

994
20/10/13
Xusro

SANTIAGO, veinticinco de septiembre de dos mil catorce.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 37 y siguientes, con fecha 12 de Agosto de 2013, doña NATALIA ANDREA BRAVO PEÑA, Abogada, en representación de don LUIS CORNELIO BRAVO TORO, empleado, ambos domiciliados en San Ignacio N° 999, Depto. 65 C, comuna y ciudad de Santiago, interpuso denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor BANCO SCOTIABANK CHILE S.A., representado legalmente por don FRANCISCO SARDÓN DE TABOADA, ambos domiciliados en calle Morandé N° 226, comuna de Santiago, por aumentar arbitrariamente el monto de la cuota mensual pactada para el pago del crédito de financiamiento de educación superior de pregrado contratado por las partes. Alega, en síntesis, que su padre pactó un crédito para pagar los estudios con el Banco del Desarrollo, dicho crédito se pagaría en 168 cuotas de 3,62 UF a contar de junio de 2005, dicho cobro se mantuvo así desde junio de 2005 hasta febrero de 2012. Relata que en el mes de marzo de 2012, sin aviso alguno, sin que estuviese estipulado en ninguna parte, y como un acto de abierto perjuicio a su padre, el Banco Scotiabank Chile S.A., continuador del Banco del Desarrollo, hace un descuento de su cuenta corriente en el mismo banco por un monto de casi el doble, esto es, 5,51 UF. Ante esto, su padre genera un reclamo al Banco Scotiabank Chile S.A., a través de su página web, el que ingresa con el N° 69170. El día 14 de abril de 2012, al tener un nuevo descuento, ahora, por un monto de 5,67 UF, su padre hace un reclamo al SERNAC a través de la página web, el que queda ingresado con el N° 6049722. El día 17 de abril de 2012 SERNAC responde señalando que iniciará un proceso de mediación con el proveedor Scotiabank, dicha información llega a su padre a través de e-mail. El día 3 de mayo de 2012 su padre recibe un e-mail de parte de SERNAC, el que señala que el banco no ha dado respuesta al requerimiento de SERNAC en un tiempo razonable, y que lo volverán a intentar. El mismo día les envían un nuevo requerimiento. Con fecha 11 de mayo de 2012 su padre recibe un e-mail de SERNAC nuevamente, quienes le informan que Scotiabank ha entregado respuesta a sus requerimientos y que dicha respuesta está contenida en una carta fechada 7 de mayo de 2012, la que dice: "Junto con saludarle, y a través del presente, damos respuesta al requerimiento interpuesto por el señor Luis Bravo Toro, Rut 7.461.052-8, mediante el ingreso N° 6049722, quien solicita un pronunciamiento respecto de la deuda registrada en el crédito educación que mantiene con nuestra institución y al aumento, en el valor de la cuota. Sobre el particular, dado el análisis realizado, podemos señalar lo



TEENIDO A LA VISTA
18 NOV. 2015
SANTIAGO

SECRETARIO ABOGADO

FS
Nº 1000
Y como

siguiente: Nuestra institución acoge la solicitud del señor Bravo, e informa que con el fin de proporcionar los antecedentes requeridos, invitamos al recurrente a nuestro centro de educación, ubicado en Alameda N° 949, piso 2º, con nuestra ejecutiva Especialista en Crédito Educación, señora Claudia Coronado, a quien puede contactar a su teléfono 02-6745671, o a su correo electrónico Claudia.coronado@scotiabank.cl". Ante esta respuesta del Banco Scotiabank, el día 15 de mayo de 2012, su padre con la expectativa de que se iba a reversar el cobro y no iba a continuar sucediendo va a hablar con quien lo enviaron, pero finalmente lo atiende una ejecutiva de nombre Andrea Alarcón Egaña, quien no acoge la solicitud de su padre, pero le ofrece una rebaja del 15% sobre todo lo adeudado, entendiendo que lo adeudado es un monto total de \$7.845.157 pesos. Asimismo, señala que la deuda de su padre según el banco a fecha 15 de mayo de 2012, es: Monto Principal: \$6.200.183; Reajuste: \$1.622.042; Intereses: \$22.932. Ante la pregunta de su padre respecto porqué se le estaba cobrando un reajuste en el monto adeudado, la ejecutiva le respondió que la ley le permitía al Banco hacerla. Su padre ante esa respuesta le contesto que el crédito estaba fijado en UF y que según esa liquidación, su padre sólo debía \$22.932 de intereses y el resto era capital, al que no correspondía hacer ningún reajuste, la ejecutiva como respuesta final le dice, esta es la oferta del Banco, sobre el monto de \$7.845.157, le descontamos el 15%, no le podemos ofrecer nada distinto a esto, considérelolo porque es una buena oferta. Expresa que su padre se niega a la oferta pues la considera injusta y lejana a lo que había pactado, además de ratificar que el Banco Scotiabank estaba actuando de mala manera pues en mayo de 2012 a su padre ya le habían descontado 3 cuota por un monto de 5,67 UF y si sumaba esas 3 cuotas ya pagadas por ese monto a la deuda principal, sin el reajuste, pero con los intereses, el total adeudado era equivalente a lo que él había pactado con el Banco del Desarrollo, esto, pagar las restantes 83 cuotas a un valor de 3,62 UF. Ante lo sucedido, su padre recurre a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, con el objeto de que a través de ellos se solucione el conflicto. Es así que con fecha 24 de mayo de 2012 ingresa una carta mediante la cual recurre a ese organismo denunciando la situación que antes ya fue descrita. El día 29 de mayo de 2012, la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras, en adelante "SBIF", suscribe una carta que tiene fecha de envío según el sobre que la contenía el día 30 de mayo de 2012, en donde se pone en su conocimiento que la denuncia realizada había sido recepcionada por la SBIF y que se le había dado el N° 15300. Narra que su padre ha insistido en que el Banco Scotiabank reverse los



