

Providencia, a once de mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 52 y siguientes, por **CESAR ANTONIO ORELLANA ROZAS**, médico cirujano, domiciliado en Santa Isabel 176, departamento 403, Santiago, en contra de **BANCO DE CHILE**, representado por Arturo Tagle Quiroz, ambos domiciliados en Ahumada 251, Santiago, por infracción a los artículos 3º, 12, 17 letra D y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia exponiendo que en el mes de septiembre de 2014 se pone en contacto con Larissa Constanzo, ejecutiva del Banco de Chile, sucursal Seminario 151, para cotizar un crédito hipotecario para la compra de un terreno en San Vicente de Tagua Tagua. El día 15 de septiembre entrega sus antecedentes personales y económicos a la ejecutiva para iniciar la tramitación del crédito, esta tramitación demora injustificadamente hasta que el 20 de octubre de 2014, fecha en que se aprueba el crédito hipotecario por 2453,19 UF, ese mismo día solicita la tasación del terreno; al día siguiente, el corredor de propiedades, en virtud del certificado de aprobación del crédito hipotecario le envía los documentos legales vigentes para comenzar la tramitación, una vez se tenga la tasación del sitio en venta. Luego de la tasación, se informa a la ejecutiva que se firmará la promesa de compraventa y se envía el borrador de la escritura; a partir de la seguridad que el banco había aprobado el crédito, la tasación estaba hecha, la venta previa que había realizado el vendedor de otros sitios y la información respecto de los plazos de gestión que había dado la ejecutiva, decide firmar el compromiso de compraventa con fecha de cumplimiento para el 31 de diciembre de 2014, al momento de la firma de la promesa paga al vendedor el 20% del valor del terreno, esto es, \$11.608.256.-. Durante las siguientes semanas solicita al banco información respecto a los avances del crédito, finalmente se le informa que recién el 2 de diciembre son ingresados los documentos legales para el estudio de título en Cibergestión, es decir, 38 días después de la tasación. Ante la proximidad de la fecha de cumplimiento del contrato de promesa, se comunica en innumerables ocasiones para transmitir su preocupación por las

eventuales multas que podrían afectarle, además de estar atravesando en ese momento por varios problemas personales, ante la falta de respuesta del banco, decide comunicarse directamente con el área de estudio de títulos Cibergestión, quienes le responden el 22 de diciembre que los documentos entregados por la ejecutiva tienen más de 60 días de antigüedad, por lo que deben ser enviados nuevamente. Como los plazos del contrato de promesa se encontraban por vencer, habla con el corredor de propiedades y el vendedor del terreno, solicitando una prórroga sin multa, a lo que acceden y pide al banco agilizar los trámites del crédito dado los errores cometidos y tiempo excesivo, incurridos en las etapas previas. Durante la semana del 16 de febrero de 2015 se concluye el estudio de título y se solicitan antecedentes a la ejecutiva para continuar la tramitación del crédito, nuevamente actúa en forma poco diligente y demora una vez más los trámites de aprobación del crédito. Reclama ante la jefa de la sucursal, quien solicita la bitácora de tramitación para evaluar la pertinencia de los plazos. Dado que en la tercera semana de marzo aún no se concreta la compraventa, el dueño del predio informa que se aplicarán las cláusulas acordadas en el contrato firmado el 31 de octubre de 2014, ascendiendo la multa a \$4.500.000.-, en conversación con el dueño logra rebajar la multa a \$1.500.000.- y otorgar usufructo de la propiedad del terreno por 10 meses, a modo de compensación. Finalmente, el 17 de marzo de 2015 se firma el contrato de compraventa en la notaría. Hace presente que el proceso de estudio de título demoró en total 59 días (desde el 17/12/2014 hasta el 17/2/2015), es decir, menos del tiempo contemplado en la promesa de compraventa, que no se cumplió por la extensa demora de la ejecutiva del banco en entregar la documentación para el estudio de título, y que le significó multas y compensaciones.

