



REPUBLICA DE CHILE  
I. MUNICIPALIDAD DE ARICA  
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ARICA

Arica, a veintisiete de marzo de dos mil diecisiete.

Vistos:

A fs. 9 y siguientes rola la denuncia por Infracción a la Ley N° 19.496 deducida por Merita Huanca Quispe, R.U.T. N° 6.941.685-3, dueña de casa, domiciliada en Lastarrias N° 1561, de Arica, en contra del Banco del Estado de Chile, R.U.T. N° 97.030.000-7, representada legalmente por Rogelio Peralta Jara, ignoro profesión u oficio, ambos domiciliados en 21 de Mayo N° 228, de Arica y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y R.U.T. ignora, del mismo domicilio de su representada. Fundamenta su acción en que con fecha 17 de junio de 2016 realizó el pago total de su crédito hipotecario por un valor de \$15.891.229.- (quince millones ochocientos noventa y un mil doscientos veintinueve pesos), como dan cuenta los comprobantes de pago que acompaña, informándole que a partir de esa fecha y dentro de los 45 días siguientes hábiles se realizaría por la denunciada el alzamiento de la hipoteca, sin embargo, transcurridos aquellos y, atendido que el banco no efectuaba el alzamiento, concurrió a la sucursal del BancoEstado y habló con una ejecutiva quien le señaló que no había nada en el sistema y que volviera en diez días más y pese a las varias ocasiones en que concurrió al banco, no obtuvo respuesta. Refiere que, con fecha 5 de octubre de 2016, su hija Raquel Reyes envió un correo a, [consultasalzamiento@bancoestado.cl](mailto:consultasalzamiento@bancoestado.cl), y el banco respondió con fecha 19 de octubre de 2016 que su solicitud había sido ingresada, pero, que estaban a la espera de la documentación para confeccionar la escritura, que había solicitado un certificado de hipotecas y gravámenes o en su defecto copia de la escritura de origen para efectos de tener un dato de confección, agregando que con estos datos podrían gestionar de manera urgente e inscribir en el Conservador de Bienes Raíces correspondiente. Expone que con fecha 17 de octubre de 2016 concurrió a Sernac y

efectuó reclamo en contra de Banco del Estado y la institución bancaria respondió con fecha 28 de octubre de 2016 que la escritura de alzamiento se encontraba en etapa de confección y sería enviada al Conservador de Arica para su cotización y respectiva inscripción, sin embargo, el día lunes 21 de noviembre de 2016 volvió a preguntar al banco por el alzamiento, pero, le informaron que no la habían realizado y que estaban esperando la respuesta de la persona encargada de ello y que le dejarían copia de la respuesta en el correo de su hija. Hasta la fecha no se ha efectuado el alzamiento y que por ello la única alternativa que le queda para el resarcimiento de sus derechos en calidad de consumidora, los cuales, fueron infringidos es la interposición de la denuncia para que se sancione al Banco del Estado por las infracciones que se estimen pertinentes. En cuanto al derecho, refiere que al tenor de los hechos descritos la parte denunciada ha cometido infracción a los artículos 3, letras a), b) y e), 12, 17 letra d), 23 y 24 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Consumidores. Pide, en definitiva, condenar al infractor al máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con expresa condenación en costas, solicitando el alzamiento de la hipoteca a la brevedad. Doña Merita Huanca Quispe dedujo, a la vez, demanda de indemnización de perjuicios en contra de del Banco del Estado de Chile, R.U.T. N° 97.030.000-7, representada legalmente por Rogelio Peralta Jara, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en 21 de Mayo N° 228, de Arica y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y R.U.T. ignora, del mismo domicilio de su representada. Fundamenta su accionar en lo expuesto como fundamentos en la denuncia infraccional los que da por reproducidos por razones de economía procesal y refiere que tales hechos le han causado los perjuicios por los cuales demanda: 1.- Daño Emergente: Demanda a la empresa por la suma de \$200.000.- por los perjuicios que esta situación le ha ocasionado y que estos daños están configurados por pasajes de locomoción colectiva por todas las veces que hubo de concurrir al Banco del Estado desde la localidad de Tichamar, comuna de Putre y a Sernac con el objeto de exigir sus derechos como consumidora, 2.- Lucro Cesante: Representado por el dinero que ha dejado de percibir al tener que realizar reclamos en el banco y en Sernac ya que trabaja en Tichamar en un

hospedaje y por tener que viajar a Arica, ha perdido clientes ya que éstos se van a otros lugares a hospedar, los que estima ascienden a la suma de \$1.000.000.- y 3.- Daño Moral: Refiere que la situación denunciada le ha causado este daño configurado por menoscabo físico y psicológico causado por los problemas a su vida privada personal, debido al estrés y frustración que le ha generado a ella, la negligencia de la empresa denunciada, producto de esta situación ya que no ha podido vender la propiedad porque aún no se alza la hipoteca que garantizaba su deuda, lo que le ha ocasionado problemas con su comprador ya que firmó una promesa de compraventa y no ha podido cumplir porque el banco no alzó dentro del plazo legal, además de la frustración e incomodidad de tener que concurrir al banco a pedir el alzamiento, pérdida de tiempo dedicando horas de su trabajo tratando de solucionar los problemas ocasionados por el actuar negligente del proveedor ya que trabaja en hospedaje y debe viajar desde Ticnamar hasta Arica y estima este daño en la suma de \$600.000.- En cuanto al derecho, funda la demanda en lo dispuesto en la letra e) del artículo 3 de la Ley N° 19.496, artículo 2314 y 2329 del Código Civil y, solicita en definitiva, acoger la demanda en todas sus partes y condenar a la demandada al pago de la suma de \$1.800.000.- o la suma que se estime conforma derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.

A fs. 13 rola la resolución del Tribunal que citó al representante legal y/o jefe de local, de conformidad al artículo 50 D de la Ley N° 19.496, de la denunciada a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 14 a 16 vta. Sernac Arica y Parinacota se hace parte en la denuncia infraccional, en adelante Sernac.

A fs. 18 rola la notificación personal al Banco del Estado por intermedio de su representante legal Rogelio Peralta Jara de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 9 y siguientes y su proveído de fs. 13 y presentación de fs. 14 a 16 vta. y resolución de fs. 17, por Receptor del Tribunal.

A fs. 56 a 58 vta. rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 65 y 66 rola la declaración indagatoria del representante legal de la denunciada.

A fs. 66 vta. rola la resolución "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto al fondo:

Primero: Que, a fs. 56 a 58 vta. rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Merita Huanca Quispe por sí, la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor Arica y Parinacota representado por el Egresado de Derecho Leonel Beyzaga Quiñones y la asistencia de la parte denunciada y demandada civil del Banco del Estado de Chile, representado por el abogado Raúl Castro Letelier.

La parte denunciante y demandante civil de Merita Huanca Quispe ratificó sus acciones, con costas.

La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor ratificó su presentación de fs. 14 a 16 vta.

La parte denunciada y demandada civil del Banco del Estado de Chile contestó la denuncia y la demanda civil de indemnización de perjuicios verbalmente fundado en las siguientes consideraciones de hecho y de derecho: 1.- Refiere que consta de las copias autorizadas que se acompañarán que los alzamientos se encuentran cancelados, 2.- Que, la causa principal que ha tenido la demandante para efectos de poder disponer libremente de su propiedad es la medida precautoria decretada por el Tercer Juzgado de Letras de Arica en la causa Rol N° 876-2008 la que se encuentra vigente actualmente en el Conservador de Bienes Raíces de Arica según se acreditará, 3.- Que, en mérito de lo anterior, solicita se absuelva al Banco del Estado de Chile de las infracciones contenidas en la denuncia o, en subsidio, aplicar el mínimo de la pena, 4.- Solicita igualmente el rechazo de la demanda civil de indemnización de perjuicios en razón de que el supuesto atraso en el alzamiento de la hipoteca y prohibición del banco no es ni fue la causa que impidiera a la actora para vender su propiedad porque ello se ha debido a la medida precautoria que mantiene vigente y por ello solicita el rechazo de la demanda civil en lo que dice relación con el daño emergente, lucro cesante y el daño moral.

Segundo: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y se recibió la causa a prueba, fijando como puntos de ella, los

siguientes: "1.- Efectividad de los hechos denunciados y 2.- Monto y naturaleza de los daños."