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

SECRETARIO ABOGADO

cobros, no ha retirado dinero alguno, pero esto ha sido en vano. Además, indica que no han dejado de descontar las cuotas de 5,67 UF de la cuenta corriente de su padre como se demostrará con las cartolas respectivas, teniéndose que todo el tiempo transcurrido hasta hoy se le ha cobrado a su padre el monto de 5,67 UF con descuento directo de la cuenta corriente que tiene en la institución. Refiere que su padre y ella son beneficiarios del descuento de la tasa de interés por el tema del crédito CORFO, sin embargo no han podido hacer efectivo ese beneficio porque el Banco insiste en hacer el descuento de la tasa sobre el monto que sostiene debemos, lo que implica que finalmente no obtengan ninguna rebaja real, causando con ello un perjuicio aún mayor. Cuenta que están a la espera y que siguen en conversaciones con el Banco, pero este se ha negado a darles la adecuada solución y no tienen otra alternativa que utilizar las herramientas legales para lograr las compensaciones e indemnizaciones que correspondan. Relata que su padre ha ingresado el día 8 de agosto de 2013 al Banco Scotiabank y extrañamente, no aparece detalle alguno de la deuda que se tiene, apareciendo en cambio, que no registra deudas por ningún crédito, pero en su cártola se registra con claridad que si hubo el descuento de 5,67 UF y otras transacciones como quedará demostrado. Finalmente, señala que existe una total negación de parte del denunciado a esclarecer qué es lo que está aconteciendo y eso ha tenido a su padre y a ella en una situación de total menoscabo, tensión permanente, preocupación y disputa con el denunciado. Estima infringidos los artículos 3º, 12, 13, 16, 17 B, 17 K, 18 y 23 de la Ley Núm. 19.496. El monto de los perjuicios que se demandan asciende a UF 176,3 por concepto de daño emergente y, \$13.000.000 por concepto de lucro cesante y daño moral.

II.- Que, a fojas 90 y siguientes, se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, la que fue celebrada con la sola asistencia de la parte denunciante y demandante civil, quedando en rebeldía la parte denunciada y demandada. Se efectuó el llamado a conciliación y ésta no se produjo. La actora ratifico en todas sus partes ambas acciones y presento como testigos a doña PÍA NATALIA JALILIE OSSES, Abogada, domiciliada en calle Carmen Nº 390, Depto. 809, comuna de Santiago, y a doña KATHERINE ALEJANDRA CABEZAS LÓPEZ, Trabajadora Social, domiciliada en calle Raulí Nº 596, comuna de Santiago, quienes legalmente juramentadas expusieron: La testigo JALILIE, declaró, en síntesis, a fojas 90 que se entero de los hechos porque es amiga de una de las hijas del señor Luis Bravo y se pudo enterar que él había solicitado un crédito para pagar los estudios de su hija y que por eso

