



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL OSORNO
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO
CHILE

000153

02643

ORD. N° _____/

ANT.: Causa rol N°435-2017 (JEM)
Segundo Juzgado de Policía
Local de Osorno.

MAT.: Remite copia de sentencia.

Servicio Nacional del Consumidor	
RECIBIDA	
FECHA:	9 MAR 2018
HORA:	10:25
QUIEN RECIBE:	Blacconi

Osorno, 09 de marzo de 2018

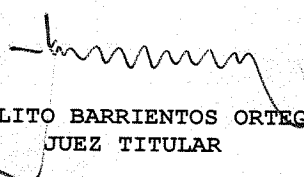
DE : HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA.
JUEZ TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

A : SR. MIGUEL LÓPEZ VILLEGAS
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGION DE LOS LAGOS.
Calle Balmaceda N°241, PUERTO MONTT.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Agrícola y Áridos El Arenal Ltda. y otra con Banco Santander Chile", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle a fin de remitir copia autorizada de las sentencias de primera y segunda instancia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496.-, sobre Protección de los derechos de los Consumidores.

Las referidas sentencias, se encuentran firmes o ejecutoriadas.

Saluda atentamente a Ud.


HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA
JUEZ TITULAR


GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



HBO/GRM/jpm

Distribución:

- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.

Osorno, veintiuno de septiembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fojas 3 y siguientes, en relación con los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes, rola querrela por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por don **PABLO ALVAREZ PINCHEIRA**, abogado, domiciliado en calle Francisco Bilbao N° 1129, oficina 901, Osorno, en representación de **AGRÍCOLA Y ARIDOS EL ARENAL LTDA. hoy AGRICOLA EL ARENAL LTDA.** Rut N° 79.768.900-9, y de doña **INES DEL CARMEN ROJAS BAEZA**, cédula nacional de identidad N° 8.759.581-1, empresaria, ambas domiciliadas en Fundo El Arenal, sector Las Quemadas, de la comuna de Osorno, en contra de "**BANCO SANTANDER CHILE**", Rut N° 97.036.000-K. representado por su jefe de local, don **JUAN CARLOS RODRIGUEZ YAÑEZ**, ignora RUN, agente, ambos domiciliados en calle Eleuterio Ramírez N° 902, de la ciudad de Osorno, señalando que con fecha 28 de Marzo del año 2013, el Banco Santander-Chile otorgó un crédito a la sociedad Agrícola y Áridos El Arenal Ltda. por un capital total de \$90.505.000, a pagarse en 10 cuotas anuales con vencimiento la primera de ellas el día 20 de marzo del 2014, siendo aval de dicha deuda doña INES ROJAS BAEZA. Indica que en diciembre de 2013, sus representadas recibieron oferta del banco Corpbanca de comprar o refinanciar dicho crédito en mejores condiciones que las otorgadas por el Banco Santander, debiendo trasladarse la hipoteca que pesa sobre un predio de propiedad de la sociedad, para luego concretar el refinanciamiento a través de una carta de resguardo entre ambos bancos. Agrega que a solicitud de las interesadas Banco Santander informa que la carta de resguardo debía ser por la suma de \$103.000.000, generando Corpbanca carta de resguardo por dicho monto la que fue aceptada por Banco

