

**SANTIAGO**, veintisiete de Mayo de dos mil quince.

**VISTOS, QUE:**

I.- A lo principal y primer otrosí de fojas 32 y siguientes, don **DANILO ANDRÉS GALLARDO COLIPUÉ**, ingeniero, domiciliado en Avenida San Pablo N° 1353, Departamento N° 1305, comuna de Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra de **BANCO ITAÚ CHILE**, representado legalmente por don Boris Buvinic Guerovic, ambos domiciliados en calle Enrique Foster Sur N° 20, piso 6, comuna de Las Condes.

En el primer otrosí de la misma presentación el denunciante interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del **BANCO ITAÚ CHILE**, por los mismos hechos de la denuncia, solicitando el pago de la suma de \$6.636.359.- los que se desglosan en \$2.436.359 por concepto de daño emergente, \$2.700.000.- por lucro cesante y \$1.500.000.- por el daño moral sufrido, más reajustes, intereses y costas.

Refiere, en síntesis, que el día 22/02/2013 después de cotizar varios créditos de consumo, decide contratar uno con seguro de cesantía ofrecido a través de una ejecutiva de cuentas del Banco Itaú, habiéndose ya enviado los detalles de dicho crédito el día 21 del mismo mes, el que señalaba un monto total de \$7.900.000.-, con valor cuota de \$224.022, que sería descontando de forma automática de su cuenta corriente, por lo que el denunciante manifiesta su aceptación mediante correo electrónico el día 15/03/2013.

Con fecha 03/04/2015 el denunciante firma el contrato respectivo en la sucursal del Banco ubicada en calle Agustinas, el que incluía una línea de consumo, seguro de desgravamen y una cláusula que especificaba solamente materias tales como, retractación, satisfacción, coberturas, denuncia de siniestros, etc., no figurando el seguro de cesantía. Posteriormente, con fecha 29/08/2013, hace efectivo su seguro de cesantía, siendo esto negado por las ejecutivas que le ofrecieron el crédito, ya que se entera que dicho seguro no se encontraba incluido, siendo que esa situación fue el motivo directo para contratar, por lo que con fecha 27/09/2013 solicitó las reales condiciones de su crédito (seguros implicados, cuotas), a fin de establecer los descuentos propios del crédito de consumo. El día 30/09/2013 se emite un monto total a pagar de \$262.845.- y una simulación con seguro de cesantía que daba un monto final de \$362.529.-

1  
TERCER JUZGADO POLICIAL  
SECRETARIO  
SANTIAGO  
NO COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
TENIDO A LA VISTA.  
SANTIAGO 18 NOV. 2015  
SECRETARIO ABOGADO

Con fecha 24/10/2013 la denunciada persiste en la omisión respecto al seguro de cesantía que fuera contratado al momento de solicitar el crédito, por lo que se inicia un reclamo ante el SERNAC signado con el N°7207106.

Finalmente, con fecha 28/11/2013, se le entrega al denunciante copia del seguro contratado y los movimientos de la línea de crédito, quedando pendiente la revocación de los pagos automáticos y el mandato respectivo, en relación al crédito de consumo, situación que no se cumple, omitiéndose un deber claro de información respecto al mismo, puesto que el denunciante ignora que la cláusula omite el seguro de cesantía y si dicho acto es consentido por ambas partes en el mandato respectivo.

**II.-** Que, a lo principal y primer otrosí de fojas 81 y siguientes, el requerido BANCO ITAÚ contesta la denuncia y demanda civil, solicitando el rechazo, con costas, por no ser efectivos los hechos denunciados.

Como primera cuestión expone que la acción del denunciante se encuentra prescrita, por lo que interpone la excepción de prescripción, fundado en que el crédito fue otorgado con fecha 13/03/2013, fecha que ha de tomarse como aquella en la que debe computarse el plazo de prescripción y no la fecha en que se cometió la infracción (agosto del 2013). Sin perjuicio de esto y para el evento que el Tribunal rechace la excepción planteada, viene en contestar la denuncia señalando, en síntesis, que no procede la aplicación de la infracción a su representado, toda vez que la Ley de Protección al Consumidor procede tratándose de la responsabilidad por incumplimiento en contratos de compraventa de mercaderías y no a propósito de la prestación de un servicio, como es el caso del contrato de crédito de consumo, ya que las acciones por su naturaleza sólo proceden respecto de bienes específicos y no de servicios.