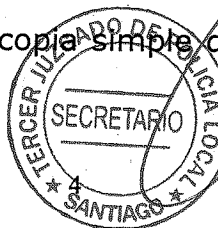


CON FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 18 NOV 2015

SECRETARIO ABOGADO

había pactado con el Banco Scotiabank el descuento de una suma mensual que ascendía a 3,5 UF y que él llevaba un tiempo pagando esto sin ningún problema y que de un momento a otro aumento a 5,5 o 5,6 UF, cuando se dio cuenta de eso pidió que le explicaran en el Banco y tuvo que viajar porque él trabaja en Perú, fue al Banco a pedir explicaciones y éste le ofreció un descuento total y que en realidad la respuesta fue que ellos habían olvidado poner este aumento en el contrato, ante eso don Luis lo que hizo fue recurrir a otras instancias porque claramente no estaba en condiciones económicas de asumir ese aumento, entonces eso le provoco un desajuste en su presupuesto y tuvo que destinar un presupuesto que no tenía a eso porque eso se lo descuentan mensualmente, además eso le hizo perder la oportunidad de acceder a la rebaja que dio el estado para ese tipo de crédito y eso era una oportunidad que perderla le afecto mucho porque tenía otros compromisos económicos, entonces comenzó con un estado de angustia porque no tenía los dineros para asumir sus deudas y tuvo que incurrir en los gastos de viajar muchas veces a Chile porque él trabaja afuera y la angustia de no saber si esto aumentaba de nuevo, no sabía cuando iba a tener que terminar de pagar el crédito y él está sometido al estrés de las deudas; La testigo CABEZAS, declaró, en síntesis, a fojas 91 que se entero de los hechos porque tuvo una conversación con Luis Bravo y ahí él le comento esta situación que por el crédito CORFO él estaba pagando más de lo que correspondía y luego le comento que partió en una cuota inicial y que esa cuota le subió sin previo aviso, entonces él la quiso prevenir de esta situación porque el Banco no le dio aviso y él estaba complicado con eso, lo noto un poco estresado porque hay otras deudas que pagar y trató de advertirla de esta situación porque ella también tiene un crédito CORFO, empezaron a conversar y le dijo que ha tenido que venir a ver esta situación y todo lo que ha tenido que gastar y que lo ha mantenido muy preocupado. También hablaron del tema de la rebaja del crédito porque si hay una deuda no se puede acceder, si hay morosidad tampoco y él no puede acceder a la rebaja de intereses del crédito y que además él también se ha acercado en reiteradas veces al banco para ver su situación y no ha tenido una respuesta concreta, a la fecha todavía cuenta con el crédito vigente y quizás se pueda encontrar con cualquier sorpresa porque ha sido inesperada la situación; No se presentaron más testigos.

III.- Que, la parte denunciante y demandante acompañó en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 1, correo electrónico enviado por SERNAC responde, dando cuenta del reclamo referencia N° 6049722, de fecha 17 de abril de 2012; b) a fojas 6, copia simple de formulario único de atención



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

SECRETARIO ABOGADO

de público de Sernac, de fecha 14 de abril de 2012, número de caso 6049722; c) a fojas 7, carta de traslado a institución financiera enviado por Víctor Barrera Galleguillos, Abogado Web Center SERNAC, al representante legal de la empresa Scotiabank Chile, de fecha 17 de abril de 2012; d) a fojas 11, informe de insistencia enviado por Víctor Barrera Galleguillos, Abogado Web Center SERNAC, de fecha 3 de mayo de 2012; e) a fojas 13, e-mail de fecha 13 de mayo de 2012, donde consta que SERNAC ha insistido a Scotiabank Chile a dar respuesta a su requerimiento; f) a fojas 13, e-mail de fecha 11 de mayo de 2012, donde se informa que Scotiabank ha dado respuesta; g) a fojas 16, carta dirigida a SERNAC, dando respuesta al reclamo N° 6049722, por parte de Scotiabank, de fecha 7 de mayo de 2012; h) a fojas 17, copia de cupón de pago de créditos, emitido por Banco Desarrollo de Scotiabank, de fecha 15 de mayo de 2012, extendido por doña Andrea Alarcón Egaña, ejecutiva de servicios; i) a fojas 19, consulta cuadro de pagos de Scotiabank, de fecha 13 de abril de 2012, número del crédito 7-8070-40030-76; j) a fojas 23, carta de la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras de fecha 29 de mayo de 2012, donde se informa el ingreso del caso N° 15300; k) a fojas 24, sobre de SBIF en que se envió la carta antes señalada; l) a fojas 25, carta de la SBIF de fecha 11 de febrero de 2013 donde se da respuesta al requerimiento N° 15300, con la respuesta de Scotiabank que contiene, una carta explicativa emitida por doña Angélica Cáceres Tapia, un cuadro de cobros de la operación N° 780704003076 y, un contrato de apertura de línea de crédito para el financiamiento de educación pregrado del Banco del Desarrollo número de operación 8070400307-6; m) a fojas 34, mandato judicial; n) a fojas 66 y 68, documentos denominados "Crédito Pregrado"; ñ) a fojas 69, e-mail de fecha 9 de septiembre de 2013; o) a fojas 72, e-mail de fecha 12 de agosto de 2013; p) a fojas 79, e-mail de fecha 13 de septiembre de 2013; q) a fojas 85 y 86, ticket electrónico emitido por lan.com; r) a fojas 87, 88 y 89, cartola electrónica de fecha 08/08/2013.

IV.- Que, a fojas 93 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

EN LO INFRACCIONAL.-

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

2) Que, la denuncia infraccional se refiere a la posible infracción a los artículos 3°, 12, 13, 16, 17 B, 17 K, 18 y 23 de la Ley Núm. 19.496, en que habría incurrido la entidad bancaria denunciada, en perjuicio de los actores, por



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

SECRETARIO ABOGADO

aumentar arbitrariamente el monto de la cuota mensual pactada para el pago del crédito de financiamiento de educación superior de pregrado contratado por las partes.

