao, los dos primeros, quienes declaran en su condición de psicóloga y abogado respectivamente, quienes conocen de lo ocurrido de acuerdo con lo que les ha señalado el denunciante, toda vez que la primera trabaja y el segundo es socio

establece la comisión en caso de prepago constituye una política general del Banco y por lo mismo se encuentra incorporada en todo tipo de contratos crediticios, no siendo los contratos suscritos por el denunciante una excepción a ello; Que, tanto en el contrato de mutuo hipotecario como en los antecedentes que acreditan el crédito de consumo, debidamente suscritos por el señor Messen, se encuentra clara y expresamente incorporada la respectiva cláusula que establece la comisión en caso de prepago; Que, en estas circunstancias, de ser efectiva la tesis de la contraria, el beneficio de exención de la comisión de prepago, atendido su carácter excepcionalísimo, necesariamente debe constar en los contratos suscritos, o en otro antecedente posterior que acredite su otorgamiento, y en este último caso, además, debió dejarse constancia de la correspondiente modificación en los contratos suscritos por el cliente; Que, la inexistencia en la especie de estos antecedentes, revela que lo pretendido de contrario carece de todo fundamento; Que, en cuanto al reverso del cobro de la comisión del crédito de consumo a que hace referencia el denunciante efectuado en el mes de octubre de 2011, tal como se le informara en dicha oportunidad, constituyó una situación excepcional y particular, justificada por motivos estrictamente comerciales ante el reclamo del cliente, pero en ningún caso significó un reconocimiento hacia el futuro del pretendido beneficio por parte del Banco; Que, en consecuencia, resulta absolutamente legítimo el proceder de la Agente de la sucursal de Gertrudis Echeñique señora Paulina Parraguez, quien ante la ausencia de antecedentes que justifiquen la supuesta exención de la comisión alegada por el cliente, señala como procedente su cobro, de conformidad con el contrato respectivo, con lo cual se habría limitado a respetar los términos establecidos expresamente en el contrato, y debidamente suscritos por el denunciante, careciendo en consecuencia de todo fundamento fáctico la supuesta infracción que se le imputa, solicitando con el mérito de lo expuesto, el rechazo, con costas, de la denuncia interpuesta en su contra.

**SEPTIMO:** Que, a fin de acreditar el fundamento de las acciones interpuestas, el denunciante acompaña los siguientes antecedentes probatorios:

1) Copia de correos electrónicos enviados por don Diego M...

C.A. de Santiago

Santiago, doce de noviembre de dos mil catorce.

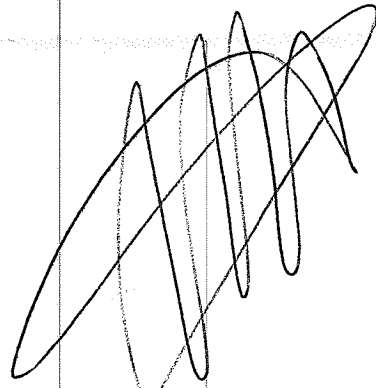
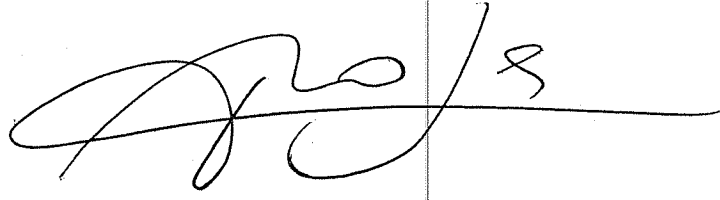
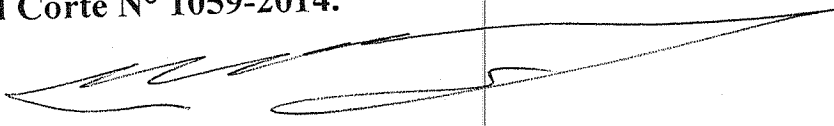
A fojas 193 y 194, téngase presente.

**Vistos:**

Se **confirma** la sentencia apelada de fecha dos de julio de dos mil catorce, escrita a fojas 155 y siguientes, dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, sin costas.

**Regístrese y devuélvase.**

**Rol Corte N° 1059-2014.**



Pronunciada por la **Quinta Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la Ministra señora Marisol Rojas Moya y la abogada integrante señora Claudia Schmidt Hott.



Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a doce de noviembre de dos mil catorce, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