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO,..... 3 MAR 2018

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



Ciento treinta y cuatro

134

plazo establecido, y recién con fecha 22 de septiembre de 2014 se termina de inscribir en el Conservador de Bienes Raíces el alzamiento de todas las garantías a favor del Banco Santander, siendo dichos alzamientos condición esencial para que Corpbanca pague a Banco Santander. Indica luego, que con fecha 06 de Octubre de 2014 Corpbanca concurrió a pagar a Banco Santander el monto de \$83.842.109, monto que Banco Santander no aceptó, alegando a que la carta de reguardo se otorgó por el monto de \$87.000.000.-, y que por el tiempo transcurrido habían aumentado los intereses de la deuda. Señala que sólo con fecha 11 de febrero de 2014, Corpbanca pagó los \$87.000.000 al Banco Santander. Agrega que dado que Corpbanca cursó su crédito por \$100.000.000 desde el 27 de febrero de 2014 y mientras Banco Santander no aceptó el pago, significó ello que la sociedad querellante figurara en el sistema financiero con dos deudas por un total aproximado de \$200.000.000, en condiciones que la deuda era una sola, figurando en Dicom por mora en ambas instituciones. Además señala que habiendo regularizado la situación con Banco Corpbanca, el Banco Santander insistió en seguir cobrando los intereses indebidamente generados, informando con fecha 01 de abril de 2016 una deuda morosa de sus representadas por \$8.441.952, manteniendo a la sociedad informada en Dicom desde el 20 de marzo de 2015 con una cuota vencida de \$579.067, pues los intereses indebidamente generados habían sido unilateralmente divididos en 10 cuotas anuales. Finalmente señala que tras un nuevo reclamo ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, el Banco Santander sólo con fecha 26 de agosto de 2016 informa que sus representadas no tenían deudas, habiendo mantenido a la sociedad El Arenal informada en Dicom, y a su representante legal en su



El querellante y demandante civil ratifica su querrela infraccional y demanda civil, solicitando se dé lugar a ella en todas sus partes con costas. La parte querrellada y demandada civil contesta la querrela infraccional, mediante minuta escrita que se agrega a fojas 29 y siguientes, solicitando su rechazo en todas sus partes con expresa condenación en costas, indicando que las supuestas infracciones se originan en faltas de gestión de la sociedad querellante, que no pueden ser atribuidas al Banco Santander Chile. Más adelante evacua traslado de la demanda, con expresa condenación en costas, indicando que los perjuicios referidos por la demandante se originan, en lo relativo a la dilación alegada de 12 meses en una operación que no debía durar más de 30 días en el hecho de pretender la sociedad querellante pagar \$83.842.109 al Banco Santander Chile en vez de los \$87.000.000 adeudados, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 17 D incisos 3º y 4º de la Ley 19.496, y en lo relativo a los demás perjuicios enumerados por la demandante, indica que estos se producen por faltas de gestión y administración de la sociedad querellante, las que no son atribuibles a Banco Santander Chile.

Acto seguido el Tribunal llama a las partes a conciliación la que no se produce. A continuación el Tribunal procede a recibir la causa a prueba, fijando al efecto los hechos sustanciales pertinentes y controvertidos. Se recibe en primer lugar la prueba instrumental de la querellante y demandante civil que acompaña, bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, los documentos agregados de fojas 34 a 111. La parte querrellada y demandada civil no rinde prueba instrumental. En seguida rinde prueba testimonial la parte querellante y demandante civil, a través de la declaración de las testigos doña Viviana



TERCERO: Que sobre el particular debe tenerse presente que, de conformidad al artículo 1 de la Ley N° 19.496, "la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias". A su vez señala que se entenderá por consumidores o usuarios, "las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen, o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios"; por 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". De igual modo, en su artículo 2° señala que "quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor". A su vez, el artículo 2° bis dispone que "las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales.", salvo en los casos que señala.

En lo concerniente a los derechos y deberes básicos del consumidor, en la especie, el artículo 3° de la ley consagra en su letra e) el derecho a "la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".



inscritas las hipotecas y prohibiciones establecidas a su favor y previo alzamiento de las prohibiciones y embargos establecidas a favor de Banco Santander.

SEXTO: Que también se encuentra acreditado en autos a fojas 71, que en relación al inmueble ubicado en sector Las Quemadas, de propiedad de la sociedad querellante, con fecha 11 de abril de 2014, el Banco Santander otorgó escritura pública repertorio 1592-2014, de la Notaria Harry Winter de Osorno, con la finalidad de alzar hipoteca y prohibición de enajenar inscritas a su favor, respectivamente, a fojas 1.173 vuelta, número 742 del Registro de Hipotecas y Gravámenes del Conservador de Bienes Raíces de Osorno del año 1997 y a fojas 883 vuelta, número 861 del año 1997 del Registro de Interdicciones y Prohibiciones del Conservador de Bienes Raíces de Osorno.

SEPTIMO: Que tal como da cuenta el certificado de hipotecas y gravámenes del Conservador de Bienes Raíces de Osorno de fecha 15 de julio de 2014, rolante a fojas 97, a dicha fecha aún se registran inscritas a nombre de Banco Santiago, hoy Santander, tres hipotecas y dos prohibiciones que gravan el inmueble de propiedad de la sociedad querellante, incluyendo la hipoteca y prohibición cuyo alzamiento se otorgó por el Banco Santander con fecha 11 de abril de 2017.

OCTAVO: Que como se acredita a fojas 74, la copia de escritura pública repertorio 3586-2014 de la Notaría Harry Winter de Osorno, con fecha 12 de Agosto de 2014, Banco Santander otorga el alzamiento de otras dos hipotecas y prohibición inscritas a su favor a fojas 1.172, número 741, a fojas 1.175, número 743, del Registro Hipotecas y Gravámenes y a fojas 882 vuelta, número 860 del año

2 Hipotecas
2 prohibiciones



carácter comercial, Banco Santander asumirá la totalidad de la deuda, encontrándose en proceso de regularización.

DECIMO TERCERO: Que de acuerdo a boletines comerciales de la Cámara de Comercio de Santiago de fechas 09 y 24 de septiembre de 2015, 15 de marzo de 2016 y 20 de junio de 2016, rolantes a fojas 98, 99, 100 y 101, certifican que a dichas fechas Agrícola y Áridos El Arenal, aparece informada en dicho boletín con una deuda vencida a favor del Banco Santander por \$579.067 desde el 20 de marzo de 2015.

DECIMO CUARTO: Que de acuerdo a lo expresado en los considerandos Cuarto y Quinto el Banco Santander otorgó una primera escritura de alzamiento de hipoteca y prohibición con fecha 11 de abril de 2014, esto es once días después de haber aceptado sin reparos la segunda carta de resguardo emitida por Banco Corpbanca, y por tanto dentro del plazo de 15 días posteriores a la aceptación de la respectiva carta de resguardo, que señala la circular N° 3.549 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

DECIMO QUINTO: Que conforme a lo que se expresó en los considerandos Séptimo y Octavo la querellada no alzó en la escritura de 11 de abril de 2014, la totalidad de las hipotecas y prohibiciones constituidas a su favor, por lo que fue necesario otorgar una nueva escritura de alzamiento con fecha 12 de agosto de 2015, la que recién fue ingresada al Conservador de Bienes Raíces con fecha 03 de septiembre.

DECIMO SEXTO: Que en concepto de este sentenciador la querellada ha actuado con negligencia causando menoscabo al consumidor en la prestación del servicio financiero al extender el trámite de alzamiento de hipotecas y prohibiciones por casi cinco



2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

DÉCIMO NOVENO: Que, en estos autos, se ha deducido demanda civil indemnizatoria según libelo de fojas 3 y siguientes, de la cual se desprende que la sociedad Agrícola y Áridos El Arenal Ltda. hoy Agrícola El Arenal Ltda. y doña doña Inés Rojas Baeza han demandado cada una el pago de \$20.000.000 por concepto de daño moral, más reajustes e intereses y las costas de la causa.

VIGESIMO: Que conforme a lo expresado en los considerandos previos, encontrándose establecida, a juicio del tribunal, tanto la efectividad de los hechos denunciados, como la configuración del tipo infraccional correspondiente y teniendo presente que el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496, establece como derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la misma ley y que, además, de acuerdo a las reglas generales de responsabilidad civil extracontractual todo aquel que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro es obligado a la indemnización (artículo 2314 del Código Civil), este sentenciador accederá a la indemnizaciones solicitadas, de la manera que se indicará.

VIGESIMO PRIMERO: Que en cuanto al daño moral, entendido como un menoscabo de un bien no patrimonial, éste se encuentra representado en el caso de la sociedad demandante por el descrédito, el menoscabo a su prestigio comercial, entendido este atributo de la personalidad desde la perspectiva en que el sistema financiero y comercial percibe y valora a dicha persona jurídica, y en el caso de doña Inés Del Carmen Rojas Baeza, en el malestar, impotencia, y la sensación de inseguridad y desamparo además de



ánimo, incluso un día se mareó en un banco y yo la ayudé, porque me dijo que se sentía con las manos atadas por cualquier cosa, por todas las limitaciones que tenía para poder trabajar en forma tranquila.

VIGESIMO CUARTO: Que lo anterior es ratificado por la testigo Liliana Toledo González, en su declaración de fojas 114 que al referirse a los perjuicios ocasionados señala "Sobre todo económicos, psicológicos, porque no deja de ser un problema del 2013 que no tenga solución y que la solución venga a producirse el 2015, cuando aceptaron la carta de resguardo. Ahí ella, creo que en febrero o marzo del 2015, también afectan a la empresa y a ellos mismos, porque a la empresa la enviaron a Dicom y a ella como aval la enviaron a la sistema financiero, entonces ellos no podían operar en ninguna parte, ni con cheque ni con nada, tenían que andar con plata en el bolsillo. Además se produjo esta doble deuda , en vez de deber \$100.000.000.- y después era \$200.000.000.- por lo mismo de la noche en la mañana debe eso traer el problema de como solucionarlo. Por lo mismo ella estuvo enferma, el estrés, depresión por esto mismo. Después estuvo hospitalizada producto de esto mismo, por un cuadro entre ansiedad y depresión."

VIGESIMO QUINTO: Que en consecuencia y teniendo en consideración que esta clase de acción ha de ser sólo un mecanismo indemnizatorio y no fuente de utilidades, en opinión de este sentenciador, las sumas de \$ 2.500.000.- respecto de la demandante sociedad Agrícola y Áridos El Arenal Ltda. hoy Agrícola El Arenal Ltda. y de \$ 2.500.000 respecto de doña Inés del Carmen Rojas Baeza, se estiman suficientes para reparar el menoscabo provocado.



Ciento sesenta y uno
141

B) Que se hace lugar a la indemnización de perjuicios impetrada por **AGRÍCOLA Y ÁRIDOS EL ARENAL LTDA.** hoy **AGRÍCOLA EL ARENAL LTDA** y por doña **INÉS DEL CARMEN ROJAS BAEZA** en contra de **BANCO SANTANDER CHILE**, representado por su Gerente General don **CLAUDIO BRUNO MELANDRI HINOJOSA**, en cuanto se le condena a pagar a las actoras, las sumas de \$ 2.500.000.- (dos millones quinientos mil pesos) respecto de la primera y la suma de \$ 2.500.000.- (dos millones quinientos mil pesos) respecto de la segunda, por concepto de daño moral, todo lo anterior más reajustes e intereses, desde la fecha de esta sentencia hasta el día del pago efectivo.

C) Que se condena en costas a la parte querellada y demandada civil.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.
Rol N°435-2017.

Pronunciada por don **HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza doña **Grace Monsalve Belmonte**, Secretaria Subrogante.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO,..... 13 MAR 2018

JOAQUÍN A. PACHECO MÚÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



Valdivia, veintidós de diciembre de dos mil diecisiete.

Vistos:

Se **CONFIRMA** la sentencia apelada de fecha veintiuno de septiembre de dos mil diecisiete, escrita de fojas 133 a 141.

Regístrese y devuélvase.

N°Crimen-261-2017.

[Handwritten signature]
C. Vistos

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO,..... 13 MAR. 2018

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBRO

