

Valdivia, veintitrés de Febrero de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fs.1 rola denuncia interpuesta ante el Primer Juzgado de Policía Local de Valdivia por MARIA VERONICA GONZALEZ ORTEGA, Directora Regional subrogante del Servicio Nacional del Consumidor de los Ríos, ambas domiciliadas en Valdivia, calle Arauco 371, piso 2, en contra de SCOTIABANK CHILE, representada por Andrea Cuadra López, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Valdivia calle Independencia 563 debido a que DANIEL NORMAN LIZANA ICETA interpuso un reclamo administrativo señalando que en Enero de 2016 prepagó un crédito hipotecario que mantenía con la denunciada, momento en que le comunicaron que además tenía un crédito de consumo otorgado el 04 de Diciembre de 2007, cursado debido al atraso en el pago de 4 dividendos de su crédito hipotecario en ese año, crédito que pidió empezar a pagar al fin del crédito hipotecario; pero al pedir el consumidor que se liquidara totalmente el crédito, su ejecutivo le dijo que no podía prepagar el crédito, ya que este empezaba a pagarse en el año 2020, lo que le impedía obtener un certificado de prepago y de alzar la hipoteca que afectaba a su propiedad; por este motivo interpuso un reclamo ante Sernac, organismo al que el Banco respondió que se tenían por pagado el crédito hipotecario N°4670663, y se tenían también por prepagadas las operaciones N°785933000155 y el crédito de consumo N°719921168081; por lo expuesto, y conforme con lo señalado en los arts.1 N°1, 1 N°2, 3 inc.2° letra e), 17 B inc.1°, 3 inc.2° letra e), 17 D, inc.3° y 23 inc.1° de la Ley 19.496, pide se condene a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496, con costas.

A fs.34 el Primer Juzgado de Policía Local de Valdivia se declaró incompetente remitiendo los antecedentes a este Tribunal, el que a fs.35 de autos.

A fs.77 comparece Daniel Norman Lizana Iceta, liquidador de seguros, domiciliado en Valdivia, calle Carlos Anwandter 866 interior, quien ratificó la denuncia de autos, señalando que al pagar el crédito hipotecario completo pensó que se le

incluía todo lo adeudado al banco pero al ir a buscar el certificado de alzamiento de la garantía hipotecaria, le dijeron que había un saldo de una operación complementaria por 4 dividendos atrasados, de lo que no se le había informado, agrega que trató de pagar en dos oportunidades esos cobros pero los cheques fueron devueltos por estar mal extendidos, dándose cuenta también que le estaban cobrando el doble del interés y agregándole reajustes e intereses.

A fs.78 Ricardo Hernández Medina, abogado, por Banco Scotiabank Chile, del giro de su denominación, ambos con domicilio para estos efectos en Valdivia, calle O'Higgins 380, of.21, entidad representada por Erick Vicente Riveros Barra, abogado, domiciliado en Santiago, calle Morandé 226, expone que remitieron los antecedentes al área especializada de la empresa para informar detalladamente lo denunciado.

A fs.86 Daniel Norman Lizana Iceta se hizo parte en la causa y con los mismos fundamentos expuestos en la denuncia de autos, los que reproduce, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del Banco Scotiabank Chile, representado por Andrea Cuadra López, ambos domiciliados en Valdivia, calle Independencia 563, señalando que el daño emergente no es susceptible de apreciación pecuniaria y que estima el daño moral sufrido en \$1.600.000, constituido por malos ratos, constantes derivaciones sin sentido que significaron pérdida de tiempo y haberse visto obligado a perder oportunidades de venta de su propiedad y pagar informadamente el crédito de consumo previa entrega de certificado de prepago; por lo que pise se condene a la demandada a pagarle \$1.600.000 para indemnizar el daño moral, que se le entregue un certificado de prepago e información relativa a la liquidación total del crédito de consumo Operación N°785933000155 y certificado de deuda pagada asociado a las operaciones de prepago total del crédito hipotecario 4670663 y operación asociada a crédito de consumo 710021168081, con costas.

A fs.117 se llevó a efecto el comparendo de rigor con la asistencia de las partes, llamadas a conciliación, esta no se

produjo, la parte denunciada querellada y demandada contestó la denuncia, querrela y demanda interpuesta en su contra mediante escrito agregado de fs.93 a fs.100 y se rindió la prueba agregada a la causa.

CONSIDERANDO

En lo infraccional:

PRIMERO: Que María Verónica González Ortega, Directora Regional subrogante del Servicio Nacional del Consumidor de los Ríos, interpuso denuncia infraccional en contra de SCOTIABANK CHILE, representada por Andrea Cuadra López, debido a que Daniel Norman Lizana Iceta interpuso un reclamo administrativo señalando que en Enero de 2016 prepagó un crédito hipotecario que mantenía con la denunciada, momento en que le comunicaron que además tenía un crédito de consumo otorgado el 04 de Diciembre de 2007, cursado debido al atraso en el pago de 4 dividendos de su crédito hipotecario en ese año, crédito que pidió empezar a pagar al fin del crédito hipotecario; pero al pedir el consumidor que se liquidara totalmente el crédito, su ejecutivo le dijo que no podía prepagarlo, ya que este empezaba a pagarse en el año 2020, lo que le impedía obtener un certificado de prepago y de alzar la hipoteca que afectaba a su propiedad; por este motivo interpuso un reclamo ante Sernac, organismo al que el Banco respondió que se tenían por pagado el crédito hipotecario N°4670663, y se tenían también por prepagadas las operaciones N°785933000155 y el crédito de consumo N°719921168081; por lo expuesto, y conforme con lo señalado en los arts.1 N°1, 1 N°2, 3 inc.2° letra e), 17 B inc.1°, 3 inc.2° letra e), 17 D, inc.3° y 23 inc.1° de la Ley 19.496, pide se condene a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496 con costas

SEGUNDO: Que Daniel Norman Lizana Iceta, dice que la suma que le pagó el seguro por el incendio de su casa, se abonó al pago de un crédito hipotecario que mantenía y el Banco emitió un vale vista por \$11.946.944, por lo que pensó que se había incluido todo lo adeudado, y al ir a buscar el certificado de alzamiento pagó \$36.000 para el alzamiento de la garantía hipotecaria, pero no pudo suscribir un compromiso de compra-

venta, debido a lo que perdió la posibilidad de vender la propiedad y debió asumir la demolición y posterior construcción de su casa.

TERCERO: Que Ricardo Hernández Medina por el Banco Scotiabank Chile, entidad representada por Erick Vicente Riveros Barra, expone que ratifica lo declarado anteriormente y lo expuesto a fs.40 y siguientes.

CUARTO: Que contestando la denuncia, la denunciada solicita el rechazo de ella, con costas, debido a que: A) el denunciante tenía conocimiento de la contratación del crédito N°OP 7685933000155, de su monto, condiciones y tasas de interés, debido a que él lo solicitó para pagar 4 cuotas atrasadas, firmando el pagaré correspondiente y como ese crédito debe comenzar a pagarse en Enero de 2020, debe reliquidarse, lo que le fue informado al Sr. Lizana; B) no se le negó la opción de prepagar ni la información del crédito que reclama, ya que el mismo reconoce que en dos oportunidades intentó pagar la deuda, pero los cheques fueron devueltos por estar mal extendidos y para ello debió tener la información pertinente; C) no puede imputarse al Banco la responsabilidad por los cheques mal extendidos, con los que intentó prepagar; D) no se ha vulnerado ninguna de las normas de la Ley 19.496 ni del D.43 de 14 de Marzo de 2013, debido a que: a) no se infringió lo dispuesto en el art.3 inc.2° letra e, ya que nunca se le negó información, la que debió tener para intentar pagar en 2 oportunidades; b) no se infringió lo dispuesto en el art.12 porque el actor reconoce haber tenido acceso a pagar el total del crédito lo que no se concretó por estar los cheques mal extendidos y no por habersele negado la posibilidad; y, c) no se infringió lo dispuesto por el art.23 de la misma Ley ya que no hubo negligencia del Banco lo que se demuestra con lo expuesto por Lizana y los documentos acompañados por él, tampoco se le causo perjuicio alguno ya que el no pago del crédito se debió exclusivamente al actor.

QUINTO: Que se desestimarán los documentos agregados de fs.20 a fs.23 y a fs.27, por tratarse de fotocopias, cuyo origen no puede tenerse por establecido y las fotocopias agregadas de

fs.24 a fs.26 y de fs.28 a fs.30 por tratarse de fotocopias que no tienen firma ni autenticación alguna, ni han sido reconocidas ante el Tribunal por sus otorgantes.

SEXTO: Que no existen en autos otros hechos que ponderar y analizados los antecedentes de acuerdo con las normas de la sana crítica, no se hará lugar a la denuncia de autos, por no haber acreditado la denunciante que la denunciada infringiera alguna de las disposiciones de la ley 19.496, en las que se funda la denuncia.

En lo indemnizatorio:

SEPTIMO: Que atendido el mérito de lo razonado en los considerandos que anteceden se hace innecesario analizar la prueba y peticiones deducidas en el libelo indemnizatorio.

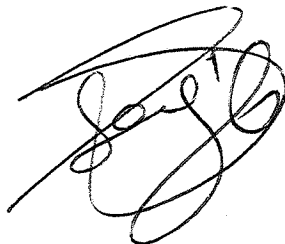
Y Vistos, además, los artículos 1, 3 inc.2° letra e), 12, 17 inc.3° letra d), 23, 50-A, 50-B, 50-C y 50-D de la Ley 19.496; Ley N°15.231; y Ley N°18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se declara:

- 1.- Que no se hace lugar a la denuncia de autos, por no haberse acreditado en autos que la denunciada infringiera disposición alguna de la Ley 19.496.
- 2.- Que consecuentemente, no se hará lugar a la demanda de autos, por falta de fundamentos de hecho y de derecho para instar, sin costas por haber tenido motivo plausible para litigar.
- 3.- En cumplimiento de lo dispuesto por el art.58 bis de la Ley 19.496, ejecutoriada esta causa, remítase copia de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente.

Rol 4414-16.-

Pronunciada por don Alejandro Marcelo Navarrete Arriagada,
Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Valdivia.
Autoriza doña Sandra Sáez Guerrero, Secretaria Subrogante.



Poser e Bogado
Proprietario
3-3-2017

