

Providencia, a tres de febrero de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia de lo principal de la presentación de fojas 9 y el escrito de fojas 13, formuladas el 12 de mayo y 6 de junio de 2014, respectivamente, por JORGE HERNÁN SUÁREZ LIZANA, conductor, domiciliado en Manzanilla 2129, Lara Pinta, comuna de Lampa, contra BANCO SANTANDER, representada legalmente para estos efectos por Claudio Melandi, ambos con domicilio en Bandera 140 piso 20, Santiago, en la que señala que el 21 de noviembre de 2013 efectuó por internet un simulacro de crédito por \$500.000 (quinientos mil pesos); que para su sorpresa, el Banco aprobó \$4.000.000 (cuatro millones de pesos), comprando su deuda anterior que estaba pagando sin problemas y al día; que con la compra de la deuda, ésta subió a \$6.500.000 (seis millones quinientos mil pesos); que él no se percató de lo anterior sino hasta revisar sus cartolas; que se dio cuenta que los descuentos por concepto de tarjetas eran de \$623.432 (seiscientos veintitrés mil cuatrocientos treinta y dos pesos); que su ejecutiva le indicó que le habían aprobado \$4.000.000 (cuatro millones de pesos) y que habían comprado toda su deuda; que él no entendió por qué siguieron descontando su dinero; que la ejecutiva le recomendó que no siguiera utilizando su cuenta hasta solucionar el problema; que después de 5 meses lo hicieron repactar arbitrariamente y cerraron su cuenta corriente. Concluye, solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas legales, por infringir lo dispuesto en los artículos 23 y 3 letra b) de la Ley 19.496.

La demanda civil de indemnización de perjuicios del primer otrosí del escrito de fojas 9 y la presentación de fojas 13, formulada por JORGE HERNÁN SUÁREZ

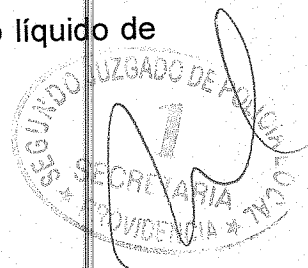


LIZANA, conductor, domiciliado en Manzanilla 2129, Lara Pinta, comuna de Lampa, contra BANCO SANTANDER, representada para estos efectos por Claudio Melandi, ambos domiciliados en Bandera 140, Santiago, en la que el actor solicita se condene a la demandada a pagarle \$6.500.000 (seis millones quinientos mil pesos) por concepto de daño material y \$20.000.000 (veinte millones de pesos) por el daño moral causado, más intereses, reajustes y costas.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba, cuya acta rola a fojas 46 y siguiente, se realizó en presencia de ambas partes, y en ella el actor ratificó las acciones entabladas y el BANCO SANTANDER-CHILE, representado por Eugenio Labarca Birke, abogado, ambos domiciliados para estos efectos en El Golf 40, piso 20, Las Condes, en lo principal del escrito de fojas veintiuno contestó la denuncia infraccional planteada en su contra, solicitando su rechazo, con costas, por no existir infracción alguna a la Ley 19.496, atendidas las consideraciones que expone; señala que el denunciante registra diversos créditos en el Banco y que la deuda total ascendía a \$4.173.680 (cuatro millones ciento setenta y tres mil seiscientos ochenta pesos), lo que aparecería registrado en la "Hoja de Resumen de Condiciones de Crédito de Consumo", suscrita por el cliente el 30 de abril de 2014 y que cuenta con su huella digital; que la misma información aparecería en el documento denominado "Ficha Única de Pago de Productos a Renegociar"; con relación al "simulacro" que el cliente alega, se menciona que fue éste quien por medio de claves secretas a través del sitio Web del Banco, aceptó un avance en su tarjeta de crédito para realizar el prepago total de una deuda anteriormente adquirida que ascendía a \$3.285.107 (tres millones doscientos ochenta y cinco mil ciento siete pesos), por lo que, con el nuevo crédito, se pagaron los anteriores, que sumaban al 30 de abril de 2014 un monto líquido de



\$4.173.680 (cuatro millones ciento setenta y tres mil seiscientos ochenta pesos) “y un monto final de crédito de \$5.505.763” (cinco millones quinientos cinco mil setecientos sesenta y tres pesos); que lo anterior demostraría que la deuda total no era de \$6.500.000 (seis millones quinientos mil pesos), como lo señala el cliente y que a éste no se le aprobó un crédito por 4.000.000 (cuatro millones de pesos), sino que con el pago de la deuda anterior y con la aprobación del nuevo crédito subió a la suma ya indicada; que en resumen, el cliente ya tenía una deuda, solicitó un nuevo crédito para pagar la anterior, por lo que evidentemente subió el total adeudado; que luego se debió reestructurar el crédito con el denunciante debido a su morosidad respecto a ciertas cuotas, lo que se hizo acumulando todas las deudas en una sola, por el total de \$4.173.680 (cuatro millones ciento setenta y tres mil seiscientos ochenta pesos), lo que específicamente habría sido aprobado por el cliente en la “Hoja de Resumen de Condiciones de Crédito de Consumo”; que dicha reestructuración fue realizada a solicitud suscrita del mismo cliente mediante presentación de 1 de abril de 2014 como aparecería en el “Formulario Único de Atención de Clientes”; se agrega que como parte de la reestructuración, el cliente cerró su línea de crédito, suscribiendo para ello el documento de “Conformidad de Cierre de Productos, Exclusiva para Renegociación de Clientes en Mora”, documento en el cual además el cliente reconoce no tener reclamo que formular contra el Banco; añade que el actor realizó una reclamación ante Sernac el 16 de diciembre de 2013, la cual fue respondida de manera eficaz y oportuna, aclarando las dudas; a modo de conclusión se señala que el denunciante solicitó un crédito el cual fue aprobado por el Banco; que luego cayó en estado de morosidad, por lo que se vio en la obligación de solicitar una reestructuración del crédito y que el Banco accedió a dicha renegociación de buena fe; que el Banco no ha incurrido en las infracciones que se le imputan y que proporcionó toda la información de manera veraz y



oportuna y sin falla para la contratación del crédito y para los medios de pago; que el propio cliente manifestó en la denuncia haber mantenido comunicación con el ejecutivo y con el Banco y que "revisó sus cartolas", documentos que también son entregados por el Banco; que además, en el documento de simulación de un crédito se indica que ésta jamás será una aprobación formal sino sólo referencial, por lo que es imposible que la simulación se haya aprobado por sí sola; que tampoco ha existido discriminación arbitraria por parte del Banco; que en definitiva, el caso descrito en autos revelaría una actitud de desidia por parte del denunciante, quien estando obligado a pagar su crédito en tiempo y forma, se desentendió del asunto, trayendo como consecuencia la morosidad y posterior reestructuración del mismo.

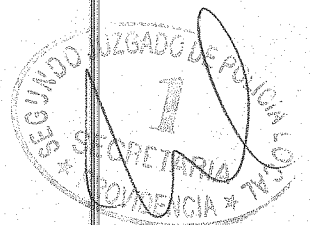
2.- Que el denunciante acompañó en parte de prueba los documentos que rolan de fojas 1 a 8, los que fueron objetados por la contraria en lo principal del escrito agregado a fojas 48.

3.- Que Banco Santander-Chile acompañó los documentos que rolan de fojas 34 a 44, los que no fueron objetados.

4.- Que en el otrosí del escrito de fojas 48, Banco Santander-Chile formuló observaciones a la prueba rendida, con lo que a su juicio, procedería el rechazo de las acciones entabladas en su contra.