Prosigue su relato señalando que la denunciada no ha cometido infracción alguna al artículo N° 3 letra b) y 12 de la Ley N° 19.496, por cuanto se ha cumplido a cabalidad con el deber de respetar los términos que se convinieron con el denunciante, por lo que no ha existido un actuar negligente ya que el denunciante, al momento de recibir la simulación del crédito, no formuló reparo alguno porque la información fue dada en forma detallada y clara. Sin embargo, sólo en cuanto se le informó al denunciante la gratuidad del seguro de desgravamen, éste efectuó la única referencia a los seguros de crédito consultando expresamente cuáles eran.

TERCER JUZGADO DE FOLIOS  
SECRETARIO  
SANTIAGO  
RECIDO A LA VISTA  
18/NOV. 2015  
SECRETARIO ABOGADO

Finalmente indica que por lo anteriormente relatado, se desprende con total claridad que el denunciante siempre contó con toda la información, tanto como aquella requerida por él, para tomar un cabal conocimiento de lo contratado, no siendo relevante para la contratación del crédito la cobertura del siniestro de cesantía.

**III.-** Que, a fojas 89 y 102 se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia de la parte denunciante y demandante don Danllo Gallardo Colipué y de la parte denunciada y demandada de Banco Itaú Chile. No se produjo conciliación. El requirente ratifica sus acciones y la requerida contesta la denuncia y demanda civil, al tenor de su presentación de fojas 81 y siguientes.

En la misma audiencia de fojas 102, el denunciante rinde prueba testimonial. La testigo doña Karla Alejandra Báez Marcos, legalmente juramentada expone al Tribunal, que la demanda contra el Banco Itaú es por un motivo que al contratar un crédito de consumo, no se ingresó por parte del Banco el seguro de cesantía. Esto se lo comentó el denunciante ya que había quedado cesante desde Agosto del 2013 y al solicitarle al Banco que le cubrieran el crédito con el seguro de cesantía, le indicaron que el crédito no tenía un seguro de cesantía asociado. Esta situación le ha afectado tanto económica como emocionalmente, debido a que el seguro no le cubrió la deuda y debió cubrirla con lo pagado en su finiquito. Indica que desconoce la suma de dinero con la que ha cubierto el pago del crédito de consumo. Señala que esto le ha afectado emocionalmente, en el sentido que desde el año pasado y hasta ahora, se ha sentido súper frustrado, engañado.

El testigo don Rodrigo Alejandro Leiva Campos, legalmente juramentado, expone al Tribunal, que el motivo de la demanda es por un crédito de consumo el cual no existía un seguro de cesantía. El denunciante contrató el crédito de consumo en Abril del 2013 y este incluía un seguro de desgravamen y seguro de cesantía, lo que le consta porque el denunciante se lo comentó y al momento de querer dar curso al seguro de cesantía, no recuerda la fecha exacta pero sí indica que fue entre Agosto y Diciembre del 2013, le informaron que no existía dicho seguro. Señala que desconoce si a la fecha el demandante está trabajando. Agrega que tiene entendido que a raíz de esta situación, le ha costado encontrar trabajo porque le informaron al boletín comercial y por su naturaleza de su trabajo, se le exige una intachable conducta económica, sumando que no ha



DEL ORIGINAL

SECRETARIO ABOGADO

18 NOV 2015

pedido gestionar un crédito hipotecario. Hace presente que el demandante cuando le comentó lo que le había ocurrido, estaba mal y deprimido. Desconoce si a la fecha el Banco le ha dado alguna solución.

En cuanto a la excepción de prescripción interpuesta por la demandada, el Tribunal la desecha, sin costas, según resolución de fojas 97 y siguientes.

