

Valdivia, once de octubre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Se tiene por reproducida la sentencia en alzada, previa eliminación de los motivos 6°, 7° y 9°.

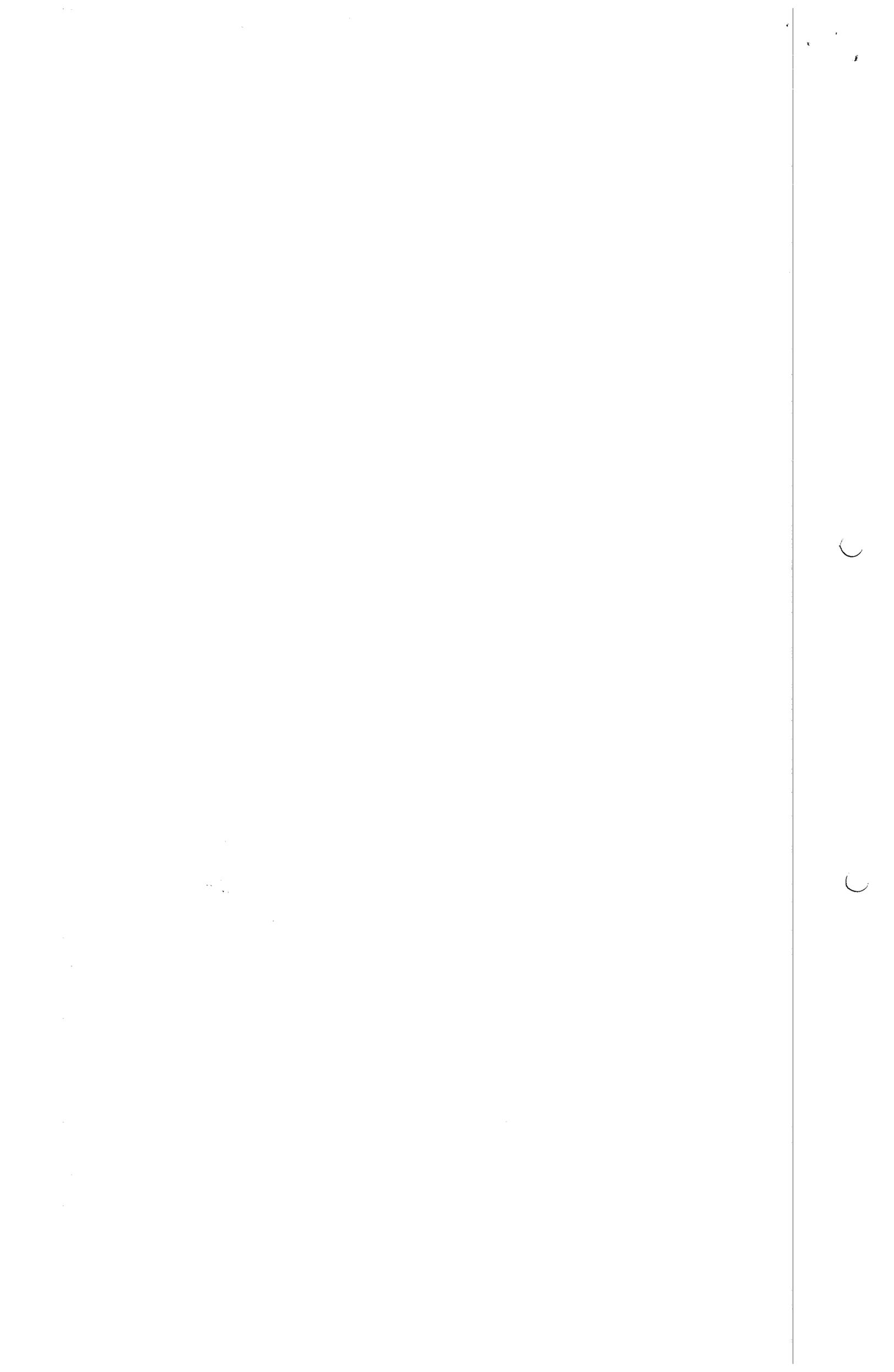
Y TENIENDO EN SU LUGAR Y ADEMÁS PRESENTE:

Primero: Que la apoderada del Servicio Nacional del Consumidor, dedujo recurso de apelación en contra de la sentencia pronunciada por el señor Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Valdivia, de tres de abril de dos mil diecisiete, que resolvió lo siguiente: a) que no se hace lugar a la querrela interpuesta por Jocelyne Macarena Bachmann Arriagada y de la cual se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor de Los Ríos, por no existir de parte de la denunciada conducta alguna que la hayan hecho incurrir en una infracción a la Ley N° 19.496; b) que no se hace lugar a la demanda civil intentada en contra del Banco del Estado de Chile, por no existir infracción que la haga procedente; c) que no se hizo lugar a declarar la denuncia como temeraria, por no configurarse los presupuestos que la hagan procedente; y d) que cada parte asume sus costas. La apelante pide se revoque la sentencia y en su lugar se acoja la denuncia condenando a la infractora al máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la Ley n° 19.496, por haber infringido lo que disponen los artículos 3 b) y 23 de la misma Ley.

Segundo: Que la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor enuncia estos derechos y les confiere una protección jurisdiccional. De su texto se concluye que el legislador ofrece instancias administrativas de tutela, como es la intervención del Servicio Nacional del Consumidor e instancias jurisdiccionales a través de acciones infraccionales y civiles ante los Juzgados de Policía Local. Los consumidores cuentan en esta Ley con mecanismos de protección que les permite ejercer sus pretensiones frente a contravenciones de los proveedores, acciones que deben tramitarse conforme con el procedimiento ordinario ante los Juzgados de Policía Local. Esta Ley también incorporó acciones colectivas que cuentan con un procedimiento especial seguido ante los juzgados de competencia civil, y que permite a los consumidores organizados reunirse y dirigir su acción colectivamente contra un proveedor.

Tercero: La Ley en comento define tanto a proveedores como consumidores, disponiendo que para efectos de esta ley se entiende por: "1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios; y 2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de





producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente".

Cuarto: Que el inciso 1º del artículo 23 de esta ley señala: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

Quinto: En el caso que nos ocupa se encuentra suficientemente acreditado que -en una etapa precontractual- la empresa denunciada decidió no cursar un crédito hipotecario, pues estimó insuficiente la garantía ofrecida por la cliente, conclusión a la que se arribó después del estudio de títulos, circunstancia que fue informada a la interesada, hecho que en concepto de esta Corte no constituye la infracción denunciada, motivo que se estima suficiente para confirmar la decisión del tribunal de primer grado.

Por estos motivos y lo dispuesto por el artículo 227 del Código de Procedimiento Civil, **se confirma** la sentencia apelada, de tres de abril de dos mil diecisiete, que rola de fojas 98 a 107 vuelta.

Notifíquese, regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro Titular señor Juan Ignacio Correa Rosado

Rol N° 142-2017.



Pronunciada por la **PRIMERA SALA**, Ministro Sr. **MARIO JULIO KOMPATZKI CONTRERAS**, Ministro Sr. **JUAN IGNACIO CORREA ROSADO** y Fiscal Judicial Sr. **MARÍA HELIANA DEL RÍO TAPIA**, quien no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo del fallo no firma por encontrarse haciendo uso de su feriado legal. Autoriza la Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.

En Valdivia, once de octubre de dos mil diecisiete, notifiqué por el estado diario la resolución precedente. Ana María León Espejo, Secretaria Titular.



Handwritten text, possibly a signature or date, located in the lower-left quadrant of the page. The text is faint and difficult to decipher.

C

C

MARIO JULIO KOMPATZKI
CONTRERAS
Ministro
Fecha: 11/10/2017 13:26:45

Juan Ignacio Correa Rosado
Ministro
Fecha: 11/10/2017 12:26:38



C

C

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Valdivia integrada por los Ministros (as) Mario Julio Kompatzki C., Juan Ignacio Correa R. Valdivia, once de octubre de dos mil diecisiete.

En Valdivia, a once de octubre de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

2

C

C

Novena 7 siete PAJ
4201-2015

Valdivia, tres de abril del dos mil diecisiete.

Vistos: a fojas uno rola querella infraccional de la Ley N° 19.496, de fecha 29 de agosto del 2015, rectificada a fojas 57, interpuesta por JOCELYNE MACARENA BACHMANN ARRIAGADA, funcionaria pública, domiciliada en Santa Rosalía 081 de la Villa San Luis de Valdivia, en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, del cual ignora Rol Único Tributario, representado por su gerente general, o en su defecto, por el Jefe de Oficina y/o Administrativo en conformidad con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso final y 50 D, ambos de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores por doña CLAUDIA BEATRIZ INZUNZA MOLINA, de quien ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Camilo Henríquez N° 562 de la ciudad de Valdivia, en virtud de los antecedentes de hecho y de derecho que expone, señalando primeramente respecto de los hechos que con fecha 15 de febrero del 2015 comenzó los trámites para solicitar un crédito hipotecario con don José Alexis Colillanca Castillo, ejecutivo de negocios de la entidad bancaria ya mencionada, quien le solicitó documentos personales para tramitar la operación financiera, los que se enviaron primeramente el 17 de febrero del 2015, ocurriendo que el día 20 de febrero del 2015 el ejecutivo le envió un correo señalándole que el crédito se encontraba listo ya que el Banco aprobaba \$18.000.000.- pudiendo pasarle \$16.200.000.-, requiriendo el funcionario bancario el 23 de febrero copia de la escritura de la propiedad o la vigencia del Conservador de Bienes Raíces, ya que necesitaba tener los datos para ingresar la solicitud de tasación en el sistema, lo que se cumplió en el mismo día debiendo incluso depositar \$70.000.- en su cuenta corriente, suma que correspondía al valor de la tasación que se debía realizar y que se efectuó sin ningún problema ya que el resultado del trámite fue de \$19.000.000.-, expresando la querellante infraccional que el 3 de marzo del 2015 le envió un correo al ejecutivo comentándole que la propiedad mantenía una prohibición de Bienes Nacionales que vencía el 1 de abril del 2015, a lo que el funcionario financiero responde aceptando la situación y señalando que esperarían, lo que ya había sido tratado con el ejecutivo en más de alguna oportunidad quien le hizo presente que mientras se liberara

antes de que pase por el abogado no habría problema, agregando la querellante infraccional que entre los papeles que el Banco le solicitaba se encontraba un certificado que debía ser otorgado por el Servicio de Salud, para lo cual se debió invertir dinero en la compra de materiales como desgrasadora, tubos de PVC, codos, fosa séptica, cámara de inspección, tubo de drenaje, más los pagos correspondientes al traslado de estos, la mano de obra para las instalaciones correspondientes, y el pago del trámite en dicha entidad para así regularizar toda la vivienda en la Municipalidad para que posteriormente le entreguen el documento de Recepción de Obras Municipales, que era lo único que le estaba faltando para pasar todo por el Abogado del Banco, ocurriendo que en medio de todo esto, a fines de marzo del año 2015, don José Colillanca, le envió un correo electrónico diciéndole que tenía un crédito aprobado por el Banco Estado para la compra de cartera de un crédito que estaba pagando en el Banco de Crédito e Inversiones, comentándole la cuota y diciéndole que en cuanto tenga un tiempo vaya a conversar personalmente con él, sin embargo, por motivos de trabajo se le complicó visitarlo, así que le realizó las consultas pertinentes a través del mismo medio, señalando la querellante infraccional que la cuota le bajaba solo en \$10.000.- y se le extendía en dos años más, razón por la cual no le era conveniente, pese a esto el ejecutivo insistió que si aceptaba el crédito tendría todo concentrado en un solo lugar y que podía ser cliente solo de ellos y cerrar productos que no ocupaba para luego realizar otros proyectos, dándole a entender que así se quedaría con plata en el bolsillo para cubrir los otros gastos que se generarían con la adquisición de la propiedad, como lo del Abogado, Notaria y Conservador de Bienes Raíces, por lo que le volvió a consultar a través de un correo electrónico el 22 de abril del 2015, por esta compra de cartera, si es que la cuota podía bajar más de los \$10.000.- antes mencionados, respondiéndole el mismo día que sí, que la cuota se podía bajar más, pero en realidad solo bajaba hasta \$13.000.-, precisando que el ejecutivo le escribe que tenía aprobado el refinanciamiento por \$7.000.000.- con una tasa del 0,92%, terminando el escrito con la pregunta "¿Cuándo podemos firmar?", pero como no le convenía a la querellante

hacer el cambio, porque se iba a endeudar mucho, se lo escribió por correo y también se lo dijo por teléfono, a lo que él le respondió por este último medio "pero si ningún banco te dará menos", a lo cual la consumidora solo agradeció pero sin aceptar, agregando respecto de los antecedentes de la infracción que mientras esperaba saliera todo lo del Servicio de Salud, llamó un día al ejecutivo para decirle que ya casi estaba todo listo y que posiblemente dentro de pocos días le llevaría toda la documentación, a lo que respondió que por tanto tiempo que había pasado el crédito hipotecario ya había sido anulado, por lo que él iba hacer otra solicitud pero cuando tenga todos los papeles para estar seguro, precisando la querellante al efecto que el día lunes 28 de mayo del 2015, le envió un correo electrónico al tenor de "Don José, buenos días, junto con saludar, quería preguntarle hasta que hora usted el lunes o martes me puede recibir para entregarle toda la documentación final, si Dios quiere me la entregarían lunes o martes pero en la tarde", siendo su respuesta "Jocelyne: favor conversar con la Señora Claudia Inzunza, Agente de la oficina", por lo que le pidió el número de teléfono para contactarla a la brevedad, otorgándosele de forma inmediata quien le manifestó que sin ningún problema ella podía esperar hasta las 18:00 horas y al igual que el Señor Colillanca, le comentó que se debía hacer nuevamente la solicitud del crédito hipotecario, por lo que posteriormente llamó al ejecutivo a su oficina, preguntándole de forma inmediata cuales eran los documentos que nuevamente debía llevar, nombrándolos y de ahí le dijo que la agente le había dicho que no había problema que le lleve los papel después de las 14:00 horas, a lo que le respondió "si quiere que ella te los reciba, yo no porque a mí ya me has hecho trabajar mucho", diciéndole que lo sentía que si él no quería trabajar más con la operación del querellante que se lo diga y se pidiera un cambio de ejecutivo respondiendo "pregúntale eso a la Señora Claudia" procediendo a cortar la llamada, no recordando la consumidora si el mismo día o al día siguiente llamó a la Señora Claudia Inzunza para pedirle su correo electrónico y así poder enviar todo lo solicitado y de paso le comentó lo que había sucedido con su ejecutivo, a lo que ella le respondió que era cierto que él había trabajado con

el tema de la compra de cartera que había pedido y que después no autorizó para posteriormente volver a decir que sí y luego que no de nuevo, a lo que le dijo la consumidora que jamás le había solicitado a él una compra de cartera que él de la nada la ofreció y que jamás le dijo que sí, solo le preguntó qué tan baja podía ser la cuota, indicando la Agente que era muy probable que la comisión que tenía que aprobar nuevamente el crédito hipotecario seguramente exigía que traslade todas las deudas donde ellos porque así podía ser un cliente confiable, respondiéndole que si esa era la razón y que con esa condición se le iba a otorgar el hipotecario, en tal caso feliz lo hacía aunque eso significara endeudarse por más años, pero que dejando en claro que el jamás le explicó todo eso, sino que ella le dijo que no se preocupe, que personalmente vería el caso, agregando que el día martes 2 de junio del 2015 le envió todos los documentos a la agente de la sucursal, y ese mismo día le llama alrededor de las 18:00 horas diciéndole que le había enviado un correo con las políticas del Banco y que para poder otorgarle el crédito hipotecario, la casa debía estar liberada de Bienes Nacionales mínimo 5 años, por lo tanto la compra no se podía transar ya que esta solo llevaba 1 año, el que decía "Estimada Jocelyne, te comento lo siguiente: Revisamos la escritura de la propiedad que deseas comprar y nos dimos cuenta de que fue adquirida a través de Bienes Nacionales el año 2014. Estábamos tramitando otra operación de iguales característica y el abogado la rechazo ya que el Banco acepta dejar en hipotecas después de los 5 años de la inscripción las propiedades adquiridas por Bienes Nacionales. Te adjunto copia de la Inscripción y lo que nos informó nuestro abogado en relación a no operar con estas propiedades. 2.2. Cuando el título de adquisición del vendedor tiene su origen en una regularización de conformidad al D.L. N° 2.695, de 1979, que fija normas para regularizar la posesión de la pequeña propiedad raíz y para la constitución del dominio sobre ella. Como resulta sabido, de conformidad con las normas del decreto ley citado, practicada la inscripción en el Registro del Conservador de Bienes Raíces respectivo de la resolución (justo título) de la Secretaría Regional Ministerial de Bienes Nacionales que acoge la solicitud del interesado, éste