3) Que, el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 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.

4) Que, el artículo 3° de la Ley N° 19.496, dispone:

"Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; 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; c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios; d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea; y f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido."

Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros: a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio"



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

SECRETARIO ABOGADO

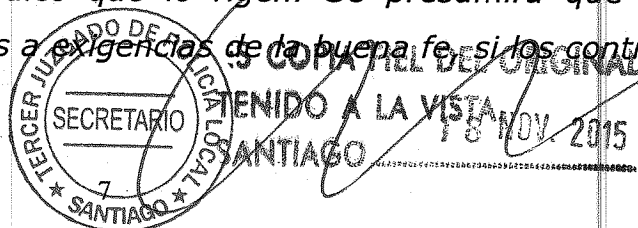
100
6m

financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas; b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras; c) La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas; d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera; y e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento."

5) Que, el artículo 12 de la Ley Núm. 19.496 establece 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."

6) Que, el artículo 13 de la Ley Núm. 19.496, expresa: "Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas."

7) Que, el artículo 16 de la Ley en comento, dispone: "No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen; b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica; c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables; d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor; e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio; f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato; y g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a las exigencias de la buena fe, si los contratos a



SECRETARIO ABOGADO

*Figl
Corte
vwo*

que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales."

8) Que, el artículo 17 B) de la Ley N° 19.496, contempla: "Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente: a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los servicios y productos financieros; b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor; c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente; d) Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 H, en el caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo; e) Si la institución cuenta con un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios; f) Si el contrato cuenta o no con sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley; g) La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor."



COPIA FIEL DEL ORIGINAL
RECIBIDO A LA VISTA

SANTIAGO 18 NOV 2015

SECRETARIO ABOGADO

Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables deberán ser comunicados al consumidor con treinta días hábiles de anticipación, al menos, respecto de su entrada en vigencia."

9) Que, el artículo 17 K) de la Ley Nº 19.496, reza: "El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 J y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción, con multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales."

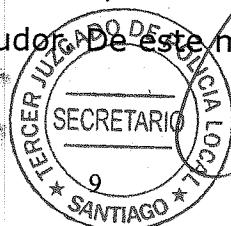
10) Que, el artículo 18 de la misma Ley, dispone: "Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado."

11) Que, el artículo 23 inciso 1º de la Ley Nº 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."

12) Que, el artículo 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.

13) Que, la normativa establecida en la Ley Nº 19.496, define una particular clase de responsabilidad contractual, por cuanto la protección de los derechos de los consumidores, gira en torno al cumplimiento de los contratos celebrados entre éstos y los proveedores, que tengan el carácter de civiles para el primero y mercantiles para el segundo, como puede desprenderse de sus artículos 1º Nº 1 y 6, artículo 2º letras a), c), d), e), f), artículo 3º letras b), e), y artículo 3º bis, principalmente, entre otras disposiciones.

14) Que, siendo así, resulta procedente aplicar a los contratos celebrados entre consumidor y proveedor, las normas generales de los efectos de las obligaciones del Código Civil, entre ellas, la regla del artículo 1547 inciso tercero sobre la carga de la prueba, que contempla una presunción de culpa a partir del incumplimiento contractual del deudor. De este modo, basta que el proveedor o el



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

SECRETARIO ABOGADO

consumidor en este caso, pruebe la existencia de la obligación y afirme el incumplimiento, para colocar al deudor o proveedor en situación de aportar la prueba de su diligencia o la exclusión de su responsabilidad.

15) Que, en primer término, este sentenciador estima preciso establecer que los antecedentes probatorios aportados a la causa, constituidos fundamentalmente por la prueba documental aportada, son a juicio del Tribunal entre sí y respecto de los hechos de la causa, lo suficientemente conexos, concordantes, graves, múltiples y precisos, como para hacer formar convicción plena al Tribunal respecto de la existencia y origen de los hechos denunciados y de quien es en definitiva la responsabilidad infraccional pertinente, conforme lo exige el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

16) Que, en virtud de la prueba rendida válidamente en autos, y que consta de los documentos acompañados al proceso, y de las declaraciones de los testigos doña Pía Natalia Jalilie Osses y doña Katherine Alejandra Cabezas López, apreciados según las reglas de la sana crítica, fluyen de manera clara los siguientes hechos: **a)** Que, con fecha 01 de abril del año 2005, se suscribió un contrato de apertura de línea de crédito para el financiamiento de estudios de pregrado, entre Banco del Desarrollo y don Luis Cornelio Bravo Toro como deudor principal, y doña Natalia Andrea Bravo Peña como codeudora solidaria, para financiar los estudios superiores de esta última, pactando el pago de 168 cuotas de UF 3,62 a contar de junio de 2005, según consta de los documentos acompañados a fojas 19, 26 y 32 de autos respectivamente. **b)** Que, al día 05 de Marzo de 2012, se han pagado 83 cuotas del referido crédito, según consta del instrumento de fojas 19 de autos; **c)** Que, hasta el mes de Febrero de 2012, correspondiente a la cuota N° 82 del crédito, se cobró a la parte denunciante UF 3,62 por cada cuota, y a partir del mes de Marzo de 2012, UF 5,51 por cada cuota restante, según fluye del documento de fojas 19 de autos.