**IV.-** Que, las partes acompañaron en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 1 y 2, copias de correos electrónicos que detalla comunicación entre el denunciante y doña Aileen Ducasse, ejecutiva de cuentas del Banco Itaú Chile y cuadro singularizado del crédito de consumo de fecha 21/02/2013; b) a fojas 3, documento denominado Información "Cliente- Simulador - Consumo" a nombre de Danilo Andrés Gallardo Colipue; c) a fojas 4 y 5, copia de correo electrónico entre Marcela Jara Pinilla y el denunciante, que remite una planilla del crédito de consumo, de fecha 15/03/2015; d) de fojas 6 a 13, documento denominado Solicitud de Incorporación Protección Integral Financiera N° 30, de fecha 03/04/2013; e) de fojas 14 a 17, copia de correos electrónicos entre el denunciante y Marcela Guzmán Medina, ejecutiva de cuentas del Banco Itaú; f) a fojas 18, documento denominado "Comunicación Trimestral de Crédito de Consumo" de cuenta corriente a nombre del titular Sebastián Llantén Rivas; g) a fojas 19, documento denominado "Resultados Simulación de Crédito en Cuotas" emitido por el Banco Itaú, con fecha 30/09/2013; h) de fojas 20 a 21, carta enviada por el Banco Itaú al SERNAC, de fecha 24/10/2013; i) de fojas 22 a 31, correo electrónico entre el denunciante y Solange González, ejecutiva de cuentas del Banco Itaú junto a documento denominado "Estado de Línea de Crédito"; j) a fojas 59 y 66, copias de correos electrónicos que detalla comunicación entre el denunciante y doña Aileen Ducasse, ejecutiva de cuentas del Banco Itaú Chile y cuadro singularizado del crédito de consumo de fecha 21/02/2013 y k) de fojas 73 a 80, documento denominado Solicitud de Incorporación Protección Integral Financiera N° 30, de fecha 03/04/2013.

**V.-** Que, a fojas 115 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

**Y CONSIDERANDO:**

1) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional y demanda civil particular.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
TENIDO A LA VISTA.  
SANTIAGO 16 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

2) Que, el artículo N° 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo N° 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."*

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

3) Que, el artículo N° 3 letra b) de la Ley N° 19.496, dispone: *Son derechos y deberes básicos del consumidor: 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"*

4) Que, el artículo N° 12 de la Ley N° 19.496, dispone: *"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"*.

5) Que, el artículo N° 23 de la Ley N° 19.496, dispone: *"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"*

6) Que, el artículo N° 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
TENIDO A LA VISTA.  
SANTIAGO 18 NOV 2015

SECRETARIO ABOGADO

7) Que, de la prueba presentada en autos, se han establecido los siguientes hechos: a) Que efectivamente se celebró un contrato de crédito consumo entre el denunciante y denunciada por un monto total de \$8.196.531, pagaderos en 48 cuotas mensuales, iguales y sucesivas de \$224.329.-; b) Que las simulaciones de créditos ofertadas para el consumidor establecen distintos cobros adicionales que se cargan a la cuota final del crédito, sólo siendo del conocimiento de éste que el seguro de desgravamen no tenía costo alguno; c) Que estas simulaciones establecen un cobro por ítem denominado "Seguros" donde se indica un monto a cobrar de \$249.581 según documento de fojas 2, \$578.454 según documento de fojas 3 y un monto de \$362.529 según documento de fojas 19; d) Que el denunciante contrató según las condiciones ofrecidas a través de correos electrónicos enviados por una ejecutiva de cuentas del Banco denunciando; e) Que dentro del crédito contratado existe un seguro por robo o fraude, según póliza acompañada a fojas 6 y 73 y f) Que el denunciante se encontraba sin trabajo después de haber contratado el crédito de consumo.

8) Que según los hechos establecidos en autos, consta que el denunciante contrató con la denunciada un crédito de consumo donde se incluían diversos seguros, los cuales no se especificaron correctamente al denunciante al momento de efectuar las simulaciones del pago de la cuota final, acreditándose sólo la incorporación del seguro de desgravamen sin costo alguno, sin perjuicio de que al denunciante se le cobró una cuota acorde a las simulaciones que incluían dichos seguros, dándose por asentado que el denunciante contrató el crédito de consumo junto a los seguros que se indicaban en dichas simulaciones y que incluían un seguro de cesantía, situación no informada de forma clara y específica por la denunciada y que no fue respetada al momento de hacerlo efectivo, causando un menoscabo al consumidor con infracción a los artículos N°s 3° letra b, 12° y 23° de la Ley N°19.496, debiendo acogerse la denuncia de autos, aplicando a la requerida la multa que al efecto impone el artículo N° 24° inciso 1° de la misma ley.

9) Que, ahora bien, conforme a la demanda civil de fojas 32 y ss., de autos, el demandante exige el pago de la suma de \$6.636.359.- los que se desglosan en \$2.436.359 por concepto de daño emergente, \$2.700.000.- por concepto de lucro cesante y



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
TENIDO A LA VISTA.  
SANTIAGO, 18 NOV 2015

SECRETARIO ABOGADO

\$1.500.000.- por el daño moral sufrido, más reajustes, intereses y costas.