5.- Que analizados los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se concluye:

a.- Que lo debatido en juicio es la eventual infracción a los artículos 23 y 3 letra b) de la ley 19.496, por parte del Banco Santander Chile, ya que según los dichos del denunciante, pese a haber efectuado un simulacro de crédito por \$500.000, habría sido aprobado sin su voluntad un crédito por \$4.000.000, habiéndose comprado su deuda anterior, la cual se encontraba al día, lo que habría significado un aumento de su deuda total a \$6.500.000, de lo que se habría



percatado al revisar las cartolas; que subsistiendo el problema por más de 5 meses, el Banco arbitrariamente lo obligó a repactar y le cerraron la cuenta corriente.

b.- Que el Banco Santander-Chile controvirtió y negó los dichos del actor, afirmando que éste recibió toda la información de manera veraz y oportuna, que no existió actuar arbitrario, que ninguna simulación de crédito se aprueba "automáticamente", sin el consentimiento expreso del cliente.

c.- Que el denunciante no rindió en autos prueba suficiente para acreditar sus dichos y la responsabilidad infraccional imputada al Banco; que en efecto, no acompañó simulación de crédito alguna, ni tampoco algún documento que permitiera concluir que existió una supuesta aprobación "sorpresiva" de un monto mayor al solicitado o un actuar arbitrario o falta de información veraz y oportuna por parte del Banco; que sin embargo, Banco Santander-Chile sí acompañó documentos en respaldo de sus dichos, los que no fueron objetados por el actor, y que en su mayoría, cuentan con la firma del denunciante.

6.- Que por las consideraciones anteriores y no existiendo en el proceso otros antecedentes que permitan formar el necesario convencimiento del juez en cuanto a la efectividad de los hechos reclamados por el actor, se deberá rechazar la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

#### EN LO CIVIL:

7.- Que la conclusión precedente, priva de fundamento en los hechos a la demanda civil de indemnización de perjuicios planteada en el primer otrosí de fojas 9 y en el escrito de fojas 13, la que deberá ser desestimada.

Y, atendido lo dispuesto por el artículo 1 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14 y 17 de la ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y demás normas citadas,



SE DECLARA:

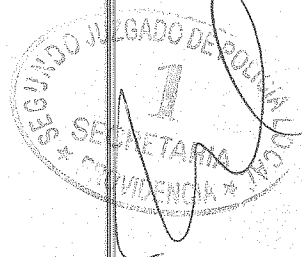
A.- Que no ha lugar, sin costas, a la denuncia infraccional formulada en lo principal del escrito de fojas 9 y en la presentación de fojas 13.

B.- Que se rechaza la demanda civil del primer otrosí del escrito de fojas 9 y la presentación de fojas 13, sin costas por estimarse que el actor tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese y notifíquese. ROL 26.462-H

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES

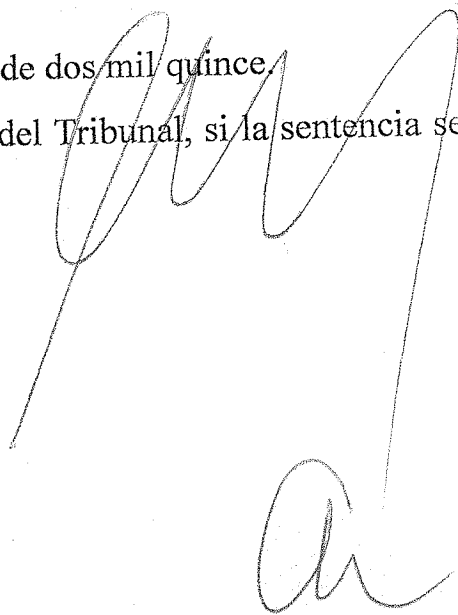
SECRETARIA SUBROGANTE, DOÑA XIMENA DÍAZ MONTERO.



PROVIDENCIA, dieciocho de mayo de dos mil quince.

Certifiquese, por la Secretaria del Tribunal, si la sentencia se encuentra ejecutoriada.

Rol 26462-H



CERTIFICO:

Que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada, puesto que han transcurrido los plazos que la ley otorga para la interposición de recursos, sin que ellos hayan sido hechos valer por las partes.

Providencia, 18 de mayo de 2015.



SECRETARIA