17) Que, por lo tanto, habiendo pactado las partes el pago de 168 cuotas iguales y sucesivas de UF 3,62 cada una, de acuerdo a lo expresado a fojas 19, 26 y 32 de autos respectivamente, como asimismo, el hecho de que dicha cuota fue aumentada por la entidad denunciada en el mes de marzo de dos mil doce a UF 5,51; y no existiendo prueba alguna relacionada con que los consumidores hubieren consentido dicho aumento, este Tribunal estima que la empresa denunciada infringió lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496, por no haber respetado los términos en los cuales se pactó el contrato de línea de crédito con los denunciantes.



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

18) Que, además, teniendo en cuenta que los denunciantes buscaron una solución ante el problema que los afectaba dirigiéndose directamente al Banco, el que mantuvo su posición de aumentar las referidas cuotas, este sentenciador considera que negar una solución a los consumidores, constituye un actuar negligente de dicha entidad bancaria, por cuanto del propio contrato de crédito es posible establecer que un aumento unilateral del monto de la cuota no se encontraba contemplado dentro de sus términos, razón por la cual este Tribunal tendrá por acreditada la infracción al artículo 23 de la Ley Nº 19.496.

EN LO CIVIL.-

19) Que, la letra e) del artículo 3º de la Ley Número 19.496, prescribe que: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor:... e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea."* El artículo 50 incisos 1º y 2º establecen por su parte que: *"Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda"*.

20) Que, conforme a la demanda civil de autos, la parte denunciante y demandante exige el pago de UF 176,3 como indemnización por el daño emergente causado. Adicionalmente, reclama \$13.000.000 por concepto de lucro cesante y daño moral.

21) Que, en cuanto al daño emergente alegado, que consiste en el menoscabo real sufrido en el patrimonio del demandante, se ha probado - en virtud de los antecedentes acompañados al proceso y de las declaraciones prestadas por las testigos en la audiencia de estilo - que a partir del mes de Marzo de 2012 se pagó un exceso de UF 1,89 por cada cuota, debiendo el denunciado y demandado Banco Scotiabank Chile S.A., continuador legal del Banco del Desarrollo, restituir tal exceso, por todos los meses en que dicho pago excesivo se hubiere verificado, debiendo además, cesar en el cobro de tal exceso y mantener el de UF 3,62 por el número de cuotas originalmente pactadas.



COPIA FIEL DEL ORIGINAL

TIENIDO A LA VISTA.

SANTIAGO 18 NOV 2015

SECRETARIO ABOGADO

22) Que, respecto al lucro cesante reclamado, no existe prueba alguna, ni siquiera indiciaria, encaminada a acreditar el monto de tal perjuicio, por lo que deberá desestimarse la demanda en este extremo.

23) Que, 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 estima que un aumento considerable en el monto de la cuota a pagar por un crédito universitario, impuesto por el denunciado y demandado Banco Scotiabank Chile S.A., sin el consentimiento de aquel obligado a pagarlo, contraviniendo lo originariamente pactado, es una situación que produce en cualquier persona normal, un estado de desazón, desamparo y angustia que merece ser reparado, por cuanto el monto de la cuota constituye un factor importante a la hora pactar las condiciones de un crédito, cuya modificación produce una alteración en la capacidad económica del obligado, además del hecho cierto de no haber recibido solución a su problema a pesar de haberlo comunicado a tiempo a la entidad bancaria requerida, y de las molestias inherentes a la tarea de lograr, por la vía del reclamo administrativo o judicial, el ser resarcido en sus derechos, debiendo dejarse constancia que estos perjuicios se encuentran debidamente probados con el mérito de los antecedentes acompañados en autos, especialmente por las declaraciones de las testigos doña Pía Natalia Jalilie Osses y doña Katherine Alejandra Cabezas López, que dan cuenta de que quien pagaba el crédito era el señor Luis Cornelio Bravo Toro, y que habría sufrido angustia, molestias y contratiempos por verse obligado a pagar un monto mayor, situación que a juicio de este Tribunal, configura un daño que el consumidor no está jurídicamente obligado a soportar, por lo que debe ser resarcido conforme a derecho.

24) Que, atendido lo expuesto en los considerandos anteriores, el Tribunal, de un examen de los hechos infraccionales probados en autos, apreciará prudencialmente la entidad de los perjuicios de orden moral sufridos por don Luis Cornelio Bravo Toro, avaluando su indemnización en la suma de \$3.000.000 (tres millones de pesos), monto que a juicio de este sentenciador se ajusta plenamente a derecho, toda vez que el banco denunciado - Scotiabank Chile S.A., - ni siquiera asistió a la audiencia de conciliación, contestación y prueba decretada en autos a controvertir los hechos alegados ni a objetar la prueba acompañada; Es por aquella rebeldía y por las razones ya expuestas que la demanda civil será acogida en la suma antes señalada.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TERCER JUZGADO DE PAZ
SECRETARÍA DE FOLIO 100
SANTIAGO
15 NOV. 2015
SECRETARIO ABOGADO

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas citadas de la Ley Nº 19.496, en relación con el artículo 14 de la Ley Nº 18.287;

*1106
Cento
5615*

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

A) Que, **SE CONDENA** a BANCO SCOTIABANK CHILE S.A., continuador legal del Banco del Desarrollo, representado legalmente por don FRANCISCO SARDÓN DE TABOADA, ya individualizado, a pagar una multa equivalente a 50 U.T.M (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 inciso primero de la Ley Nº 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

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

EN LO CIVIL:

C) Que, **SE ACOGE**, con costas, la demanda civil formulada en el primer otrosí de fojas 37 y siguientes, sólo en cuanto se condena a BANCO SCOTIABANK CHILE S.A., representado legalmente por don FRANCISCO SARDÓN DE TABOADA, ya individualizado, a devolver a don Luis Cornelio Bravo Toro, la cantidad de UF 1,89 por cada cuota pagada con tal exceso a partir del mes de Marzo de 2012; a cesar en el cobro de dicho exceso en las cuotas sucesivas; y a pagar a este último la suma de \$3.000.000 (tres millones de pesos), a título de indemnización por los perjuicios morales sufridos, sin reajustes ni intereses, desestimándose la acción civil en lo demás, por ausencia de prueba rendida al efecto. El cumplimiento de lo ordenado deberá hacerse efectivo dentro de tercer día, contado desde que esta sentencia quede firme y ejecutoriada.

D) Que, una vez cumplido lo ordenado en a) y c) de esta resolución; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley Nº 19.496.

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

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.



**COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENDIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 18/NOV/2015**

691
Santiago, diecisiete de agosto de dos mil quince.

VISTO Y TENIENDO PRESENTE:

I.- Respecto del Recurso de Apelación de Scotiabank Chile de fojas 139:

PRIMERO: Que en el recurso de apelación interpuesto por Scotiabank Chile a fojas 139, en contra de la sentencia de primer grado, solicita se la revoque fundado en los siguientes antecedentes de hecho y de derecho: i) indica que el crédito otorgado al denunciante y demandante don Luis Bravo Toro, con fecha 1 de abril de 2005, en calidad de titular de línea de crédito educación N° 780704003076, fue por un valor de 419,93 unidades de fomento, con tasa de interés 8,5 % destinado al pago de la carrera de Derecho de su hija Natalia Bravo Peña, en la Universidad de Chile; indica que el crédito se dividió en 168 cuotas mensuales, las que al haberse establecido por un valor unitario de 3,62 unidades de fomento mensuales no alcanzaban a cubrir la deuda, por lo que en la cuota número 83 del crédito, subieron de 3,76 unidades de fomento a 5,67 unidades de fomento mensuales, salvo la última cuyo valor será de 0,21 unidades de fomento. Agrega que se incurrió en una omisión involuntaria en el contrato respectivo, al no consignarse las condiciones efectivamente convenidas al momento de la suscripción. Indica que la sentencia debe ser revocada por cuanto acoge una acción indemnizatoria que se encuentra prescrita, conforme a lo establecido en el artículo 26 de la ley N° 19.496, la acción por responsabilidad contravencional prescribe en seis meses contados desde que se haya incurrido en la infracción referida, y agrega que la denunciante señala que el 14 de abril de 2012, al efectuar el Banco un nuevo descuento por 5,67 unidades de fomento, el señor Luis Bravo Toro presenta solicitud de denuncia ante SERNAC, y que la demanda fue presentada el 12 de agosto de 2013, notificada el 25 de octubre de 2013, esto es, un año y seis meses después de ocurridos los hechos que dieron lugar a la demanda, y cita los considerandos 16° y 17° de la sentencia apelada, que establecen los hechos del litigio, y pide que se revoque la sentencia acogiendo la excepción de prescripción; ii) Seguidamente la apelante sostiene que la sentencia debe ser revocada por cuanto tuvo por

