


Providencia, a quince de octubre de dos mil trece.

VISTOS:

La querrela infraccional formulada en lo principal de la presentación de fojas 24, por LUIS GUILLERMO JORQUERA FUENTES, empleado, domiciliado en Cristóbal Colón 3366, Las Condes, contra la institución bancaria SCOTIABANK, persona jurídica del giro de su denominación, representada legalmente por James E. Callahan, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados ambos en Morandé 226, Santiago, en la que expresa que el 27 de octubre de 2012, intentó efectuar unas compras en las tiendas Rosen y Muebles Sur del Parque Arauco, pretendiendo pagar con cheque, lo que no pudo concretar debido a que en el sistema apareció una morosidad informada al sistema financiero por el banco Scotiabank, correspondiente a una supuesta mora en el pago de una cuota de dividendo de un crédito hipotecario por la suma de \$331.385, la que es absolutamente falsa; que atendido lo anterior, no pudo concretar la compra y se retiró, avergonzado, de los lugares donde había intentado comprar y pagar con cheque; que lo anterior, a su juicio, reviste caracteres de gravedad y seriedad superlativos, ya que el crédito hipotecario supuestamente moroso había sido prepago en su totalidad con fecha anterior a la que fue injustamente informado; que obviamente, el Scotiabank sabía del prepago, puesto que ellos fueron quienes emitieron la carta y los cálculos de prepago del crédito hipotecario, informándole a él los montos y el procedimiento a llevar a cabo en estos casos; que además, él comunicó en forma personal y vía correos electrónicos, al ejecutivo de cuentas Ignacio Assis Rojas, a Pamela Espinoza y a otras personas del banco, la existencia de un vale vista tomado a nombre de la institución querellada, el que fue dejado a disposición del banco en la Notaría de Sergio Jara Catalán, de la comuna de La Reina; que los diferentes trabajadores de la entidad bancaria reconocen haber estado al tanto de la situación y habrían reconocido la

  
SECRETARIA  
3  
SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL  
DE PROVIDENCIA

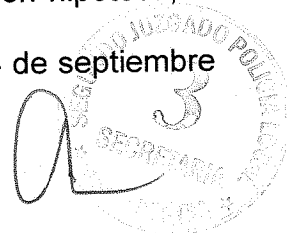
negligencia del banco al no retirar el vale vista dejado en la operación de prepago; concluye, solicitando se condene a la querellada al máximo de las penas legales, con costas, por infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, en relación con las disposiciones del Código Civil que señala.

La demanda civil de indemnización de perjuicios formulada en el primer otrosí de la presentación de fojas 24 por LUIS GUILLERMO JORQUERA FUENTES, empleado, domiciliado en Cristóbal Colón 3366, Las Condes, contra el banco SCOTIABANK, persona jurídica del giro de su denominación, representada legalmente por James E. Callahan, cuya profesión señala ignorar, domiciliados ambos en Morandé 226, Santiago, en la que el actor solicita se condene a la demandada a pagarle por concepto de daño emergente \$5.964.930 (cinco millones novecientos sesenta y cuatro mil novecientos treinta pesos), que corresponden a la supuesta morosidad de \$331.385, por cada uno de los días en que ésta se mantuvo informada en los registros públicos y \$10.000.000 (diez millones de pesos) por el daño moral causado, con costas.

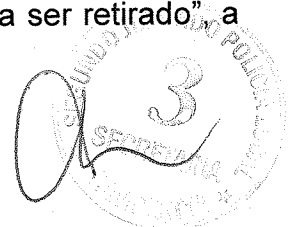
CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que en la audiencia de conciliación, contestación y prueba, cuya acta rola a fojas 60 y siguientes, la parte de Jorquera ratificó las acciones entabladas y Scotiabank Chile las contestó, en lo principal del escrito agregado a fojas 36, señalando que el 23 de agosto de 2004 otorgaron un crédito hipotecario a Luis Jorquera por UF 1835,1700, deuda que fue garantizada con una hipoteca constituida a favor del banco, sobre el inmueble ubicado en calle Los Corcolenes 7060-A, de la comuna de La Reina; que el 27 de agosto de 2012, el actor junto a quien pretendía comprar esa propiedad, firmaron un borrador de escritura pública en la Notaría de Santiago Jara Catalán, en la que Scotiabank Chile comparecía para efectos de alzar la hipoteca y prohibiciones constituidas a su favor; que como es costumbre y existiendo obligaciones pendientes garantizadas con hipoteca, el precio de la compraventa se pagó sujeto a instrucciones; que el 14 de septiembre



