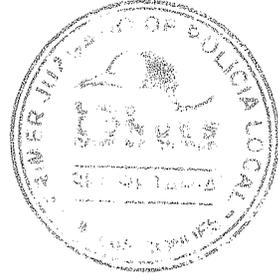


PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES



ROL Nº 10.692-2015-8

LAS CONDES, a veinte y cinco de Septiembre de dos mil quince.-

VISTOS:

Estos antecedentes, querrela de fs. 59, de fecha 17 de Junio de 2015, interpuesta por Francisco Javier Torres Josse, en representación de su hijo **NICOLAS FRANCISCO TORRES VIEIRA**, artesano, domiciliado calle Hernando de Aguirre Nº 261, departamento 42, comuna de Providencia, según escritura de mandato que acompaña, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **BANCO ITAU CHILE S. A.**, representado por Daniel Vergara, agente de sucursal, y Andrea Sotomayor, ejecutiva de cuenta, ignora profesiones u oficios, domiciliados en para estos efecto en Avenida Apoquindo Nº 8371, comuna de Las Condes; y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 59 y 76 el querellante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa, en síntesis, que en Junio de 2013 su hijo contrató un crédito hipotecario con el Banco Itaú mediante el cual compró un departamento y los dividendos le fueron descontados mensualmente de su cuenta corriente y en Agosto de 2014 resolvió vender el departamento, venta que se concretó el 20 de Octubre de 2014, fecha en que él, como su representante, firmó la escritura respectiva, conjuntamente con el comprador, subsistiendo aún la hipoteca a favor del Banco Itaú. Además, en Octubre de 2014 el comprador tomó un vale vista a favor del Banco Itaú por el monto equivalente a la deuda hipotecaria, según liquidación efectuada por el Banco, documento que quedó bajo custodia notarial, de lo cual su hijo estuvo informando a su ejecutiva de cuentas, Andrea Sotomayor, a través de correos electrónicos, enviados desde el 21 de Octubre de 2014 hasta el 16 de Noviembre, sin respuesta. Al 21 de Noviembre de 2014 Itaú aún no había concurrido a firmar el alzamiento de la hipoteca, en vista de lo cual tomó contacto



telefónico con la sección de hipotecarios del Banco, con Rocío Ruiz, quien le manifestó que no habían recibido ninguna comunicación de parte de Andrea Sotomayor y que ignoraban que la escritura estuviera lista para ser firmada por Itaú, lo cual tuvo lugar, finalmente, el 21 de Noviembre. El 2 de Febrero de 2015 su hijo comunica a la ejecutiva Sotomayor que durante los meses de Diciembre y Enero se han efectuado descuentos a su cuenta corriente por concepto de dividendos hipotecarios, lo que no procedía considerando que el 20 de Octubre se firmó en Notaría la compraventa y que el 21 de Noviembre fue firmada por Itaú. El 16 de Febrero su hijo escribe nuevamente a la ejecutiva Sotomayor, comunicándole que se le ha efectuado un nuevo descuento hipotecario correspondiente al mes de Febrero de 2015. Por correo electrónico de 27 de Febrero de 2015 la ejecutiva Sotomayor le informa a su hijo que no fue posible retirar el vale vista desde la Notaría, lo que originó que el sistema del Banco siguiera cobrando dividendos y descontándolos mensualmente de la cuenta corriente de su hijo. Lo anterior en razón de que las instrucciones notariales, proporcionadas por el propio Banco, establecían un plazo de 60 días para que éste retirara el vale vista, plazo que había expirado únicamente por la inacción injustificada de la ejecutiva Sotomayor, en vista de lo cual se vio en la obligación, junto con su hijo, de hacer las gestiones necesarias ante la Notaría, hasta que recién el 10 de Marzo pudo ser retirado el vale vista referido. El día 12 de Marzo de 2015 un nuevo dividendo fue cargado en la cuenta corriente de su hijo, los que ascendieron a la cantidad de 5 los cargados indebidamente, totalizando la suma de \$ 1.271.410.-

A fs. 77 la denunciada declara que el actor firmó la escritura de venta del departamento con su comprador el 20 de Octubre de 2014, al Banco les llegó el aviso que deben alzar la hipoteca el día 18 de Noviembre de 2014 y el día 21 de Noviembre de 2014 el Banco concurrió a la Notaría a firmar, haciendo presente que el Banco comparece en la escritura sólo con cláusula de alzamiento, no la redacta ni la controla, y cuando es requerido por la Notaría o por su cliente, concurre a firmarla, siendo todo lo demás de cargo del cliente o del comprador, el cual no es cliente del Banco. Respecto de los dividendos que siguieron cargando, vía PAC, en la cuenta corriente del cliente, expresa que mientras el Banco no retire el vale vista de Notaría, con que se pagaba la totalidad del crédito hipotecario, éste se mantenía vigente y, por lo tanto, se debía cobrar el dividendo.



La escritura la firmó en Noviembre de 2014 y les avisaron que podían retirar el vale vista recién en Febrero de 2015, mediante el envío de copia de inscripción de dominio y certificado de hipotecas y gravámenes, en que constaba el alzamiento, siendo desconocido para el Banco lo que ocurrió en el intertanto, ya que no participa en la venta.

A fs. 59 y siguientes y basado en estos hechos, la parte de **TORRES VIEIRA** dedujo demanda civil en contra del **BANCO ITAU CHILE S. A.**, representada de la manera indicada, solicitando que sea condenado a pagarle \$ 1.271.410.- por concepto de daño emergente y \$ 3.000.000.-, por concepto de daño moral, total, según rectificación de fs. 84, \$ 4.271.510.-, más reajuste, intereses y costas, acción civil cuya notificación consta a fs. 86.

A fojas 107, con fecha 4 de Agosto de 2015, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de las partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la querellante procedió a ratificar sus acciones, en tanto que la parte querellada y demandada contestó por escrito que rola a fs. 98 y siguientes, en los términos desarrollados en el párrafo precedente, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de las acciones, con costas.

En cuanto a prueba testimonial el actor presentó al testigo Matías Eduardo Kusch Mendoza, quien depuso a fs. 107 y siguientes, y, respecto de la documental, ambas partes rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

- 1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **BANCO ITAU CHILE S. A.** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 2º) Que el actor imputa al Banco querellado haber actuado con grave negligencia al no concurrir a firmar la escritura en un plazo razonable (y no semanas después como lo hizo) y no retirar el vale vista de pago del remanente del crédito hipotecario cuando correspondía, lo que se tradujo, en relación de causa a efecto, en que el Banco le siguiera cobrando los dividendos, cargándolos en su cuenta corriente, cual es el caso de los correspondientes a Diciembre de 2014 y Enero, Febrero y Marzo de 2015, causándole menoscabo.



3º) Que el Banco se defiende aduciendo que no es parte en el contrato de compraventa referido, no interviene en el cierre de la escritura, no la retira de la Notaría, no la ingresa al Conservador para su inscripción, todo lo cual pesa sobre las partes del contrato, incumbiéndole solamente concurrir a firmar la escritura para el alzamiento de la hipoteca y demás, lo cual hizo, además que la escritura, habiéndola firmado el Banco el 21 de Noviembre de 2014, sólo fue ingresada a inscripción con fecha 16 de Diciembre de 2014, casi un mes después, y cuando solamente faltaban 3 días del plazo de 60 días de que dan cuenta las instrucciones de fs. 95 para que el Banco retirare el vale vista, demora que, por consiguiente, no le es imputable, todo lo cual, al no haber podido cobrar el vale vista por haberse cumplido el plazo, el actor seguía en calidad de deudor y generaba que el Banco le siguiera cobrando los dividendos estipulados, a través de su cuenta corriente.

4º) Que, en concepto del Tribunal, la discusión se puede circunscribir a dos hechos o hitos fundamentales para, así, determinar la supuesta negligencia del querellado: primero, si el Banco Itaú concurrió oportunamente a firmar la escritura para el efecto del alzamiento de los gravámenes, y, segundo, si concurrió oportunamente a la Notaría a retirar el vale vista mediante el cual era pagado de su acreencia.

5º) Que respecto de esto último, cabe dejar constancia que las partes del contrato de compraventa del departamento de marras dejaron en la Notaría el vale vista tomado por el comprador a favor del Banco por el crédito insoluto, con instrucciones, que rolan a fs. 95, instruyendo al Notario a fin de entregárselo al Banco, previa exhibición de inscripción de dominio a nombre del adquirente y certificado de hipotecas, gravámenes y prohibiciones con constancia de que se encuentra sin las hipotecas y prohibiciones a favor del Banco y de ninguna otra persona, confiriendo para tales fines un plazo de sesenta días contados desde la fecha de la escritura, cual es 20 de Octubre de 2014.

6º) Que consta de los antecedentes que las partes del contrato de compraventa fueron Nicolás Francisco Torres Vieira, en calidad de vendedor (representado por su padre Francisco Javier Torres Josse), y Matías Eduardo Kusch Mendoza, en calidad de comprador.

7º) Que el Tribunal, concordando con el Banco querellado en este punto, estima que para dilucidar adecuadamente la controversia, necesariamente ha de tenerse en cuenta principios propios del derecho privado, cuales son que las partes del



contrato son las indicadas en el considerando precedente y que, por consiguiente, a ellas corresponde la escrituración, trámites notariales relativos cierre de la escritura y su posterior inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo y demás trámites que correspondan.

8º) Que, en consecuencia, el Banco Itaú no reviste la calidad de parte en el contrato referido y sólo debe concurrir y firmar para los efectos del alzamiento de la hipoteca y cancelación de los demás gravámenes constituidos en su favor, los cuales emanan de otro contrato, el de muto hipotecario, que con anterioridad había celebrado con el vendedor.

9º) Que, conforme a lo razonado precedentemente, el Banco no tiene el control de todo el trámite anterior y posterior a la firma y, es más, ni siquiera tiene la información acerca de su estado, sin perjuicio de lo que se pasa a expresar.

10º) Que ello no quita que el Banco, informado por las partes acerca del estado, particularmente, por el vendedor quien es el que más interés tendrá en el asunto, reaccione en forma oportuna, lo que hace necesario volver a la controversia inicial planteada en el considerando 4º, esto es, si, debidamente informado, concurrió oportunamente a firmar la escritura, y si, en el mismo caso, concurrió oportunamente a la Notaría a retirar el vale vista.

11º) Que en lo que respecta al primer aspecto consta de los correos de fs. 5 y siguientes, particularmente el de fs. 8, con título **“pago de deudas Itaú y alzamiento de escritura”**, de fecha **21 de Octubre de 2014**, que el cliente del Banco, Nicolás Torres, le comunica a la ejecutiva del mismo, Andrea Sotomayor Guarello, **que la escritura fue firmada por las partes el día 20 de Octubre de 2014 y que “el vale vista de Itaú quedó en la notaría con instrucciones”**, además de varios otros correos que le remitiera con posterioridad en el mismo sentido, sin encontrar respuesta.

12º) Que posteriormente fue necesario contactarse con otra funcionaria del Banco, Rocío Ruiz, Jefe Administración Ventas Hipotecarias (correos de fs. 15 y 16), para que el Banco, por fin, con fecha 21 de Noviembre de 2014, procediera a la firma de la escritura.

13º) Que, en suma, entre el momento que se le informó al Banco que la escritura estaba lista para su firma (21 de Octubre de 2014) y la fecha en que efectivamente la firmó (21 de Noviembre de 2014) transcurrió un mes, plazo que el Tribunal



estima excesivo y sin justificación, concluyendo que actuó con desidia y negligencia, incurriendo en infracción.

14º) Que en lo que respecta al segundo punto de controversia y que habría contribuido a dilatar innecesariamente la operación, esto es, si el Banco concurrió en forma oportuna a retirar el vale vista, cabe consignar que, habiendo firmado éste la escritura con fecha 21 de Noviembre de 2014, los interesados la ingresaron a inscripción en el Conservador de Bienes Raíces recién el día 16 de Diciembre de 2014, según consta de la carátula de fs. 92, en lo que el Banco no tiene injerencia, es decir, casi un mes después, sin justificar el retardo, y faltando sólo 3 días para el cumplimiento del plazo que el Banco tenía para retirar el vale vista de la Notaría, conforme a instrucciones, trámite que en dicho Conservador culminó el 30 de Diciembre de 2014, fecha en que debió ser retirado por el interesado, pero que sólo lo hizo el día 5 de Febrero de 2015, más de un mes después.

15º) Que en tales circunstancias, éstas ajenas a su voluntad y quehacer, no era posible que el Banco retirare el vale vista con anterioridad. Es más: cuando fue a hacerlo el Notario, justificadamente, negó la entrega por haber expirado el plazo instruido, lo que obligó al actor Torres a efectuar los trámites necesarios para destrabar la situación, hasta que, finalmente, fue retirado con fecha 10 de Marzo de 2015.

16º) Que, en consecuencia, el Tribunal concluye que no es dable imputarle responsabilidad plena al Banco Itaú en el retardo en retirar el vale vista.

17º) Que podrá argumentarse de contrario que el Banco contribuyó al agotamiento del plazo al firmar la escritura un mes después, lo cual es efectivo, pero es el caso que es del mismo modo efectivo que los interesados, las partes del contrato de compraventa, a partir de esta fecha contaban con plazo suficiente para efectuar los demás trámites antes que se cumpliera el plazo dado en las instrucciones.

18º) Que conforme a los antecedentes y razonamientos precedentes el Banco Itaú recién pudo retirar el vale vista el día 10 de Marzo de 2015 y aplicarlo al pago de su acreencia hipotecaria, extinguiéndola en ese momento, pero inmediatamente antes del pago y aún subsistente la obligación el actor Torres seguía en calidad de deudor a su respecto, motivo por el cual el Tribunal estima que los cargos por dividendos que el Banco seguía cargando en su cuenta corriente eran momentáneamente justificados, sin perjuicio de los ajustes y reliquidaciones



posteriores que correspondieren y que computaren los dividendos que entretanto siguió pagando.

19º) Que, en consecuencia, el Tribunal concluye que, en su concepto, el Banco denunciado no ha incurrido en la infracción que se le imputa en lo referente a que habría retardado sin motivo el retiro del vale vista desde la Notaría, sin perjuicio de lo que se expresa en el considerando siguiente.

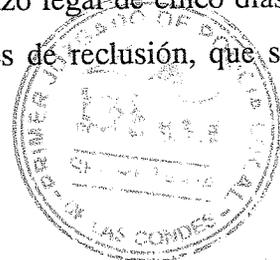
20º) Que el Tribunal, conforme a lo razonado en los considerandos 10º a 13º y apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, da por establecido que el Banco denunciado infringió el artículo 3 inciso 2º letra c) y el artículo 23 de la Ley Nº 19.496 por no liberar en forma oportuna las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento del crédito hipotecario, habiéndose depositado un vale vista para el efecto, al no concurrir oportunamente a firmar la escritura en que se las alzaba, y, actuando con dicha negligencia, causar menoscabo al consumidor en la prestación del servicio citado debido a fallas o deficiencias en su calidad, motivo por el cual procede acoger la querrela interpuesta en su contra, únicamente a ese respecto, rechazádosela en lo demás.

21º) Que, en cuanto a la acción civil deducida en la presentación de fs. 59 y siguientes, el Tribunal omitirá emitir pronunciamiento, por cuanto las partes arribaron a un avenimiento, según consta de fs. 117.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se acoge la querrela interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 59 y siguientes y se condena a BANCO ITAU CHILE S. A., representado por Daniel Flaminio Vergara Neira, a pagar una multa de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, únicamente por ser autor de la infracción consignada en el considerando 20, desestimándola en lo demás.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se



contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 10.692-2015-8.

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-



Santiago, seis de enero de dos mil dieciséis.

Proveyendo a fojas 146: téngase presente.

Vistos y teniendo presente:

1º) Que consta de fojas 117 que las partes arribaron a una transacción "tanto en su parte infraccional como indemnizatoria", de suerte que el conflicto ha terminado en virtud de lo dispuesto en el artículo 2446 del Código Civil.

2º) Que lo anterior ciertamente también incluye lo referido a lo infraccional, tal como lo señalaran las partes, pues se trata de bienes jurídicos disponibles respecto de los cuales, producido el equivalente jurisdiccional y concluido el litigio pendiente, no puede el tribunal continuar con la tramitación del juicio.

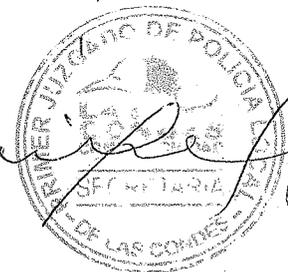
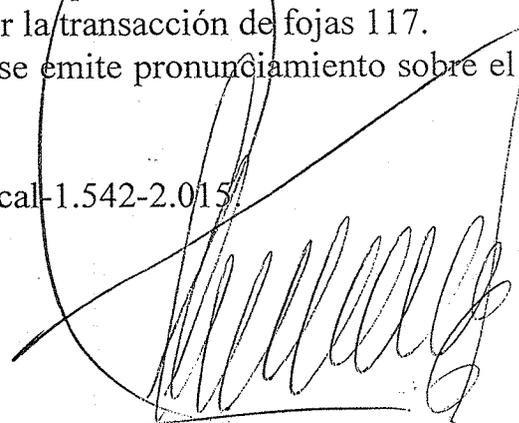
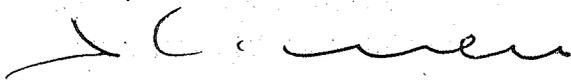
3º) Que en estas circunstancias, celebrado el contrato de transacción a que se ha hecho referencia, el tribunal a quo ya no tiene competencia para seguir conociendo el asunto y, por lo tanto procede que esta Corte, en virtud de lo dispuesto en el inciso final del artículo 84 del Código de Procedimiento Civil, invalide todo aquello posterior al acuerdo de las partes.

Por estas consideraciones y actuando de oficio esta Corte, se **invalida** la sentencia de primera instancia de veinticinco de septiembre de dos mil quince, escrita de fojas 124 a 131, y la resolución que la precede, debiendo el tribunal a quo archivar estos antecedentes por haberse resuelto el conflicto por la transacción de fojas 117.

Atendido lo resuelto no se emite pronunciamiento sobre el recurso de apelación de fojas 132.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-1.542-2.015



Pronunciada por la **Octava Sala de la Illma. Corte de Apelaciones de Santiago**, Presidida por el Ministro señor Leopoldo Andrés Llanos Sagristá e integrada por los Ministros señor Juan Cristóbal Mera Muñoz y señora Patricia González Quiroz.

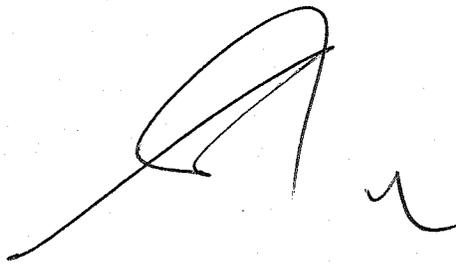
Autoriza el (la) ministro se fe de esta Illma. Corte de Apelaciones.

En Santiago, seis de enero de dos mil dieciséis se notificó por el estado

Las Condes, tres de Febrero de dos mil dieciséis.

Cúmplase.-

Causa rol N° 10.692-8-2015-



Las Condes, 4 de Febrero de 2016.-

Notifiqué por c.c. la resolución precedente a U. Figueroa y M. Pereira.