Con posterioridad, hace un reclamo al Sernac a fin de obtener la devolución por los gastos realizados en la nueva documentación solicitada (\$80.000.-) y la multa pagada (\$1.500.000.-), el banco informa que “se constató que los reparos presentados en esta gestión fueron atendidos en plazos acordes para este tipo de transacciones”; no conforme con esto, y dado que tenía toda los correos con documentos enviados con fechas vigentes, certificación de aprobación del crédito, solicitud permanente de los avances

del crédito y constatación de no coincidencia entre los documentos informados como entregados a Cibergestión, escribe a Servicio al Cliente del Banco de Chile haciendo ver su disconformidad con el servicio prestado, se le invita a conversar a fin de llegar a un acuerdo, reuniéndose el 25 de mayo de 2015 con Paola Garrido, jefa de plataforma, quien reconoce que hubo errores graves que lo perjudicaron y le ofrece una compensación de \$680.000.- que es el máximo que se encuentra autorizada ella a dar en forma directa, lo que no acepta. Luego se dirige a conversar con el jefe de la sucursal, quien asume que hubo situaciones anómalas en la tramitación del crédito debido a omisiones o errores en la información entregada por la ejecutiva, y que el banco no se responsabiliza, ya que asumir el pago de lo solicitado va en desmedro de la institución y él debe velar por el patrimonio del banco, poniendo de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones y errores administrativos por parte de la ejecutiva bancaria, obligando al cliente a asumir un gasto que no le es imputable.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 52 y siguientes, por **CESAR ANTONIO ORELLANA ROZAS** en contra de **BANCO DE CHILE**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos. El actuar negligente del Banco de Chile en la tramitación del crédito hipotecario le ha ocasionado tener que pagar documentos y servicios al corredor de propiedades, ya que se encontraban fuera de plazo al momento de su presentación, lo que le significó la suma de \$80.000.-, además debió pagar al dueño del terreno por concepto de multa y compensación por el atraso en la firma del contrato de compraventa, la suma de \$1.500.000.- y ceder el derecho para uso agrícola de los 10.000 metros cuadrados comprados, por el término de 10 meses, equivalentes a la suma de \$3.000.000.-. Como daño moral, atendido que la negligencia de varios agentes del banco se produjo en un período crítico de su vida: enfermedad de su mujer, nacimiento de su primer hijo y curso de postgrado en la especialidad médica en la Universidad de Chile, lo que agregó una carga de estrés inconmensurable, dado el compromiso económico que significaría pagar las multas de un contrato que se extendería indeterminadamente por falta de información y poca empatía

respecto a la situación, desencadenando un trastorno adaptativo diagnosticado y tratado médicamente durante dos meses, por lo que por este concepto demanda la cantidad de \$45.420.000.- . En definitiva, solicita que se condene a la contraria a pagar la suma de \$50.000.000.- más reajustes, intereses y costas.

A fojas 63, César Orellana Rozas confiere patrocinio y poder al abogado Juan Cristóbal Caballero Valdés, domiciliado en calle Laguna del Maule 67, Villa Los Lagos, Pudahuel.

A fojas 70, Marcos Parga Yavar, en representación del Banco de Chile, sociedad anónima bancaria, ambos domiciliados en Ahumada 251, 3° piso, Santiago, en su calidad de abogado asume el patrocinio en la causa y confiere poder a la abogada Paulina Isabel Ravilet Mariangel, de su mismo domicilio.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 126 y siguiente.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produce.

La parte de Banco de Chile formula descargos y contesta la demanda en lo principal y segundo otrosí de fojas 113 a 125. En primer término, niega todos y cada uno de los hechos en que el denunciante funda su acción, salvo lo que expresamente señalen lo contrario. Expone que en el mes de septiembre de 2014, César Orellana se presentó en la sucursal de calle Seminario solicitando un crédito hipotecario para efectuar la compra de un terreno, en primera instancia su solicitud fue rechazada por un problema con el aval, ante una nueva solicitud, se le aprobó “un crédito para fines generales”, luego se envió a tasar la propiedad ubicada en San Vicente de Tagua Tagua, resultando la tasación menor, por lo que se pidió al corredor de propiedades mayores antecedentes. Posteriormente, al cliente se le entrega una hoja donde aparecen una serie de documentos que se deben enviar a fin de poder iniciar el correspondiente estudio de títulos, enviando el corredor los documentos necesarios, los que son remitidos a la especialista Jocelyn Jiménez, de la empresa Cibergestión, quien le habría entregado información contradictoria al cliente, que más adelante utilizaría de manera errónea. Hace presente que al cliente jamás se le entregó ningún plazo para realizar la operación, es más, para este tipo de créditos (MAC: memorándum de autorización crediticia)

tiene un plazo de 90 días, pudiendo cualquiera de las partes retractarse, tomando en consideración además que la operación se debe llevar a cabo fuera de Santiago, por lo que no existe responsabilidad alguna de parte del banco en los factores externos que pudieron afectar y dilatar la tramitación del crédito. Finalmente, agrega que el 15 de junio de 2015 el mismo cliente solicita un nuevo crédito, esta vez de consumo, siendo atendido por la propia Larissa Constanzo, presentándose César Orellana de manera amable en la sucursal y en perfecto estado de salud, resultando altamente contradictorio con lo que declara en su querrela.

La prueba documental rendida en la audiencia.

La objeción de documentos de fojas 128 y 129.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

En materia infraccional:

- 1.- Que, como se ha visto, César Orellana Rozas alega que el Banco de Chile demoró excesivamente la tramitación de su crédito hipotecario, no entregó información veraz y oportuna en relación al servicio ofrecido, y cometió errores en la tramitación del crédito.
- 2.- Que, por su parte, el Banco de Chile si bien reconoce demora en la tramitación del crédito, señala que esto se debió a que en un primer momento se le negó el crédito al cliente por problemas con el aval; luego, respecto a la tasación del terreno, ésta fue inferior al monto solicitado, debiendo recabar mayores antecedentes para su retasación y además, la propiedad se encuentra ubicada fuera de la ciudad de Santiago por lo que el proceso es más lento. Hace presente que al cliente jamás se le entregó plazo alguno para realizar la operación.
- 3.- Que, según carta de fecha 20 de octubre de 2014, Banco de Chile informa al cliente la aprobación comercial del crédito hipotecario por UF 2.453,19 a veinte años plazo, para la compra de la propiedad con destino habitacional, para financiar el 80% del valor de compraventa que equivale a 3.066,49 UF. (fojas 6)
- 4.- Que, a fojas 7 y siguientes se acompaña el informe de tasación urbana de la propiedad, tasándose ésta en 2.060 UF, el 24 de octubre de 2014. Que aparece de manifiesto una diferencia entre el valor de compra del terreno y el valor de

tasación. Que de acuerdo a la versión del banco hubo una retasación, por lo que solicitó al efecto mayores antecedentes, que no consta en autos el tiempo que demoró la retasación.

5.- Que atendido lo antes expuesto y demás antecedentes que obran en autos, este Tribunal estima que no se ha acreditado infracción atribuible a la denunciada, quizás el posible error del banco fue haber recepcionado la documentación legal cuando no estaba lista la aprobación del crédito hipotecario, lo que hizo que la documentación acompañada venciera, debiendo solicitarse nuevamente; pero, a juicio de esta sentenciadora, este hecho no reviste la gravedad necesaria como para aplicar una sanción al banco.

En materia civil:

6.- Que lo expuesto en los considerandos precedentes privan de fundamento a la acción civil interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 52 y siguientes.

Y atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231. Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 14 y 17 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos y Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A. Que no se hace lugar a la denuncia formulada en lo principal de la presentación de fojas 52 y siguientes.

B. Que se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 52 y siguientes. Sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°39.499-2-2015

Dictada por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

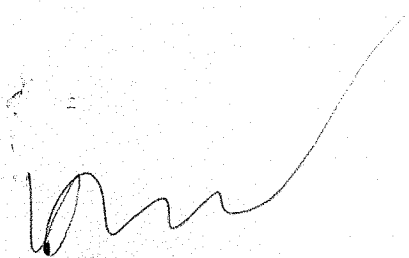
Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen**



Providencia, a tres de mayo de dos mil diecisiete.

Vistos, certifíquese si la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

Rol N°39499-02-2015



CERTIFICO: Que han transcurrido los plazos que la ley concede para interponer recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se hayan hecho valer por las partes. Providencia, 3 de Mayo de 2017.

MARIA ISABEL BRANDI WALSEN

Secretaria Titular