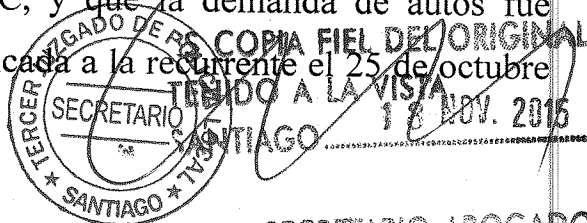


**COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO, 18 NOV 2015.**

SECRETARIO AROGADO

establecida responsabilidad infraccional inexistente para el Banco y reproduce los considerandos 15°, 16°, 17° y 18° de la sentencia apelada, y que señalan que el Banco habría actuado de manera negligente al aumentar en el mes de marzo de 2012 a 5,51 unidades de fomento la cuota mensual, en circunstancias que el crédito se pactó en 168 cuotas iguales y sucesivas de 3,62 unidades de fomento cada una, infringiendo el artículo 12 de la Ley N° 19.496, y que el demandante buscó una solución al caso ante el Banco, negando una solución al consumidor, infringiendo el artículo 23 de la ley citada. Indica la apelante que tal como lo ha indicado, ***“el contrato no indica monto de la deuda ni forma de pago, pero se le informó a la actora que el pago del crédito se realizará en 168 cuotas mensuales de UF 3,62”*** (sic), lo que en su opinión justificaría que a partir de la cuota número 83 y siguientes subieron de 3,78 uf a 5,67 uf, y que este hecho ***“se encontraba presente en toda la publicidad de la época del Banco y fue explicada tanto al deudor directo como a la alumna que se acercó a contratar este tipo de producto”*** (sic). Reitera en que el valor de las cuotas no fueron pactadas en el contrato de crédito, pero que la estructura del mismo, su forma de pago y monto de la línea de crédito era conocida por el demandante y su hija, y que ante el reclamo del Señor Bravo el Banco dio respuesta con fecha 16 de noviembre de 2012, y se le indicó que se había incurrido en una omisión involuntaria en el contrato respectivo, al no estipularse las condiciones efectivamente convenidas al momento de la suscripción, e indica que de la revisión del caso se produjo una diferencia de dinero a favor del demandante y que se puso a disposición la suma de \$341.857, y pide finalmente que se revoque la sentencia apelada.

SEGUNDO: Que en relación al tema de fondo de la primera cuestión debatida que corresponde resolver, es la excepción de prescripción que alega el Banco apelante en su escrito de fojas 139, y que funda en el artículo artículo 26 de la ley N° 19.496, que señala que la acción por responsabilidad contravencional prescribe en seis meses contados desde que se haya incurrido en la infracción referida, y agrega que la denunciante el 14 de abril de 2012, al efectuar el Banco un nuevo descuento por 5,67 unidades de fomento, presentó una solicitud de denuncia ante SERNAC, y que la demanda de autos fue presentada el 12 de agosto de 2013, notificada a la recurrente el 25 de octubre



de 2013, esto es, un año y seis meses después de ocurridos los hechos que dieron lugar a la demanda, excepción perentoria que debe ser desestimada, atendido a que la demandada omite señalar que de conformidad al cuadro o tabla de desarrollo del crédito del demandante acompañada a fojas 19 y siguientes, consta que el crédito universitario fue pactado en 168 cuotas mensuales, la primera de fecha 23 de marzo de 2005, y la última tiene una data de vencimiento para el día 6 de mayo de 2019, por lo que tratándose de un contrato de tracto sucesivo, a la fecha de notificarse la demanda el 25 de octubre de 2013, la infracción y hechos en que la motivan permanecen vigentes en el tiempo, motivo por el cual la acción deducida en estos autos no se encuentra prescrita al tiempo de notificarse la demanda de autos.

TERCERO: Que seguidamente la demandada y apelada fundamenta su recurso de apelación, en el hecho que según sostiene no incurrió en infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, y sostiene que *“el contrato no indica monto de la deuda ni forma de pago, pero se le informó a la actora que el pago del crédito se realizará en 168 cuotas mensuales de UF 3,62”* (sic), lo que en su opinión justificaría que a partir de la cuota N° 83 las cuotas mensuales subieron de 3,78 uf a 5,67 uf, y que este hecho *“se encontraba presente en toda la publicidad de la época del Banco y fue explicada tanto al deudor directo como a la alumna que se acercó a contratar este tipo de producto”* (sic), y reitera que el valor de las cuotas no fueron pactadas en el contrato de crédito, pero que la estructura del mismo, su forma de pago y monto de la línea de crédito era conocida por el demandante y su hija, y que ante el reclamo del Señor Bravo, el Banco dio respuesta con fecha 16 de noviembre de 2012, y se le indicó que se había incurrido en una omisión involuntaria en el contrato respectivo, al no estipularse las condiciones efectivamente convenidas al momento de la suscripción, e indica que de la revisión del caso se produjo una diferencia a favor del demandante y que se puso a disposición la suma de \$341.857.

CUARTO: Que el artículo 23 de la Ley N° 19.496, establece *“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*



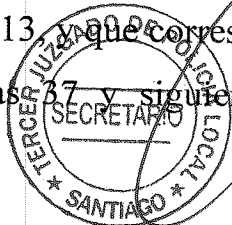
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENDIENDO A LA VENTA
SANTIAGO
18 NOV. 2015
SECRETARIO ABOGADO

la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.”, hipótesis que en caso de autos se encuentra suficientemente acreditada por los medios de prueba que se individualizan en el considerando 16° de la sentencia que se revisa, y de los propios dichos de la apelante, en cuanto reconoce que en la celebración del contrato de mutuo de dinero, no se estipularon ni las cuotas del crédito, ni la cuantía de las mismas, hechos que califica de error involuntario, argumentación que no es admisible para justificar los cambios en régimen de servicio de la deuda, en que no consta se haya informado al demandante Luis Bravo Toro, que a partir de la cuota número 83 la cuota mensual subiría de 3,78 uf a 5,67 uf mensuales, y hasta la cuota número 168, conducta contractual que no resulta justificada en un agente económico calificado en el giro de negocios préstamo de dinero, como es el caso de un Banco, cuyo giro de negocios consiste precisamente en prestar dinero a interés, por lo que no parece justificado que no se haya informado y estipulado en el contrato respectivo todas las condiciones esenciales del crédito que se pactó entre las partes, y lo propio se puede sostener respecto al argumento de la apelante, referido a que en la publicidad de la época en que se contrae el crédito por el demandante, se habría indicado – genéricamente – que estos créditos sufrirían variación en el tiempo, hecho que además no acreditó en el proceso.

QUINTO: Que finalmente la prueba documental acompañada por la demandada y apelante en el tercer otrosí de su escrito de fojas 139, no logra desvirtuar lo razonado en los considerandos anteriores, ya que se trata de prueba documental que ya se tuvo a la vista en primera instancia y que fue debidamente valorada en la sentencia recurrida.

II.- Respecto de la adhesión a la apelación de la demandante de fojas 167 y siguientes:

SEXTO: Que la parte demandante a fojas 167 y siguientes presentó escrito de adhesión a la apelación, en el que efectúa un relato respecto a los hechos que han acaecido desde que se contrató el crédito universitario desde el mes de junio de 2005 hasta el año 2013, y que corresponden a aquellos hechos en que funda su demanda de fojas 37 y siguientes. Agrega que, siendo



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

SECRETARIO ABOGADO

beneficiarios de descuento de la tasa de interés por el tema crédito Corfo, al que no han podido acceder ya que el banco insiste en hacer el descuento de la tasa de interés sobre el monto que sostiene se debe, Que al mes de agosto de 2013, el señor Luis Bravo Toro, no aparece detalle de la deuda que se tiene con el demandado, pero que le descuentan mensualmente la cantidad de 5, 67 unidades de fomento, sin que el banco escalezca que ha ocurrido con este tema. Sostiene que debiera aplicarse el artículo 17 K de la Ley N° 19.496, ya que se configuran cada uno de los hechos que configuran la aplicación de dicha norma,

Agrega que debiera accederse a la indemnización de lucro cesante demandado en la suma de \$3.000.000.- y que el daño moral debiera fijarse en la suma de \$10.000.000.-, y pide que se confirme la sentencia, con declaración que se modifica en los tres temas que indica en su escrito de adhesión a la apelación.

SEPTIMO: Que el artículo 17 K de la Ley N° 19.496, fue incorporado a la Ley del Consumidor por modificación que introdujo la Ley N° 20.555, publicada en Diario Oficial de 5 de diciembre de 2011, y cuya entrada en vigencia se fijó un año después de su publicación en el Diario Oficial, por lo que la citada disposición legal que establece que “El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 J y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción, con multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales”, no puede ser aplicada en el caso de autos, atendido a que el crédito se celebró el año 2005, por lo que de conformidad a la ley sobre efecto retroactivo de las leyes en su artículo 22, no es posible darle a dicha disposición legal una aplicación retroactiva.

OCTAVO: Que finalmente en relación a la impugnación de la sentencia de primera instancia, en lo que refiere a los capítulos lucro cesante y cuantía del daño moral, esta Corte comparte los argumentos y fundamentación que establecen los razonamientos de los considerandos 21° a 24° sobre la materia, habiéndose aplicado un criterio de apreciación prudencial por el



COPIA FIEL DEL ORIGINAL

TENIDO A LA VISTA.

SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

F196

sentenciador de primer grado respecto de los daños que se condena a indemnizar por la demandada.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, a lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y Ley N° 19.496, se declara:

Que **se confirma** la sentencia apelada de fecha quince de enero de dos mil catorce, escrita a fojas 90 a 106, y se rechaza el recurso de apelación de fojas 139 y de adhesión de fojas 167.

Redacción del Abogado Integrante Torres, quien no firma por encontrarse ausente.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 639-2015.-

Pronunciada por la **Cuarta Sala** de esta Illma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Gloria Solís Romero, e integrada por el Fiscal Judicial señor Daniel Calvo Flores y por el Abogado Integrante señor Oscar Torres Zagal.

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

En Santiago, a diecisiete 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