Tercero: Que, la parte denunciante y demandante civil de Merita Huanca Quispe y Sernac rindieron la prueba testimonial de Graciela Ticle, quien a fs. 56 vta. y 57 expone que los hechos denunciados son efectivos, que conoce a la denunciante porque ella tiene una pensión al interior de Ticnamar, que ella le comentó que había vendido una propiedad, no dijo dónde estaba, que le habían pagado un dinero al Banco Estado para que no subieran los intereses que le cobraban para que se hiciera el alzamiento por un valor de \$15.000.000.- en el mes de junio de 2016. Expone que después la encontró en Arica y le dijo que estaba en el trámite del alzamiento, pero, que estaba esperando la respuesta del banco. Refiere que la señora Merita tuvo daños porque ella tiene una fuente de trabajo al interior de Arica y el estar viniendo a la ciudad le perjudicó porque dejaba de trabajar, además, tuvo un accidente de trayecto, fracturándose el tobillo cuando venía precisamente a estos trámites, todo lo que avalúa en la suma de \$180.000.- a \$200.000.- La testimonial de Silvia Nelly López Blanco quien a fs. 57 y 57 vta. expone que los hechos denunciados son efectivos porque se ha encontrado con la denunciante en cursos de capacitación y en una oportunidad en el mes de noviembre la denunciante llegó con una carpeta y vio que en ella tenía un compromiso de compra y venta de una propiedad en Arica camino a las Pesqueras, vio que ella tenía pagada una deuda con el Banco del Estado de \$15.000.000.-, aproximadamente y que ese pago se hizo en junio de 2016, que la denunciante le comentó que no podía concretar la venta porque el Conservador no realizaba el alzamiento y que aquello se debía a que el Banco a la fecha no lo hacía pese al pago y que sabe que a la fecha no se ha realizado el alzamiento de la hipoteca. Refiere que la demandante sufrió perjuicios porque hubo al menos tres situaciones por las que ella no pudo dar atención en Ticnamar en su local de alimentos por hacer trámites en el banco y en otra porque estuvo citada donde el abogado del Sernac en Arica y los constantes gastos para venir a la ciudad desde Ticnamar, llegando incluso en una oportunidad accidentada y enyesada, todo lo que ocurrió por tener que venir a realizar las gestiones para la casa por venir apurada se cayó y la pérdida por dejar de atender su negocio, todo lo que avalúa en la suma de \$600.000.- por la tres oportunidades en que

dejó de atender su local y la suma de \$250.000.- a \$300.000.- por los gastos de locomoción y su accidente y que esta situación le ha causado a la denunciante daño moral por la angustia y que las veces que la vio ella se veía en ese estado y por la persona a quien le había vendió la casa.

Cuarto: Que, la parte denunciante y demandante de Merita Huanca Quispe y Sernac acompañaron Formulario Unico de Atención Público de Sernac Caso N° R2016O1114096 de fecha 17 de octubre de 2016 que rola a fs. 1, carta respuesta de Banco del Estado a la mediación de Sernac de fecha 28 de octubre de 2016 que rola a fs. 2, tres copias de liquidación de pago de crédito hipotecario de fecha 17 de junio de 2016 que rolan a fs. 3 a 5, correos electrónicos enviados al Banco del Estado que rolan a fs. 6 y 7 vta. y copia de solicitud de alzamiento de hipotecas y prendas sin desplazamiento de fecha 22 de junio de 2016 que rola a fs. 8.

Quinto: Que, la parte denunciada y demandada civil del Banco del Estado acompañó copia autorizada de la inscripción de fojas 2129 N° 754 del Registro de Hipotecas del Conservador de Bienes Raíces de Arica del año 2000 de fecha 27 de enero de 2017 que rola a fs. 44 a 48, copia autorizada de inscripción de fojas 3460 N° 1197 correspondiente al Registro de Prohibiciones del Conservador de Bienes Raíces de Arica del año 2000 de fecha 27 de enero de 2017 que rola a fs. 49 a 53 y certificado de hipotecas y gravámenes, interdicciones y prohibiciones de enajenar otorgado por el Conservador de Bienes Raíces con fecha 26 de enero de 2017 de la propiedad ubicada en pasaje Guillermo Thomas Moreno N° 073, del Conjunto Habitacional Mirador del Pacífico, de Arica de propiedad de Merita Huanca Quispe que rola a fs. 54 y 55.

Sexto: Que, a fs. 65 y 66 rola la declaración del representante legal de la denunciada quien expone que el alzamiento de las hipotecas y prendas por los Bancos se encuentra regido por la Ley N° 20.855 que entró en vigencia el 23 de enero de 2016 que obliga a los bancos a alzar la prenda o la hipoteca, una vez pagado totalmente el crédito garantizado, previa solicitud del interesado y siendo de costo del banco y que como consta del acta de la audiencia de estilo con fecha 30 de enero de 2017 el Banco del Estado dio cumplimiento al alzamiento, acompañando al efecto las inscripciones y copias autorizadas, no obstante, la denunciante mantiene una medida precautoria que grava su propiedad decretada por el Tercer Juzgado de Letras de Arica en la causa rol N° 876-2008 en el Registro de

Interdicciones y Prohibiciones del Conservador de Bienes Raíces de Arica y que por ello la denunciante no ha podido realizar la operación comercial de venta en que funda su demanda.

Séptimo: Que, en autos se encuentra establecido que:

- 1.- Que, la denunciante Merita Huanca Quispe contrajo un crédito hipotecario con el Banco del Estado para financiar en parte la compra de la vivienda ubicada en el pasaje Guillermo Thomas Moreno 073 y que dicha deuda la pagó totalmente con fecha 17 de junio de 2016.
  - 2.- Que, para asegurar el pago del crédito hipotecario la denunciante constituyó hipoteca sobre el bien raíz de su propiedad ubicado en el pasaje Guillermo Thomas Moreno N° 073, de Arica, gravamen que fue inscrita a fs. 2129 N° 754 del Registro de Hipoteca del Conservador de Bienes Raíces de Arica correspondiente al año 2000 y una prohibición de enajenar sobre el mismo bien raíz que fue inscrita a fojas 3460 N° 1197 del registro de Prohibiciones del Conservador de Bienes Raíces del Conservador de Bienes Raíces de Arica del año 2000.
  - 2.- Que, con fecha 22 de junio de 2016 doña Merita María Huanca Quispe solicitó al Banco del Estado el alzamiento de la hipoteca que gravaba su propiedad ubicada en el pasaje Guillermo Thomas Moreno N° 073, de Arica, según Reporte N° 5185745.
  - 3.- Que, el Banco del Estado informó a la denunciante, mediante correo electrónico, que con fecha 19 de octubre de 2016 su solicitud de alzamiento fue ingresada y que procederán a gestionar de manera urgente la confección de la escritura de alzamiento de la hipoteca.
- Octavo: Que, de la prueba rendida por las partes, especialmente, la prueba documental de la parte denunciante y Sernac consistente en las liquidaciones de pagos de dividendos hipotecarios emitidos por el Banco del Estado que rolan a fs. 3, 4 y 5, todos con fecha 17 de junio de 2016 y la solicitud de alzamiento de hipoteca según reporte N° 5185745 de fecha 22 de junio de 2016 que rola a fs. 8, y copias de las inscripciones de fs. 44 a 53, todos apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, esta juez tiene por establecido que el Banco del Estado de Chile otorgó la escritura de cancelación de la hipoteca y de la prohibición que gravaban la propiedad de la denunciante como garantía del pago de su crédito hipotecario sólo el 22 de noviembre de 2016, excediendo el plazo de cuarenta y cinco días fijado por el legislador y dentro del cual debieron

realizarse los alzamientos y cancelaciones por el acreedor hipotecario, en este caso el Banco del Estado de Chile, contados desde el 22 de junio de 2016 y que es la fecha de la solicitud escrita de la deudora hipotecaria doña Merita Huanca Quispe al proveedor hipotecario, plazo que venció el 17 de agosto de 2016 y, efectuó el ingreso para su inscripción en el Conservador de Bienes Raíces de Arica el 5 de enero de 2017, infringiendo con ello lo dispuesto por el inciso sexto del artículo 17 D de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección al consumidor y modificada por la Ley N° 20.555 denominada "Sernac Financiero" y demás de la Ley N° 20.855 que regula el alzamiento de Hipotecas y Prendas que caucionen créditos, y por este motivo, se acogerá la denuncia infraccional deducida a fs. 9 y siguientes deducida por Merita María Huanca Quispe y deducida por Sernac a fs. 14 a 16 vta. en contra del Banco del Estado de Chile y se sancionará a la denunciada. Que, sin perjuicio de la infracción antes descrita cometida por la denunciada y, en relación a la petición de la denunciante que se ordene por esta juez la cancelación de los gravámenes, ello resulta inoficioso, al tenor de los documentos que rolan a fs. 44 a 53 toda vez que dichos alzamientos, aunque tardíamente, se practicaron por el banco.