adquiere la calidad de poseedor regular del inmueble para todos los efectos legales, lo que lo habilita, transcurrido un año completo de posesión inscrita no interrumpida, para hacerse dueño del inmueble por prescripción. Transcurrido dicho plazo, el texto legal establece que se cancelarán, por el solo ministerio de la ley, las anteriores inscripciones de dominio sobre el inmueble, así como la de los otros derechos reales y las de los gravámenes y prohibiciones que lo afectaban. Es por esta razón que en estos casos se autoriza el estudio del título vigente sin necesidad de efectuar el estudio de títulos a 10 años. "Se deberá, sin embargo, estudiar los títulos a cinco años contados desde la fecha de la inscripción, pues conforme al mismo decreto ley, los terceros que cumplan con los requisitos ahí establecidos, tendrán un plazo de cinco años contados desde la fecha de dicha inscripción, para solicitar la compensación en dinero de sus derechos reales, entre los cuales se encuentra el de hipoteca, manteniendo para estos efectos sus respectivos privilegios. El criterio del Banco del Estado de Chile, en este sentido, es no aceptar la constitución de garantías hipotecarias en su favor sobre inmuebles inscritos de acuerdo a las normas del citado cuerpo legal, mientras no haya transcurrido el plazo de cinco años antes mencionado.", procediendo la querellante infraccional a revisar el correo donde le envió toda la información al respecto, al que le respondió, que cómo don José no le había informado de esto antes, si se lo había dicho, el sabía de que se trataba y todo el gasto que había realizado para regularizar los papeles que el mismo Banco le estaba exigiendo, señalando que la Agente el día miércoles 3 de junio del 2015 le escribe diciéndole que "Estimada, el tema de la recepción de la propiedad es por parte del vendedor, tu hiciste un gasto en acuerdo con él no con el Banco. Nuestra responsabilidad comienza cuando tenemos el informe del Abogado, su trabajo es ver la parte legal", agregando la compareciente de fojas uno respecto de los ANTECEDENTES DE DERECHO que al tenor de los hechos descritos se configuran infracción al artículo 3 b) y 23 de la ley 19.496, sosteniendo que al efecto el artículo 3 B) dispone que "Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna

sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;”, manifestando que como es de conocimiento del Tribunal, uno de los fenómenos que originó el nacimiento de la legislación sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, es el de la asimetría en la información, siendo en ese contexto y, con la finalidad de evitar que el proveedor abuse de la posición privilegiada que le da, el acceso a la información acabada referida a los productos y servicios que se ofrecen al consumidor, es que el legislador estableció, como derecho básico e irrenunciable para el consumidor, el relativo a la información veraz y oportuna tal cual lo recoge el artículo 3° inciso 1° letra b) de la Ley de Protección al Consumidor, norma que contempla el derecho a la información en dos grandes aspectos que son oportunidad y veracidad, sosteniendo que esta última dice relación con que la información sea correcta y fidedigna, lo que en definitiva quiere decir que se corresponda con la realidad, en tanto que la oportunidad se refiere a aquella información que se entrega antes de perfeccionarse el acto de consumo, y no después, por cuanto es necesaria, como herramienta de decisión en el consumo, que su entrega sea previa al acto, como fundamento mismo de la decisión, de manera tal que queda de manifiesto en los hechos expuestos que la entidad bancaria querellada no cumplió con el derecho a entregarle a la cliente una información veraz y oportuna, siendo dicha entidad quien dispone de toda la información relevante como para adquirir un crédito hipotecario; aún más atendida dicha falta de información incurrió la consumidora en una serie de gastos derivados de la deficiente e inoportuna información entregada por dicha entidad, por su parte el artículo 23 prescribe en su inciso 1 que “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias”, es decir, la empresa querellada es efectivamente experta o profesional en el área de las actividades de su giro, por lo que se encuentra en inmejorables condiciones para tomar los

resguardos necesarios que eviten el menoscabo que una negligente administración o nula preocupación puedan ocasionar en la prestación de sus servicios, agregando que la contraparte no sólo tiene los medios técnicos o de hecho que aseguren la efectiva y correcta entrega de información en los productos que ofrece, considerando la vigencia de las respectivas estipulaciones contractuales, sino que siempre ha tenido o ha estado en condiciones de disponer de un abanico de posibilidades para que, con diligencia, evite los perjuicios de su contraparte en la celebración del contrato, por lo que está jurídicamente obligada, por la naturaleza del contrato y por su condición de proveedor profesional de la Ley del Consumidor, a emplear el cuidado y la actividad necesaria que impidieran el grave daño que se está ocasionando a la querellante infraccional, resultando de este modo, en los hechos del juicio ha existido una negligencia evidente de parte de la querellada, debido a que no ha empleado la diligencia o cuidado necesario para evitar el menoscabo sufrido por la cliente, ocurriendo con esto que además de asentar a todo evento la conducta infraccional motivo de la querella, ha avalado por sobre cualquier consideración racional tales conductas, contribuyendo a agravar las consecuencias perniciosas de la contravención, así entonces, en la especie se encuentra claramente infraccionado el artículo 23 inciso primero de la Ley del Consumidor, puesto que los hechos del juicio dan cuenta de una negligencia contractual evidente, que el Tribunal debe en principio reparar con la declaración de responsabilidad infraccional e imponiendo el máximo de las multas que establece el artículo 24 de la Ley N° 19.496, por lo que en mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas, y artículos 1° y 7° y demás pertinentes de la Ley N° 18.287, solicita al Tribunal tener por interpuesta querella infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496, con costas, procediendo seguidamente y en el mismo escrito JOCELYNE MACARENA BACHMANN ARRIAGADA, ya individualizada, en virtud de lo dispuesto en los artículos 3° e) en relación a lo dispuesto en artículos 3 b) y 23, 50

a), b) y c), todos de la Ley 19.496, a deducir demanda de indemnización de perjuicios, rectificadora a fojas 57, en contra de BANCO ESTADO Valdivia, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, doña CLAUDIA BEATRIZ INSUNZA MOLINA, también ya individualizada en lo pertinente según se ha consignado precedentemente, en virtud de los fundamentos de hecho y derecho que expone, señalando primeramente respecto de los ANTECEDENTES DE HECHO que en virtud del principio de economía procesal, da por enteramente reproducidos y hace propios, los hechos y antecedentes expuestos en lo principal de su presentación, sin perjuicio de lo anterior, manifiesta la actora que los hechos referidos y latamente explicados en la querrela de autos, le han causado perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales, consistente en Daño Emergente, el cual ampara en la consideración que el banco le había otorgado un crédito hipotecario bajo ciertos términos y condiciones, y que en consecuencia la actora asumió una serie de gastos que detalla en su presentación solicitando por este concepto se le respete el crédito hipotecario en los términos y condiciones ofrecidos y otorgados por Banco Estado y la devolución de la suma de \$711.319.-, éste último monto que incluye los gastos originados en la obtención de Certificado de Dominio Con Vigencia en el Conservador de Bienes Raíces N° 0403068 de fecha 23/02/2015 a un valor de \$ 5.000.-; Orden de Ingresos Municipales N°1190964, Derechos por regularización de vivienda ubicada en camino publico sector Curiñanco, fecha 31/03/2015, valor \$81.837.-; Orden de Ingresos Municipales N°1202567, Certificado de recepción final vivienda ubicada en Sector Curiñanco, fecha 31/05/2015, valor \$2.705.-; Tasación Propiedad Curiñanco, descontada de Cuenta Corriente 720-0-001221-2, fecha 03/03/2015, valor \$74.899.-; Boleta Sodimac S.A, compra de materiales, fecha 25/04/2015, valor \$109.557.; Boleta de Ventas y Servicios N°076669, Desgrasador, fecha 28/04/2015, Valor \$18.319.-; Boleta Sodimac S.A., Compra materiales, fecha 03/05/2015, Valor \$15.002.-; Comprobante de Pago N°15S1402-4043, Seremi de Salud Región de Los Ríos, 04-05-2015, Valor \$64.000.-; Recibo de dinero, Proyectos de

Alcantarillado y agua potable para cabaña en sector Curiñanco, fecha 02/05/2015, valor \$160.000.-, y; Recibo de dinero, por concepto de flete materiales y mano de obra instalaciones, fecha 03/05/2015, valor \$180.000.-; destacando que todos estos gastos fueron realizados con fecha posterior a que se aprobara el crédito hipotecario, ya que este se le autorizo el 20 de febrero del 2015, adicionando a los perjuicios el Daño Moral, fundamentado en el sufrimiento, en el trastorno psicológico, vale decir, en la afectación espiritual del demandante, esto es, cuantificación de las molestias y/o trato descortés, precisando al efecto la demandante que debido a que el ejecutivo de la sucursal, don José Alexis Colillanca Castillo, no le informó de forma oportuna que dicha propiedad en el Sector de Curiñanco no se podía hipotecar, que él recibió toda la documentación de esta con fecha 23 de febrero del 2015, que aparte solicitó el dinero para la tasación respectiva, tuvo la actora que disponer de bastante tiempo, tanto propio como el de otras personas para juntar documentación y tramitar todo lo que el Banco requería del Servicio de Salud como del Departamento de Obras Municipales, haciendo pagos para los trámites legales en estas entidades y además realizando gastos económicos en la compra de diversos materiales para instalarlos en la propiedad, teniendo que solicitar a un tercero le saque un préstamo para así no tener descuentos en sus liquidaciones posteriores, realizando también viajes al sector de Curiñanco en varias oportunidades, agregando que jamás solicitó la aprobación de un crédito de consumo ni una compra de cartera de sus otras deudas, insistiéndosele en que aceptara y ante su negativa demostró molestia en las conversaciones siguientes con ella, además cuando el funcionario bancario mencionaba este crédito, le decía que si lo tomaba quedaría con plata en mano para poder pagar los gastos del Abogado, de la notaria y la posterior inscripción a su nombre del dominio de la propiedad en el Conservador de Bienes Raíces, por lo que le estaba dando a entender que todo iba a salir a la perfección, que los dueños de la propiedad desocuparon su casa y a pesar de que aparecieron otros posibles compradores, ellos se mantuvieron firmes en esperar que la demandante termine con todos los trámites que se debían hacer, agregando

que el ejecutivo de ventas, supo desde un comienzo que la propiedad estaba con prohibición de Bienes Nacionales y que en abril de ese año quedaba liberada y aun así le siguió tramitando y manifestando que esperarían, incluso su hija de 6 años de edad, se ilusionó con aquella casa, quien al momento de presentación de la demanda aún no sabe de lo sucedido, encontrándose ansiosa por vivir en aquel lugar y hasta la fecha preguntando por esta, argumentando asimismo y cuestionando interrogativamente que si el crédito hipotecario se aprobó a principios del año 2015 por \$18.000.000,- ¿Cómo puede ser posible que 4 meses después la gerente de la sucursal le diga que lo más probable es que la comisión revisadora de los créditos está exigiendo que autorice la compra de sus otras deudas para que sea una clienta confiable? y seguidamente presentando una segunda interrogante en el sentido de que si, ¿Pueden condicionarle con esto?, señalando al respecto la actora que el día 28 de mayo del año 2015, ante la mala voluntad de don José Colillanca de seguir ayudándole con el hipotecario ya aprobado, fue que tuvo que conversar con la Señora Inzunza para que le siga tramitando los papeles de la casa en cuestión, quien le solicitó el 2 de junio de 2015, entre otros documentos, nuevamente la escritura de la propiedad y en un par de horas le respondió que revisada esta se determinó que la propiedad no podía ser hipotecada por la entidad bancaria según sus políticas, de lo contrario y cuestionándose nuevamente la actora ¿el ejecutivo hubiera dejado pasar más tiempo para informarle de aquello?, que pasaron 4 meses desde que inició los trámites para que le dijeran todo eso, que si la gerente lo sabía, ¿Por qué su ejecutivo no?, precisando que como clienta no tiene porque saber el procedimiento interno de otras entidades por lo que se declara ignorante del tema y al igual que otras personas, se confió en el profesionalismo de dicho funcionario, que como se le fue otorgado el crédito hipotecario de forma inmediata y don José Colillanca siempre le dijo que estaba todo bien, dejó pasar la oportunidad de poder adquirir otra propiedad y también de postular al subsidio habitacional por estar ilusionada con la compra de la casa en Curiñanco y además consiguiendo dinero con terceros para poder realizar

todos los gastos ya mencionados, que revisando correos electrónicos y su cartola del Banco, se dio cuenta que se le mencionó el día 23 de febrero del 2015 que el valor de la tasación era de \$70.000,- descontándose de su cuenta corriente el día 3 de marzo del 2015 la suma de \$74.899.- por concepto de tasación, precisando que es por todos los daños morales, entendiéndose estos como sufrimiento en trastornos psicológicos, afectación espiritual, molestias, malos ratos, pérdida de tiempo, trato descortés y entrega ineficiente de la información, monto que evalúa en la suma de \$5.000.000.-, presentando como ANTECEDENTES DE DERECHO que conforme lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la Ley N°19.496 que señala que "Son derechos y deberes básicos del consumidor: El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.", y lo dispuesto en el artículo 50 inciso 2° de la Ley N° 19.496; le asiste el derecho de exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos ya expresados, asimismo, funda su demanda en todas y cada una de las disposiciones legales contenidas en lo principal de su presentación, resultando en consecuencia, el monto total de la indemnización de perjuicios demandado en la suma de \$5.711.319.-, por lo que en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales precedentemente citadas y las contenidas en la querrela, solicita al Tribunal tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de BANCO ESTADO, representado legalmente para estos efectos por CLAUDIA BEATRIZ INSUNZA MOLINA, ambos ya individualizados, admitirla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la demandada al pago de la suma de \$5.711.319.- y que se respete el crédito hipotecario aprobado en términos y condiciones ofrecidos, o la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas.