de 2012, la solicitud de alzamiento fue aprobada por el banco y los antecedentes fueron ingresados al área de post venta el día 20 del mismo mes y año, para la revisión del borrador de escritura y firma de los representantes legales de Scotiabank Chile; que el 26 de septiembre el banco reparó el borrador de escritura de compraventa, alzamiento e instrucciones notariales y el 8 de octubre de 2012, el banco devolvió el nuevo borrador firmado a la notaría; que el 24 de octubre del mismo año, el ejecutivo Ignacio Assis comunicó al área de post venta hipotecario, que el vale vista se encontraba en condiciones de ser retirado, lo que se materializó el 30 de octubre y el día 31 se realizó el pago total o prepago de la deuda hipotecaria del señor Jorquera, incluidos los dos dividendos que a esa fecha se encontraban impagos (los de los meses de septiembre y octubre); que de todo lo anterior se le informó en detalle al señor Jorquera; que ninguno de esos dos dividendos fue comunicado como moroso en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sin embargo el banco sí informó como moroso al señor Jorquera a SINACOFI, toda vez que se habían sobrepasado los 30 días de mora en el pago de los dividendos hipotecarios, por lo que los sistemas del banco comunican dicha mora de manera automática; se agrega, que "los informes que el banco manda a SINACOFI son semanales y por ende recoge la morosidad vigente de la última semana, cuestión que ocurrió en este caso"; que el listado que informa las morosidades del 30 de octubre de 2012, incluía todas las morosidades contadas desde el 23 de octubre de 2012, "por lo que era imposible no haber informado la mora a que se refiere el demandante"; que como la morosidad del cliente se había gatillado el 10 de octubre de 2012, fue incorporado a la lista de morosos del día 30 de octubre, ya mencionada; que una vez que se tomó conocimiento del prepago, "el Banco dejó de informar al demandante en el listado que envió el 6 de noviembre de 2012"; finalmente, señala que aún en la hipótesis que el banco debió "haberla desinformado de inmediato, luego que el 24 de octubre informó al Banco que el vale vista estaba en notaría para ser retirado" a



esa fecha, la morosidad ya habría sido de 44 días, por lo que era previsible que estuviera informada.

2.- Que el querellante acompañó en autos los documentos que rolan de fojas 3 a 23. Por su parte, la querellada acompañó los agregados de fojas 43 a 51 y exhibió el borrador de escritura de alzamiento, cuya fotocopia rola a fojas 52 y siguientes. Ninguno de los documentos fue objetado por la respectiva parte contraria.

3.- Que a fojas 69 rola la carta de la Gerente Comercial del Servicio Nacional de Comunicaciones Financieras (SINACOFI), por la que se informa que efectivamente esa empresa entre los días 16 de octubre y 6 de noviembre de 2012, comunicó los datos referidos a la morosidad de la cuota de dividendo cuyo vencimiento correspondía al 10 de septiembre del mismo año; que el banco Scotiabank Chile informa sus nóminas de morosos a través de listados aportados a la base de datos de Sinacofi, en forma semanal. Que además, junto a la carta, se adjuntó un CD señalando que correspondía a la copia del archivo enviado por el banco el día 30 de octubre de 2012, cuya revisión consta del certificado de la Secretaria del Tribunal que rola a fojas 70.

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

a.- Que consta en autos, de los propios dichos de la denunciada, de la copia de las instrucciones notariales de fojas 52, de la copia de los vale a la vista de fojas 54 y de la copia de la escritura que rola a fojas 55, que Luis Jorquera, con conocimiento del Banco Scotiabank, inició los trámites de venta de su propiedad suscribiendo la respectiva escritura y dejó con instrucciones, los vale vista correspondientes en la Notaría de Sergio Jara Catalán, el día 27 de agosto de 2012.

b.- Que la propia querellada ha manifestado que iniciados los trámites, habiéndose aprobado la solicitud de alzamiento de hipoteca y habiéndose enviado el "borrador de escritura" para la revisión y firma de los representantes del Banco



Scotiabank, éste con fecha 26 de septiembre, reparó el mencionado borrador de escritura y sus instrucciones notariales, habiéndose enviado el nuevo borrador firmado el día 8 de octubre de 2012 y que el vale vista estuvo en condiciones de ser retirado el día 24 de octubre del mismo año.

c.- Que no obstante lo anterior, a juicio del sentenciador, la operación de alzamiento de hipoteca y prepago del crédito correspondiente fue materializada el día 27 de agosto de 2012, habiéndose concretado en fecha posterior, por causas ajenas a la voluntad del querellante. En efecto, si bien consta en autos que no fueron oportunamente pagados los dividendos correspondientes al mes de septiembre y octubre de 2012, esto no se debió a una mora imputable a Luis Jorquera, sino a los reparos que efectuó el propio Scotiabank a la escritura respectiva.

d.- Que a mayor abundamiento, de los documentos que rolan a fojas 52 y 54, ya mencionados, queda de manifiesto que la querellada estaba en conocimiento de la operación de prepago que pretendía realizar el actor e incluso que debió efectuar el cálculo del monto a pagar por el actor con anterioridad al 27 de agosto de 2012, puesto que Luis Jorquera tomó a la orden de Scotiabank Chile el vale vista respectivo con fecha 23 de agosto de 2012.

e.- Que no existe constancia en autos que el vale vista retirado en octubre de 2012 por Scotiabank Chile, hubiera sido uno distinto al dejado por el actor el 27 de agosto en Notaría bajo instrucciones.

f.- Que en consecuencia existiendo una manifiesta voluntad de pago por parte del actor, Scotiabank Chile debió precaver y tomar las providencias necesarias para que la transitoria mora en el pago de los dividendos de septiembre y octubre por parte de Luis Jorquera no fueran automática ni voluntariamente comunicadas a ningún registro financiero, puesto que claramente dicha "mora" no le era imputable.

5.- Que por las consideraciones anteriores, a juicio del sentenciador, banco Scotiabank y/o Scotiabank Chile infringió lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la



Stamp: JUZGADO POLÍTICO DE SANTIAGO, CHILE. Handwritten signature and number 3.

Ley 19.496, toda vez que, actuando con negligencia, causó un menoscabo al consumidor al no respetar los términos conforme a los cuales convino con éste la operación de prepago de un crédito hipotecario, comunicándolo como moroso en un registro financiero, lo que no le era imputable, ya que la operación de prepago se encontraba en curso.

EN LO CIVIL:

6.- Que en cuanto la conducta infraccional atribuida en el considerando precedente produjo daños en bienes de terceros, configuró un cuasidelito civil, cuya indemnización se regula por los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

7.- Que no fueron acreditados en autos los perjuicios reclamados por Luis Jorquera como daño emergente, por lo que no se podrá otorgar resarcimiento pecuniario por este concepto.

8.- Que sin embargo, sí fueron acreditados en autos, las molestias y sufrimientos que afectaron al demandante en su fuero interno y que constituyen lo propio del daño moral, cuya indemnización se solicita. En efecto, se vio imposibilitado de pagar con cheque en casas comerciales al haber sido injustamente informado como moroso a SINACOFI, en circunstancias que él se encontraba imposibilitado de efectuar el pago de los dividendos de los meses de septiembre y octubre de 2012, ya que la operación de prepago se encontraba en curso, el crédito había sido liquidado por el Banco y ya había tomado el vale vista correspondiente.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 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 artículos 12, 23, 24 y 27 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que se condena a banco SCOTIABANK y/o SCOTIABANK CHILE, ya individualizado, a pagar una multa de VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por actuar con negligencia en la prestación de un servicio,



causando un menoscabo al consumidor al no respetar los términos conforme a los cuales convino éste la operación de prepago de un crédito hipotecario, comunicándolo indebidamente como moroso en un registro financiero.

B.- Que se acoge la demanda de autos sólo en cuanto se condena a SCOTIABANK y/o SCOTIABANK CHILE, a pagar a LUIS GUILLERMO JORQUERA FUENTES, ambos ya individualizados, la suma de \$2.000.000 (dos millones de pesos) en indemnización del daño moral causado, con costas.

C.- Que la suma indicada en la letra B precedente deberá pagarse reajustada en la proporción que haya variado el Índice de Precios al Consumidor entre el 1º de octubre de 2012 y hasta el mes anterior al de su pago efectivo.

Anótese y notifíquese.

ROL: 26.507-F

DECRETADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTINEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER



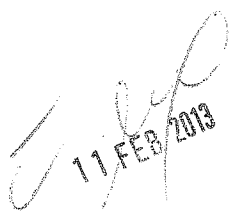
PROVIDENCIA, a siete de febrero de dos mil catorce.

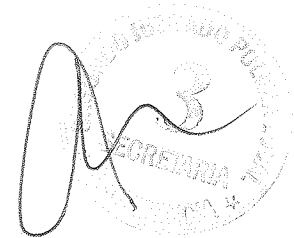
Vistos,

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

ROL N° 26.507 -F

3. Mella  
L. Rojas

  
11 FEB 2013

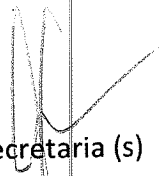




CERTIFICO:

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

Providencia, 13 de febrero de 2014.



Secretaria (s)

SECRETARIA  
PROVIDENCIA