Noveno: Que, a mayor abundamiento consta del correo electrónico remitido por el Banco del Estado a la denunciante que, sólo con fecha 19 de octubre de 2016, su solicitud de alzamiento de hipoteca fue ingresada por el banco, lo que demuestra la actuación tardía y negligente en la prestación de su servicio, pese al pago total del crédito, al requerimiento de la deudora hipotecaria y sus insistencias por correos electrónicos dirigidos a la institución bancaria, obteniéndose finalmente, el ingreso de la cancelación de los gravámenes el 5 de enero de 2017, esto es, transcurridos cinco meses después de la extinción del plazo fijado por el legislador para el cumplimiento de esta obligación por el banco acreedor hipotecario.

Décimo: Que, la situación infraccional de dilación en la prestación del servicio consistente en el otorgamiento oportuno de la escritura de cancelación de la hipoteca y su ingreso al registro conservatorio descrita en el considerando anterior, causó perjuicios a la consumidora, al menos de carácter morales. Sin embargo, esta sentenciadora fijará prudencialmente su evaluación en la suma de \$100.000.- a título de daño

moral configurado por las molestias causadas a la actora civil por la tardanza injustificada del Banco del Estado de Chile en el otorgamiento de la escritura de alzamiento y cancelación de la hipoteca en forma oportuna y, rechazará los demás ítems reclamados por la actora por no haberse acreditado sus procedencias ni montos y porque parte de los perjuicios que se reclaman tienen como fundamento la circunstancia de no haber podido la actora vender su propiedad, lo que ésta tampoco podía haber realizado por pesar sobre su propiedad una medida precautoria decretada en el año 2008 por el Tercer Juzgado de Letras de Arica en la causa Rol N° 876-2008 y que se encuentra inscrita a fs. 2270 N° 1557 del año 2008 en el Registro de Hipotecas y Gravámenes, Interdicciones y Prohibiciones de Enajenar del Conservador de Bienes Raíces de Arica según el certificado registral que rola a fs. 54 a 55.

Decimoprimeramente: Que, la prueba no analizada en nada altera lo resuelto.

Decimosegundo: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, inciso sexto del artículo 17D, 23 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y su modificación introducida por la Ley N° 20.555 y 20.855 que regula el alzamiento de Hipotecas y Prendas que caucionen créditos y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional

1.- -Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 9 y siguientes por Merita María Huanca Quispe y a fs. 14 a 16 vta. y por el Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota en contra del Banco del Estado de Chile.

2.- Se condena al Banco del Estado de Chile, del giro de su denominación, R.U.T. N° 97.030.000-7, representada por Rogelio Peralta Jara, cédula de identidad N° 10.311.968-5, agente, ambos domiciliados en calle 21 de mayo N° 228, de Arica, a multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** por no otorgar la escritura pública de alzamiento de la hipoteca y

prohibición que se hayan constituido al efecto para garantizar un crédito hipotecario y su ingreso para inscripción en el Conservador de Bienes Raíces excediendo del plazo de cuarenta y cinco días desde la solicitud del deudor, infringiendo con ello el inciso sexto del artículo 17D en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496 que establece normas de protección a los derechos del consumidor y sus modificaciones introducidas por la Ley N° 20.555 "Sernac Financiero" y por la Ley N° 20.855 que regula el alzamiento de Hipotecas y Prendas que caucionen créditos.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra del representante legal por TREINTA DIAS de reclusión nocturna.

En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios

3.- Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 9 y siguientes por Merita María Huanca Quispe en contra de Banco del Estado de Chile, sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar a la actora civil la suma única y total de \$100.000.-, suma en la que se regulan prudencialmente los perjuicios sufridos por la actora civil. Dicha suma deberá pagarse reajustada en la misma variación que haya experimentado el Índice de Precios del Consumidor entre la fecha de la infracción y la fecha real y efectiva del pago, según liquidación que deberá practicar el Secretario Titular del Tribunal.

4.- No se condena en costas a la denunciada y demandada civil por no haber sido totalmente vencida.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

Rol N° 1031EO/2016



Sentencia pronunciada por doña Coralí Aravena León, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "CA", located at the bottom right of the page.