A fojas 60 CLAUDIA BEATRIZ INSUNZA MOLINA, empleada bancaria, domiciliado en Avenida Ramón Picarte N° 903 de Valdivia, comparece en calidad de Agente Sucursal

Valdivia del BANCO DE ESTADO DE CHILE del mismo domicilio de la compareciente, expresando que la cliente Bachmann estaba postulando a crédito hipotecario el cual tiene varias partes de proceso, partiendo por una evaluación comercial del cliente ocurriendo en el caso de la querellante que pasó su solicitud por comité siendo aprobada quedando la misma con una vigencia de 60 días, después se pasa a tasación comercial de la vivienda lo que también fue efectuado coincidiendo con el valor de venta en que se estaba comprando, agregando que el tema, por lo que dio a entender la cliente, es que cuando ella quiso hacer la compra, la vivienda no se encontraba recepcionada por Obras Municipales por lo que incurrió en gastos de común acuerdo con la vendedora ya que la propiedad tiene que estar con recepción municipal, procediendo la compareciente a consultar con el Abogado del Banco sin hacer incurrir a la cliente en gastos, cuyo costo fue de \$90.000.- de cargo del Banco, sobre la propiedad que fue adquirida por el vendedor a Bienes Nacionales siendo informados por el profesional en cuestión que para que la propiedad quedara en garantía debían pasar a lo menos 5 años desde la adquisición por parte del primer dueño, resultando que en este caso el vendedor había adquirido el año 2014 por lo que no tenía la antigüedad necesaria que establece como requisito para una compra a través de crédito hipotecario, avisándosele de inmediato a la cliente quien solo debió sufragar la suma de \$74.899.- por concepto de tasación del inmueble, precisando la declarante que las propiedades adquiridas a través de Bienes Nacionales pueden ser enajenadas al contado después de un año y mediante crédito hipotecario transcurridos 5 años.

A fojas 87 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de la querellante y demandante civil, el Servicio Nacional del Consumidor, quien se presenta con personería que acompaña mediante minuta escrita; documento que el Tribunal tiene por recibido quedando acompañado a fojas 66 y por el cual LORENA VALENTINA BUSTAMANTE NUÑEZ, Directora Regional y representante judicial del Servicio Nacional del Consumidor Región de Los Ríos, ambos domiciliados en calle Arauco N° 371 segundo piso de la ciudad de Valdivia, en virtud de oficio N° 3237 remitido por este Tribunal dirigido a la compareciente y

en atención a que la infracción materia del proceso compromete el interés general de los consumidores en los términos que establece el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, se hace parte en lo infraccional del proceso, sosteniendo primeramente en relación al sujeto pasivo de la acción Infraccional que siendo una actividad habitual y lucrativa la que desempeña la denunciada, no se puede desconocer que se trata de una actividad comercial y por ende está comprendida dentro de la calidad jurídica de proveedor según da cuenta el artículo 1 N° 2 de la Ley N° 19.496, resultando que el Banco Estado es efectivamente experto o profesional en el área de las actividades de su giro, por lo que se encuentra en inmejorables condiciones para tomar los resguardos necesarios que eviten el menoscabo al consumidor por su actuar deficiente y/o negligente en la prestación de un servicio o venta de un producto como es la aprobación de un crédito hipotecario, manifestando el servicio compareciente que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley que rige la materia de autos, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características de las que actualmente rige, de ahí la importancia que la ley atribuye a la labor de los Tribunales de Justicia, encargados de sancionar conductas como la señalada en la denuncia de autos, precisando que en la especie, el único que puede poner remedio a la situación que ha dado origen a la presente causa, restableciendo el equilibrio jurídico señalado, mediante la sanción de la conducta de la empresa denunciada, es el Tribunal, planteando respecto del Interés General Comprometido que estando comprometidos los intereses generales de los consumidores toda vez que este tipo de errores no pueden permitirse empresas de este rubro, como resulta ser Banco Estado, es que SERNAC ha decidido hacerse parte en lo infraccional de este proceso requiriendo según se indicara, una sanción ejemplar para una empresa que ha faltado al deber de profesionalidad en la prestación de sus servicios, afectando de paso, al propio mercado, y a los intereses generales de los consumidores que confían en la

diligencia y responsabilidad en la prestación del servicio contratado por la denunciada, incluso las disposiciones de la Ley N° 19.496, están especialmente orientadas hacia la regulación de una relación contractual y su fundamento se encuentra en la constatación, por parte del legislador, de la existencia de un objetivo desequilibrio en la relación jurídica que traban consumidores y proveedores en el mercado moderno, agregando que por las exigencias de la libre competencia, la globalización de la economía nacional y el crecimiento del mercado, el proveedor moderno se encuentra en un creciente y sostenido proceso de profesionalización, lo que aunado a su organización jurídica interna, sus mayores recursos económicos y su mejor acceso a la información determinan que este asuma una evidente posición dominante en la relación que diariamente se produce con los consumidores, quienes desprovistos de profesionalidad, recursos e información aparecen en una clara situación de desmedro que la Ley trata de erradicar inspirada en criterios de justicia y equidad mínima, sosteniendo finalmente respecto de la naturaleza de las normas infringidas que es del todo necesario señalar que las normas de protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor, en otras palabras sólo basta el hecho constitutivo de ella, como ocurre en los casos de infracciones de la Ley de Transito, para que se configure y por consiguiente el Tribunal condene, lo que se desprende del mismo carácter profesional del proveedor, tal como se ha sostenido; la responsabilidad objetiva "es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que como justa contrapartida a las ganancias que de ella obtiene, la obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo (principio de la responsabilidad profesional o por el riesgo creado, opuesto al tradicional de la responsabilidad objetiva o por culpa)", sosteniendo el servicio compareciente que en consecuencia y en razón de lo señalado, encontrándose completamente acreditada la infracción a los artículos 3b) y 23 inciso 1 N° 19.496, y constando la conducta renuente de

la empresa querellada para dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley del consumidor en todas las gestiones anteriores al juicio, circunstancias que afectan el interés general de los consumidores, viene en uso de las atribuciones conferidas al Servicio Nacional del Consumidor, por el artículo 58 letra g) de la ley N° 19.496, en hacerse parte en esta causa, a fin de asentar en el proceso la correcta interpretación de las disposiciones legales infringidas e impetrar la aplicación del máximo de las multas que en derecho corresponden, por lo que el Tribunal tiene como parte al SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DE LOS RIOS, además de la comparecencia de la parte querellada, y demandada civil, procediendo seguidamente la parte querellante y demandante civil a ratificar en todas sus partes la querrela y demanda con costas, en tanto que el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DE LOS RIOS ratifica el escrito presentado en esta audiencia en virtud del cual se hace parte de la querrela infraccional y demanda civil presentada por JOCELYNE MACARENA BACHMANN ARRIAGADA, de todo lo que se da traslado a la parte querellada y demandada civil del BANCO DEL ESTADO DE CHILE el que contesta las acciones incoadas en su contra mediante minuta escrita con copia a la contraria; documento que el Tribunal tiene por recibido y que rola a fojas 83 y siguientes y en el que primeramente responde la querrela de autos solicitando su rechazo en atención a que según sostiene la demandante, doña JOCELYNE MACARENA BACHMANN ARRIAGADA, en su demanda señala que en el mes de febrero del año 2015 comenzó los trámites para obtener un crédito hipotecario enviando documentos para tal efecto el 17 del mismo mes, posteriormente, el 20 de febrero, se le informa que se le aprobaba un crédito por 18 millones de pesos, agregando la defensa que con posterioridad, el 23 de febrero, se le pide copia de la escritura de la propiedad y documentación del Conservador de Bienes Raíces, ya que se necesitaba ingresar la solicitud de tasación en el sistema, por lo que ese mismo día envió la documentación solicitada más \$70.000.- para el pago de la tasación, seguidamente, con fecha 3 de marzo, la demandante señala que le envió al ejecutivo un correo electrónico indicándole que la propiedad tenía una prohibición de Bienes Nacionales y que recién se

podía vender a partir del 10 de abril de ese año, esto es 2015, entretanto, asevera la demandante, se le ofreció un crédito para compra de cartera de una deuda existente en el Banco de Crédito e Inversiones, el cual en definitiva no aceptó por razones de tasa de interés pues no le convenía la ofrecida, resultando que como hubo una demora en obtener unos certificados de Servicio de Salud que se le había pedido, ya que la vivienda no contaba con autorización municipal, el crédito fue anulado, por que el ejecutivo le indicó que hiciera otra solicitud de crédito y que fuera a conversar con la agente de la Oficina Señora Claudia Inzunza, quien en definitiva, y después de haberle enviado todos los documentos, lo que aconteció con fecha 2 de junio del 2015, le dijo que la casa, saneada por Bienes Nacionales, debía estar inscrita a nombre del propietario al menos por 5 años, sosteniendo la defensa que la negativa a aceptar la propiedad ofrecida en garantía y las razones dadas por el Abogado para ello, le fueron transmitidas a la demandante quien transcribe lo que al efecto se dijo, agregando la defensa en su presentación que contestando la denuncia o querrela, y en base a los hechos de la misma reseñados, solicita su rechazo ya que no existe ninguna vulneración ni infracción a las normas que se refieren al tratamiento de los productos bancarios que se ofrecen a los clientes, y menos vulneración a las normas establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ya que tal como se dijo en la declaración indagatoria prestada en autos por la Señora Agente de la Oficina Valdivia Picarte, la demandante efectivamente estaba postulando a un crédito hipotecario, el cual tiene varias etapas, que comienza con una evaluación comercial para posteriormente pasar a un comité que en principio aprobó el crédito con una vigencia de 60 días para su curse, posterior al comité se tasa la garantía, lo que en este caso también aconteció, sin embargo la propiedad carecía de recepción municipal, por los propios dichos de la clienta la cual habría incurrido en gastos para ese efecto, los mismos que ahora insólitamente pretende que le sean pagados por el Banco, posteriormente, y cuando se envió la documentación legal al Abogado del Banco para su informe, éste no aprobó los títulos pues el inmueble fue adquirido

mediante un saneamiento de títulos realizado a través del Ministerio de Bienes Nacionales, y el título de dominio del inmueble que se pretendía entregar en garantía, tenía un tiempo de inscripción menor a 5 años lo que hacía posible la demanda por la acción compensatoria a que se refiere el artículo 29 del D.L. 2.695, por lo anterior, y por no haber incurrido el Banco querellado en ninguna infracción a la ley de Protección de los Derecho de los Consumidores, deberá rechazarse la demanda, por lo que en razón de lo expuesto, y disposiciones citadas, solicita al Tribunal rechazar la querrela infraccional, con costas, procediendo seguidamente y en el mismo escrito a contestar la demanda civil solicitando su rechazo, atendiendo a los hechos indicados en la contestación de la querrela, los cuales da por reproducidos, no obstante lo anterior, la defensa afirma que los perjuicios que se reclaman no han existido, y en caso de existir, deberán ser probado por la demandante, por lo que en razón de lo expuesto, solicita al Tribunal rechazar con costas la demanda interpuesta, y por carecer de fundamento plausible declararla temeraria de acuerdo a lo estipulado al efecto en el artículo 50 E de la Ley 19.496, aplicando las sanciones señaladas en el artículo 24 de la mencionada Ley. Seguidamente y en la misma audiencia las partes son llamadas a un avenimiento en lo civil de este proceso, el que no se produce por lo que se produce, procediéndose al rendimiento de los medios de prueba según consta en autos.

CONSIDERANDO:

EN LO INFRACCIONAL.

PRIMERO: Que la querellante recurre al Tribunal poniendo en su conocimiento una eventual infracción a la Ley 19.496, por haber solicitado una operación de crédito hipotecario para la adquisición de un inmueble el cual fue rechazado por deficiencias en el título de dominio de la propiedad después que la consumidora había realizado tramitaciones e incurrido en gastos para cumplir con los requerimientos del Banco del Estado de Chile sin que la entidad financiera se haya responsabilizado de ellos después de la negativa.

SEGUNDO: Que la querellada sostiene la improcedencia de la acción infraccional deducida fundada en que el procedimiento se ajustó a los protocolos del Banco resultando en definitiva que los títulos no ameritaban ser recibidos en garantía por razones de orden legal.

TERCERO: Que la querellante no manifiesta en su escrito de fojas 1 ni en parte alguna del expediente haber recurrido a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

CUARTO: Que la actividad bancaria y financiera se regula en la Ley General de Bancos debiendo someterse las entidades respectivas y sus clientes a su normativa.

QUINTO: Que de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 2, 12, 19 y 22 de la Ley General de Bancos queda de manifiesto que en dicho cuerpo regulatorio se contienen normas fiscalizadoras, investigadoras y sancionatorias especiales que permiten a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras aplicar las multas correspondientes en caso de infracción a sus disposiciones a través de procedimientos administrativos expeditos, transparentes y rigurosos.

SEXTO: Que el artículo segundo bis de la Ley 19.496, excluye del ámbito de aplicación de la misma "las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales", devolviendo competencia al Juzgador de dicha Ley solo cuando la normativa especial no contemple procedimientos especiales indemnizatorios, siendo necesario al efecto contar con la resolución definitiva y ejecutoriada que sanciona el aspecto infraccional desde el punto de vista administrativo a objeto de regular los perjuicios.

SEPTIMO: Que en autos, si bien se deduce demanda conjuntamente con la denuncia interpuesta, dicha presentación no cuenta con soporte sancionatorio alguno que de cuenta que la materia fue resuelta por la entidad fiscalizadora correspondiente pronunciándose sobre la especie.

OCTAVO: Que conforme lo anterior, los documentos probatorios acompañados de fojas 9 a 54, 73 a 81, 85 y 86 todas incluidas, analizadas en forma individual y conjuntamente con las otras piezas del proceso de acuerdo con las reglas de la sana crítica, no modifican ni alteran lo expresado en los considerando anteriores sobre la forma y circunstancias de ocurrencia del hecho, como tampoco lo hace lo declarado por los testigos Arriagada Sepúlveda, Adreoli Gomez y Lemarí Lemarí, no obstante haber depuesto legalmente examinados y dar razón de sus dichos.

NOVENO: Que consecuentemente este Tribunal no resulta competente para pronunciarse sobre el aspecto infraccional previo que reviste o puede revestir la querrela de autos ya que dicho conocimiento se radica por Ley en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, la cual, según consta en el expediente, no ha concluido procedimiento administrativo alguno tendiente a establecer de acuerdo a la Ley General de Bancos eventuales infracciones a su normativa tanto legal como reglamentaria, razón por la cual se rechazará la denuncia.

EN LO CIVIL.

DECIMO: Que, siendo en la especie la acción civil una cuestión derivada de acción infraccional por mandato de la propia Ley N° 19.496, y rechazada que sea esta, no se dará lugar a la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por JOCELYNE MACARENA BACHMANN ARRIAGADA, en contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado, para' estos efectos por CLAUDIA BEATRIZ INZUNZA MOLINA, todos ya individualizados,

Y Vistos
19, 20, 23, 50
artículos 2, 1
15.231 y 18.28

artículos 1, 2 bis,
de la Ley 19.946.,
de Bancos y Leyes

- 1.- Que no se ha interpuesto por JOCELYNE MACARENA BACHMANN ARRIAGADA, en contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado por CLAUDIA BEATRIZ INZUNZA MOLINA, todos ya individualizados, para que se haga lugar a la demanda civil deducida por JOCELYNE MACARENA BACHMANN ARRIAGADA, en contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado, para estos efectos por CLAUDIA BEATRIZ INZUNZA MOLINA, todos ya individualizados, por no existir de parte de la denunciada, su representante o sus dependientes conducta alguna que la hayan hecho incurrir en una infracción a la Ley 19.496.
- 2.- Que consecuente con lo anterior no se hace lugar a la demanda civil deducida por JOCELYNE MACARENA BACHMANN ARRIAGADA, en contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado, para estos efectos por CLAUDIA BEATRIZ INZUNZA MOLINA, todos ya individualizados, por no existir presupuesto infraccional alguno que fundamente la misma.

3.- Que no se hace lugar a declarar la denuncia temeraria al tenor del artículo 50 E de la Ley N° 19.496, en razón de no haberse configurado los presupuestos de procedencia de la misma y no haberse recogido los argumentos de la defensa en el presente fallo.

4.- Que conforme lo anterior cada parte pagará sus costas.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente. Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Rol 4201-15-1.-

Pronunciada por don Pablo Andrés Castro Jara, Abogado, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Valdivia. Autoriza don Domingo Soto Gamé, Secretario Abogado.

REGISTRO DE SENTENCIAS
08 NOV. 2017
REGION DE LOS RIOS

REGISTRO DE SENTENCIAS
08 NOV 2017
REGION DE LOS RIOS

PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
SECRETARIO
VALDIVIA

CONFORME A SU ORIGINAL
22 MAYO 2017
SECRETARIO

DOMINGO R. SOTO GAMÉ
SECRETARIO ABOGADO