10) Que, respecto al daño emergente reclamado, este no se encuentra plenamente justificado por el demandante, toda vez que no acompaña prueba alguna que pueda establecer que la infracción cometida le produjo la pérdida de los montos señalados en su libelo, por lo que se rechazará el daño emergente y lucro cesante por falta de prueba.

11) Que, sin perjuicio de que el daño emergente y lucro cesante no se encuentran acreditados, en cuanto al daño moral alegado, y que consiste en el sufrimiento que provoca la alteración de las condiciones normales de vida del afectado por los hechos infraccionales respectivos, este sentenciador considera que la negligencia con la que actuó la denunciada y demandada en la prestación del servicio, en cuanto a que no entregó una información clara y detallada de los seguros adicionados al crédito de consumo, sobre todo el de cesantía, conjuntamente con las molestias inherentes a la tarea de lograr, por la vía del reclamo administrativo o judicial que su derecho sea respetado, se encuentra fehacientemente acreditado en estos autos, por lo que en razón de lo anteriormente expuesto debe ser indemnizado en la suma que el Tribunal prudencialmente fija en este caso en **\$1.000.000.-** (un millón), acogíendose la demanda en la suma señalada y rechazándose lo solicitado en exceso por falta de prueba rendida al efecto.

12) Que, la naturaleza infraccional de las normas de la Ley N° 19.496 obliga especialmente al Tribunal a respetar los principios legales y constitucionales que conforman un procedimiento racional y justo, particularmente los principios que informan al derecho penal, como son los de legalidad y tipicidad, por lo que no resulta procedente interpretar las normas contravencionales de la ley de un modo extensivo o darles una aplicación analógica, sino que es imperativo que la conducta que se sanciona esté exactamente definida en la ley y suficientemente probada en el proceso.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N°s 1º, 2º, 3º inciso 1º letras a) y b), 12, 23, 24, 50 A y 50 B de la Ley N° 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287; 1698 y siguientes del Código Civil; y 144 del Código de Procedimiento Civil;

**SE RESUELVE:**

A) Que, **SE CONDENA** a la parte BANCO ITAÚ CHILE representada legalmente por don Boris Buvintic Guérovic, a pagar una



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
TENIDO A LA VISTA  
SANTIAGO 18 NOV. 2015

*Cento Jerez y otros*

multa equivalente a 50 U.T.M. (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en los artículos N°s 3° letra b, 12° y 23° de la Ley 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

**B)** Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal de la condenada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

**C)** Que, **SE ACOGE**, con costas, la demanda civil del primer otrosí de fojas 32 y siguientes, sólo en cuanto se condena al BANCO ITAÚ CHILE a pagar a don **DANILO ANDRÉS GALLARDO COLIPUÉ**, la suma de **\$1.000.000.-**(un millón) a título de indemnización de perjuicios, suma que deberá pagarse reajustada según la variación del Índice de Precios al Consumidor entre el mes de Mayo de 2014 y el del mes anterior a su total y efectivo pago, sin intereses, desestimándose la acción civil en lo demás, por ausencia de prueba rendida al efecto.

**D)** Que, una vez cumplido lo ordenado en esta resolución; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO** a lo establecido en el artículo N° 58 bis de la ley N° 19.496.

**DECRETADA POR DON HECTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.**

**AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.**

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
TENIDO A LA VISTA.  
SANTIAGO 18 NOV. 2015



SECRETARIO ABOGADO

C.A. de Santiago

Santiago, cinco de agosto de dos mil quince.

A fojas 245 y 250: Estése al mérito de lo obrado.

A fojas 248 y 249, téngase presente.

**Vistos:**

Atendido el mérito de los antecedentes y por no haberse acreditado en autos el daño moral sufrido, **se revoca** la sentencia de veintisiete de mayo de dos mil quince, escrita a fojas 127 y siguientes, en cuanto por ella acogió la demanda civil y se declara en cambio que ésta queda rechazada.

Asimismo, **se confirma** la referida sentencia, **con declaración** que se rebaja la multa que debe pagar Banco Itaú Chile, a la suma equivalente a 10 Unidades Tributarias Mensuales.

**Regístrese y devuélvase.**

**Rol Corte N° 847-2015.**

Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile y la Ministra (S) señora Ana María Hernández Medina.

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

En Santiago, cinco de agosto de dos mil quince, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
TENIDO A LA VISTA  
SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO