

**SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL ESTACION CENTRAL**

**PROCESO ROL N° 30.892-MAB-2016**

**ESTACION CENTRAL**, veintiséis de enero de dos mil diecisiete.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE**

1.- La denuncia infraccional, de fojas 19 y siguientes y demanda civil por indemnización de perjuicios de fojas 41 y siguientes, que dan cuenta de presuntas infracciones a los derechos de los consumidores, en que participaron:

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representado para estos efectos por don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, Abogado, ambos domiciliados en Teatinos N°333, Piso 2°, comuna de Santiago y representado en autos por los Abogados, **MARITZA ESPINA OPITZ**, **PAOLA JHON MARTÍNEZ**, **ERICK ORELLANA JORQUERA**, **VÍCTOR VILLANUEVA PAILLAVIL**, **SINAÍ EMILIO TOSSO VÁSQUEZ**, **JUAN CARLOS VIDAL SERRANO** y don **ERICK VÁSQUEZ CERDA**, conforme consta de fojas 35.

**BANCO SECURITY**, RUT N° 97.053.000-2, representado legalmente por don **BONIFACIO BILBAO HORMAECHE**, Cédula Nacional de Identidad N° 9.218.210-K y en estos autos por el Abogado don **SERGIO JOSÉ GARCÍA VALDÉS**. Todos domiciliados para estos efectos en Avenida Apoquindo N° 3001, Piso 6°, comuna de Las Condes, de acuerdo a fojas 56 y 78 del proceso.

**DANIEL SEBASTIÁN RODRÍGUEZ REVECO**, Cédula Nacional de Identidad N° 16.473.871-K, domiciliado en calle José Luis Coó N° 53, comuna de Estación Central.

2.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), señala que en ejercicio de sus facultades y de la obligación que le impone el artículo 58 de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, detectó que **BANCO SECURITY** ha infringido una serie de disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor.

Agrega, que a partir de un reclamo efectuado por el consumidor don **DANIEL SEBASTIÁN RODRÍGUEZ REVECO**, de fecha 24 de mayo de 2016, tomó conocimiento de los hechos en que se funda la denuncia.

Indica, en lo particular, que el día 23 de mayo de 2016, el Sr. Rodríguez, observó una publicidad en la cuenta oficial de **TWITTER** del Banco denunciado, que presentaba el siguiente anuncio:

**"TOMA TU DEPÓSITO A PLAZO CON UNA TASA EXCLUSIVA".**

Ante, el ofrecimiento realizado por el Banco, el Sr. Rodríguez, ingresó a la página web del Banco y pudo observar que la "tasa exclusiva", era de **36%** y en razón de tales condiciones, alrededor de las 11:00 horas, transfirió dos montos por las cantidades de \$1.000.000 y de \$4.000.000, a depósito a plazo a 90 días, por lo que acto seguido el **BANCO SECURITY**, le envió un correo electrónico, confirmando la operación (depósito a plazo).

Manifiesta, que durante la tarde, el Sr. Rodríguez, al revisar su cuenta, se percató que la denunciada, unilateralmente, reversó la operación sin darle aviso ni justificación alguna. Inmediatamente, procedió a contactar vía telefónica a su ejecutiva de cuenta, quien no estaba disponible, derivándolo a la

unidad de inversiones, donde le pidieron los antecedentes del caso y respondieron que revisarían su caso. Luego de ello, el consumidor, volvió a ingresar a la página web del Banco y pudo notar que la información había sido modificada, que la tasa de interés era una distinta de la que había contratado en los depósitos, siendo el nuevo porcentaje de **0.36%**.

Refiere, que frente a la situación tan anómala, el consumidor, concurrió a las oficinas del Banco, ubicadas en Agustinas 621, donde le informaron que el Banco había incurrido en un error del sistema al publicarse la tasa de interés de 36% y le ofrecieron una nueva tasa de **0,50%**, la que rechazó, pues se le había engañado y además pasado a llevar, anulando unilateralmente el contrato celebrado "depósito a plazo", injustificadamente. Pues, claro está, que al recibir una publicidad de esas características, resulta totalmente creíble que la tasa de interés "**exclusiva**", pueda ser del **36%** o incluso más, bajo determinadas condiciones.

Comenta, que ante la nula intención del **BANCO SECURITY**, de hacerse cargo de la responsabilidad que le compete, es que el consumidor, concurrió ante el Servicio, para iniciar el proceso de mediación que la LPC, permite, a fin de que la denunciada, le ofreciera una solución a su reclamo, el que ingresó con fecha 24 de mayo de 2016, bajo el N° CASO **R2016M887430** y que el proveedor, respondió con fecha 07 de junio del 2016, en los términos que transcribe en su denuncia.

En relación a la respuesta dada por BANCO SECURITY, señala que fue incompleta, pues no respondió en forma alguna el reclamo formulado por el consumidor, por lo que el Servicio, con fecha 09 de junio de 2016, le solicitó una respuesta definitiva, refiriéndose al fondo del reclamo, mas, la denunciada, en su segunda respuesta, se limitó a reiterar lo señalado en su primitiva respuesta al reclamo.

Indica, seguidamente, que los hechos expuestos, constituyen una clara infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y toda vez que las gestiones de mediación que realizó en virtud de las facultades que le confiere el artículo 58 letra f) de la citada ley, no arrojaron resultados positivos, por un imperativo legal, pone los antecedentes del caso en conocimiento de este Tribunal, para su resolución.

Finalmente, previas citas legales y jurisprudenciales, solicita se sirva tener por interpuesta denuncia y se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, con expresa condena en costas.

**3.-** Que, a fojas 41 y siguientes, comparece don **DANIEL SEBASTIÁN RODRÍGUEZ REVECO**, quien se hace parte en la denuncia de autos y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO SECURITY**, solicitando, en definitiva, sea condenado a pagar la suma total de \$7.960.000, (siete millones, novecientos sesenta mil, pesos). Desglosa la suma demandada en: a) Daño Emergente: \$5.460.000 y b) Daño Moral: \$2.560.000.-

**4.-** Que, acogidas a tramitación las acciones referidas, y oportuna y legalmente notificadas, a fojas 56 y siguientes se llevó a afecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de las partes.

5.- Que, llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce.

6.- Que, a fojas 79 y siguientes, la parte denunciante de SERNAC, formuló observaciones a la prueba rendida.

7.- Que, a fojas 90, el Tribunal, decretó autos para fallo.

**OTROS ANTECEDENTES:**

- a) Copia de Formulario Único de Atención, N° Caso: R2016M887430, de fecha 24 de mayo de 2016, agregada a fojas 7;
- b) Copia de Traslado efectuado por SERNAC a Banco Security, requiriendo respuesta al reclamo formulado por el consumidor Sr. Rodríguez Reveco, que corre a fojas 8;
- c) Copia de Respuesta al reclamo, evacuada por Banco Security, con fecha 07 de junio de 2016, que rola a fojas 9;
- d) Copia de solicitud de complementación de respuesta, remitida por Sernac a Banco Security, acompañada a fojas 10;
- e) Copia de Respuesta evacuada por Banco Security, en relación a solicitud de complementación, realizada por SERNAC, que rola a fojas 11;
- f) Copia de publicación en TWITTER, por la cuenta oficial del Banco Security, con fecha 17 de mayo de 2016, agregada a fojas 13;
- g) Foto de pantalla de operación realizada, designada como "NUEVO DEPÓSITO A PLAZO", en que consta comprobante de depósito y transacción realizada el día 23 de mayo de 2016, que rola a fojas 14;
- h) Foto de pantalla, de información enviada al correo electrónico del consumidor y remitente Banco Security, en que consta el Resumen de Depósito a Plazo con las operaciones N° 3198923 y 3198927, que corre a fojas 16.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.**

**I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-**

**PRIMERO:** Que, de acuerdo a las acciones impetradas, en el proceso, se han invocado supuestas infracciones por parte de **BANCO SECURITY**, a la Ley N° 19.496, sobre Protección de Los Derechos de los Consumidores, las que se hacen residir, especialmente, en las circunstancias de no haberse respetado las condiciones de contratación ofrecidas, revocando unilateralmente un contrato de depósito a plazo, válidamente celebrado por el consumidor, en razón de la oferta realizada por Banco Security, lo que constituiría infracción a los artículos 3, letra b); 12; 12 A; 13; 23 y 28 de la Ley N° 19.496.

**SEGUNDO:** Que, **SERNAC** y el denunciante **Sr. RODRÍGUEZ REVECO**, para acreditar sus dichos, rindieron la prueba documental agregada de fojas 7 a 17 de autos, individualizada en las letras a) a la h), precedentes.

**TERCERO:** Que, a fojas 56 y siguientes, la parte denunciada de **BANCO SECURITY**, contestando la acción infraccional incoada en su contra, solicita su rechazo con expresa condena en costas, indicando que la tasa ofrecida de un 36%, es evidentemente muy superior a lo que incluso captadores informales

ofrecen, de lo que, obviamente, se desprende que esa oferta hecha a través de un medio electrónico por el Banco Security, obedeció a un problema de visualización.

Agrega, que dentro del mismo día en que se hizo la oferta y el denunciante ingresó su depósito, se procedió a reversar la operación, comunicándose al consumidor y no obstante, por el error producido, ofreció una tasa preferencial del 0,5%, mayor al 0,36% que era la oferta real, lo que fue rechazado por el denunciante.

Comenta, que, es evidente que el denunciante, tuvo que estar en conocimiento que esa tasa, supuestamente, ofrecida, era infinitamente superior a la prevaleciente en el mercado, por lo que tenía que obedecer a un error, como asimismo, saber que las captaciones extremas que se han promovido en nuestro país, sobre lo normal, han constituido estafas y de hecho si un banco ofreciera un 36%, estaría sobrepasando todas las regulaciones establecidas.

Finalmente, indica que las circunstancias descritas, obedecieron al error de un sistema que incluye la digitalización.

**CUARTO:** Que, a la luz de los antecedentes del proceso, corresponde a éste sentenciador determinar la efectividad de los hechos contenidos en la denuncia de fojas 19 y siguientes, así como la responsabilidad que afecta a las partes en los mismos hechos.

**QUINTO:** Que, para determinar lo anterior, el Tribunal tiene presente:

- a) Que, se trata de un denunciado de autoridad;
- b) Que, no existe controversia respecto de la relación de consumidor y proveedor entre las partes del juicio, nacida como consecuencia del contrato de "Depósito a Plazo", celebrado a través de medios electrónicos, con fecha 23 de mayo de 2016;
- c) Que, el denunciante con fecha 23 de mayo de 2016, realizó dos Depósitos a Plazo Fijo, por las sumas de \$1.000.000 y \$4.000.000, respectivamente, los que fueron aceptados y confirmados por la denunciada a través de correo electrónico remitido al Sr. Rodríguez Reveco, con fecha 23 de mayo de 2016;
- d) Que, en los comprobantes de depósitos a plazo, en referencia, se consigna una Tasa de 36,0000% Mensual;
- e) Que, la denunciada y demandada, en sus descargos, ha reconocido que la tasa ofrecida a través de los medios electrónicos del Banco, el día **23 de mayo de 2016**, era de un **36%**, lo que se corrigió durante el día y con posterioridad a los depósitos efectuados por el denunciante **Sr. Rodríguez Reveco**, procediendo, seguidamente a reversar dichos depósitos, comunicándole el motivo y ofreciéndole una tasa preferencial de 0,5%, que fue rechazada por el cliente.
- f) Que, la denunciada, invoca como justificante de su conducta, la existencia de un error o problema en su sistema, que generó un problema de visualización de la tasa ofrecida..

**SEXTO:** Que, la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, constituyéndose en una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado.

**SÉPTIMO:** Que, sin perjuicio de la regulación sectorial que, el contrato de depósito a plazo, tiene en la Ley General de Bancos y en la Ley N° 18.010, sobre Operaciones de Créditos y Otras Obligaciones de Dinero, la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, tiene una aplicación supletoria en el marco de la relación de consumo que se genera entre el consumidor/cliente bancario y la Institución Financiera, por lo que todos los derechos básicos e irrenunciables que ésta consagra, se extienden a aquellos.

**OCTAVO:** Que, conforme al Principio de Irrenunciabilidad de los Derechos de los Consumidores, establecido en el artículo 4° de la Ley N° 19.496, todos los derechos establecidos por la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores no pueden ser renunciados anticipadamente por el consumidor.

**NOVENO:** Que, de acuerdo al artículo 3° letras b) y e), son derechos básicos y por ende irrenunciables; "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; e) 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 el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea".

**DÉCIMO:** Que, conforme a lo que se lleva asentado, todo consumidor, no sólo tiene derecho a una información veraz y oportuna, entre otros a su precio, sino que además a que se respeten los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido la entrega del bien o la prestación del servicio, conforme lo previene el artículo 12 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**UNDÉCIMO:** Que, en cuanto, al deber de reparación que pesa sobre el proveedor, por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas con el consumidor, establecido en la letra e) del artículo 3° de la Ley Sobre Protección de Derechos de Los Consumidores, especial relevancia tiene el Principio de Profesionalidad, establecido en el cuerpo legal en comento y en cuya virtud el proveedor tiene un deber de cuidado propio de los contratos onerosos, derivado de las normas de protección al consumidor, que encuentran su fundamento en la asimetría existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar su giro comercial.

**DUODECIMO:** Que, a su vez, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 23 del texto legal citado, 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.

**DECIMOTERCERO:** Que, la denunciada, para excusarse, ha invocado la existencia de un error en sus sistemas, que determinó se visualizara la oferta de una Tasa de 36%, sin que haya rendido prueba alguna en estos autos, que permita establecer dichas circunstancias.

**DECIMOCUARTO:** Que, así las cosas y analizando los antecedentes mencionados y los demás que obran en autos, las consideraciones expuestas y conforme a las reglas de la sana crítica, en concepto del sentenciador, es factible dar por establecidos los siguientes hechos:

- a) Que, con fecha 23 de mayo del 2016, Banco Security, a través de su cuenta oficial en la Red Social **TWITTER**, publicó la siguiente Oferta: **“TOMA TU DEPÓSITO A PLAZO CON UNA TASA EXCLUSIVA”**;
- b) Que, la **“TASA EXCLUSIVA”**, ofertada, correspondía a un **36%, mensual**;
- c) Que, el denunciante, don **DANIEL SEBASTIÁN RODRÍGUEZ REVECO**, con fecha 23 de mayo de 2016, efectuó dos Depósitos a Plazo, por las sumas de **\$1.000.000** y **\$4.000.000**, respectivamente, los que dieron lugar a las **Operaciones N° 3198923 y 3198927**, en las que se consignó una Tasa de **36% Mensual**.
- d) Que, la denunciada, con fecha **23 de mayo de 2016**, procedió a reversar, unilateralmente, las operaciones realizadas por el Sr. Rodríguez Reveco, dejando sin efecto el Contrato de Depósito a Plazo Fijo, válidamente celebrados a través de la página web de la denunciada.

**DECIMOQUINTO:** Que, de lo señalado en los motivos precedentes, ha quedado establecido que **BANCO SECURITY**, en su calidad de proveedor de un servicio, no cumplió con la obligación señalada en los artículos 3 inciso 1°, letra b; 12; 12 A y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, debiendo en consecuencia, acogerse la denuncia infraccional de fojas 19 y siguientes de autos, conforme se establecerá en lo resolutivo.

## **II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS**

**DECIMOSEXTO:** Que, a fojas 41 y siguientes, don **DANIEL SEBASTIÁN RODRÍGUEZ REVECO**, dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO SECURITY**, solicitando a título de indemnización la suma total de \$7.960.000, (siete millones, novecientos sesenta mil, pesos), con costas. Desglosa la suma demandada en: a) Daño Emergente: \$5.460.000 y b) Daño Moral: \$2.560.000.-

En cuanto al daño emergente, lo hace residir en el no pago por parte de **BANCO SECURITY** de los intereses pactados de acuerdo a los depósitos efectuados y que ascienden a la suma \$5.460.000.

Respecto del daño moral, indican que está representado por la negativa de la demandada de cumplir con su obligación, lo que generó tuviera que pedir un crédito para pagar deudas, ascendente a \$2.500.000, que actualmente se encontraría pagando.

**DECIMOSÉPTIMO:** Que, **BANCO SECURITY**, a fojas 56 y siguientes, contestando la demanda, solicitó su íntegro rechazo, con expresa condena en costas, por cuanto el demandante, tuvo que estar en conocimiento que la tasa de 36% ofrecida, se debía a un error, por cuanto era muy superior a la prevaleciente en el mercado y a la realmente ofrecida, toda vez que una tasa del 36% sobrepasa todas las regulaciones establecidas para los bancos.

Manifiesta, que los contratos deben basarse en la buena fe, lo que no se aprecia en la demanda, toda vez que por las circunstancias descritas, anteriormente, no hay infracción a la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, ya que de acuerdo a los principios de equidad y sana crítica,

resultaría inverosímil creer que un banco, que en el mismo día del ofrecimiento y efectuado el depósito, reversa éste y ofrece una tasa preferencial, acreditando con ello la buena fe que debe llevar a la conclusión de que no pudo existir un aprovechamiento en contra del demandante.

Comenta, seguidamente, que la supuesta infracción al artículo 13 de la LPC invocada, no puede aplicarse, por cuanto el Banco no ha negado la venta de bienes o servicios o la prestación de servicios en forma alguna, como tampoco se infringiría el artículo 23 del mismo cuerpo legal, ya que no se ha actuado con negligencia ni menos causado un menoscabo o daño al demandante en forma alguna, ya que las circunstancias descritas solamente obedecieron al error de un sistema que incluye la digitalización, pero no acredita en forma alguna la mala fe supuesta y el menoscabo que se pretende compensar por la vía de la demanda de autos.

**DECIMOCTAVO:** Que, para acreditar sus dichos y en especial los perjuicios sufridos, la actora rindió la prueba instrumental, agregada de fojas 7 a 17 de autos, individualizada, precedentemente.

**DECIMONOVENO:** Que, a su vez, la demandada, no rindió prueba alguna en estos autos.

**VIGÉSIMO:** Que, habiéndose determinado por éste sentenciador, la responsabilidad infraccional de **BANCO SECURITY**, corresponde, entonces, determinar la existencia, alcance o quantum, de los perjuicios demandados por el actor, conforme a su libelo pretensor de fojas 41 y siguientes.

**VIGÉSIMOPRIMERO:** Que, en relación con el Daño Emergente, el actor, lo hace consistir en el pago de la totalidad de los intereses que, le hubiere reportado, el cumplimiento exacto y oportuno de los depósitos a plazo, convenidos con la demandada.

En efecto, conforme a los documentos agregados a fojas 13, 14 y 17 de autos, considerando una tasa de 36% Mensual, el depósito a plazo fijo, Operación N° 3198923, a su vencimiento representaba la suma de **\$2.092.000**, en tanto el depósito a plazo fijo, operación N° 3198927, representaba a su vencimiento la suma de **\$8.368.000**.

Sin embargo, lo anterior, teniendo presente que, el mercado financiero se encuentra especialmente reglado, para la determinación de los perjuicios, han de considerarse las normas legales y reglamentarias, pertinentes, en especial, las referentes al establecimiento de las tasas de interés máximo en el mercado financiero.

A mayor abundamiento, la intermediación, por cuenta propia o ajena, de dinero o de créditos representados por valores mobiliarias, efectos de comercio o cualquier otro título de crédito, como asimismo la simple captación de fondos del público o la oferta pública de títulos de crédito, se encuentra regulada por la Ley General de Bancos y la Ley N° 18.045, sobre Mercado de Valores.

El concepto de captación tiene en la legislación vigente una aceptación amplia, de manera que cubre todas las operaciones, a la vista o a plazo, que involucran recibir dinero del público, sea como depósito, mutuo, participación, cesión o transferencia de efectos de comercio o en cualesquiera otra forma. Así, por ejemplo, constituyen captaciones la recepción de depósitos en cuentas corrientes bancarias o en cuentas de ahorro, los depósitos a la vista o a plazo en general, la emisión y colocación en el mercado de bonos o letras de crédito y las ventas con pacto de retrocompra de títulos de crédito.

Muchas de estas operaciones, deben sujetarse a normas legales o reglamentarias especiales, como asimismo, a instrucciones específicas impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

En este sentido, el artículo 35 N° 1 de la Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, lo faculta para dictar normas y condiciones a que deben sujetarse las captaciones de fondos del público que pueden realizar los bancos.

Las normas de carácter general que el Banco Central, ha impartido sobre esta materia, se encuentran contenidas en el Capítulo III B.1 su Compendio de Normas Financieras.

De acuerdo con el Capítulo III B.1, referido, los depósitos y demás captaciones a plazo, en cualquier moneda, deben pactarse con un plazo mínimo de 7 días corridos, salvo que se trate de captaciones reajustables por la variación de la UF o del IVP, en que el plazo mínimo es de 90 días, o bien de ventas con pacto de retrocompra, las que pueden acordarse desde un día plazo, cualquiera sea su moneda o reajustabilidad.

Los Bancos sólo pueden pagar intereses por captaciones a la vista en los casos expresamente autorizados por el Banco Central de Chile, esto es en cuentas corrientes y cuentas a la vista, según lo establecido en los Capítulos III.G.1 y III.B.1, de su Compendio de Normas Financieras.

En ningún caso, los bancos pueden pagar reajustes por depósitos y captaciones a la vista.

Cabe tener presente, además, que los bancos no pueden ofrecer incentivo alguno por las captaciones o cualquiera otra operación que genere un pasivo, que no sea la rentabilidad que es propia de la operación.

Ahora bien, en lo que concierne al cobro de intereses en las operaciones de crédito de dinero, deben tenerse presente algunos preceptos de la Ley N° 18.010.

Así, conforme a lo preceptuado en el artículo 6° de la Ley N° 18.010, "*Tasa de Interés Corriente*"; es el promedio ponderado por montos de las tasas cobradas por los bancos establecidos en Chile, en las operaciones que realicen en el país, con exclusión de las comprendidas en el artículo 5°, correspondiendo su determinación a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en tanto, "*Tasa de Interés Máximo Convencional*"; el interés corriente que corresponda, aumentado en un 50%, salvo que se trate de las operaciones que quedaron con libertad de intereses, conforme a la Ley N° 19.528.

La tasa de interés máxima convencional aplicable, será aquella que corresponda a la operación de que se trate, según lo indicado en la respectiva publicación de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y para determinar si el interés pactado supera o no el máximo convencional, ha de estarse al momento de la convención.

Seguidamente, el inciso final del artículo 11 de la Ley N° 18.010, establece que para los efectos de ella, en todas las operaciones de crédito de dinero, reajustables o no reajustables, en moneda nacional o en moneda extranjera, los plazos de meses son de 30 días y los años de 360 días. Por lo tanto, para el solo efecto del cálculo de intereses en una operación con tasas mensuales o anuales, el

divisor será siempre de 30 ó 360 y el multiplicador el número de días que efectivamente corresponda al período que comprende la operación.

De lo que se lleva dicho y teniendo presente la especial reglamentación financiera, no cabe sino concluir, que la base de cálculo del daño emergente que se determine, está legal y reglamentariamente preestablecida, no pudiendo exceder la tasa de interés máxima convencional, vigente a la fecha en que se efectuaron los depósitos a plazo por el demandante de autos.

**VIGESIMOSEGUNDO:** Que, en tal sentido, habida cuenta que la tasa de interés, establecida por la demandada, ascendente a un **36% mensual**, escapa a todo marco legal, de acuerdo a las normas de interpretación de los contratos, establecidas en los artículos **1560, 1562 y 1566, Inciso 2° del Código Civil**, ha de entenderse que, la tasa de interés pactada, por la demandada, es la correspondiente a la **tasa de interés máximo convencional**, vigente al día de la captación, esto es, al día **23 de mayo de 2016**, la que ha de aplicarse, en definitiva, como base de cálculo para la determinación del daño emergente, sufrido por el actor raíz de la revocación, unilateral, realizada por la demandada, respecto de los depósitos a plazo fijo N° 3198923 y N° 3198923, cuyos vencimientos conforme a lo pactado, correspondían al día 22 de agosto de 2016, correspondiendo al primero de los depósitos una Tasa de Interés Máxima Convencional de 37.06%, anual y al segundo de los depósitos, una Tasa de Interés Máxima Convencional de 30,06%, anual.

**VIGESIMOTERCERO:** En consecuencia, por concepto de Daño Emergente, la demandada, ha de pagar las sumas de dinero que resulten de aplicar a cada uno de sus depósitos, la Tasa de interés máximo convencional vigente al día 23 de mayo de 2016 y hasta la fecha del vencimiento pactado, esto es al 22 de agosto de 2016.

**VIGESIMOCUARTO:** Que, en cuanto al daño moral impetrado, la actora no ha rendido prueba, que a la luz de la sana crítica, permita establecer su existencia, por lo que no prospera su demanda, en tal sentido.

**VIGESIMOQUINTO:** Que, sin perjuicio de lo señalado en el motivo **VIGESIMO TERCERO**, en cuanto a la determinación del daño emergente y conforme a lo dispuesto por el artículo 27 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de Los Derechos de Los Consumidores, las sumas indemnizatorias que, en definitiva, se fijen, deberán ser pagadas con sus respectivos reajustes, los que se calcularán de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC), fijado para el mes anterior a la fecha en que se notificó la demanda civil indemnizatoria de fojas 41 y siguientes y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo y los intereses, desde que el deudor se constituya en mora, sobre el capital reajustado.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS**, lo dispuesto en los artículos 13, 14 y 52 de la Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, artículos 1, 7, 8, 9, 14,15,16,17 y 23 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y artículos 3, 12, 13, 23, 24, 26, 27, 43, 50, 50A, 50B y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, sobre Protección de Los Derechos de los Consumidores, **SE RESUELVE:**

**I.- EN RELACIÓN A LO INFRACCIONAL.-**

- Que ha lugar a la denuncia infraccional de fojas 19 y siguientes de autos y su adhesión de fojas 41 y se condena a **BANCO SECURITY**, RUT N° 97.053.000-2, representado legalmente por don **BONIFACIO BILBAO HORMAECHE**, Cédula Nacional de Identidad N° 9.218.210-K, a pagar una multa de **25 Unidades Tributarias Mensuales, (UTM)**, por infracción a los artículos 3 inciso 1°, letra b; 12; 12 A y 23 de la Ley N° 19.946, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificado, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

**II.- EN RELACIÓN A LA DEMANDA CIVIL.-**

1°.- Que, ha lugar a la demanda civil deducida a fojas 41 y siguientes por don **DANIEL SEBASTIÁN RODRÍGUEZ REVECO** en contra de **BANCO SECURITY**, RUT N° 97.053.000-2, representado legalmente por don **BONIFACIO BILBAO HORMAECHE**, Cédula Nacional de Identidad N° 9.218.210-K.

La demandada, deberá pagar a la actora la suma de **\$303.940, (trescientos tres mil, novecientos cuarenta, pesos)**. Cantidad en la que se regula el daño emergente, conforme a lo establecido en los considerandos vigesimosegundo y vigesimotercero, precedentes.

2°.- Que, las sumas determinadas, deberán pagarse con los reajustes respectivos, conforme a lo declarado en el motivo vigesimoquinto.

3°.- Que, no ha lugar al daño moral demandado, por no haberse acreditado fehacientemente.

**V.- EN CUANTO A LAS COSTAS.-**

- Que, no se condena en costas a **BANCO SECURITY**, por no haber resultado íntegramente vencida.

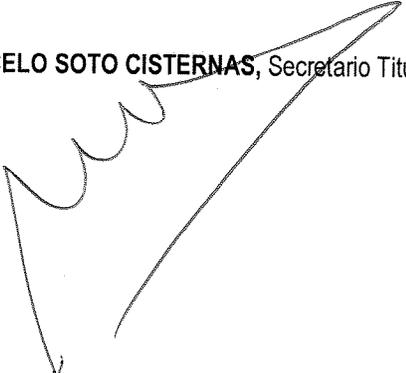
Remítase copia del Servicio Nacional del Consumidor

Anótese, Notifíquese y archívese en su oportunidad.

**Rol N° 30.892-MAB-2016**

Dictada por **JORGE FIGUEROA GONZALEZ**, Juez Titular

Autorizada por **E. MARCELO SOTO CISTERNAS**, Secretario Titular.



C.A. de Santiago

Santiago, treinta de agosto de dos mil diecisiete.

Proveyendo al escrito folio N° 342161: téngase presente.

Vistos:

**Se confirma** la sentencia apelada de veintiséis de enero de dos mil diecisiete, escrita a fojas 91 y siguientes.

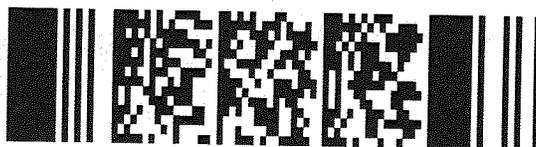
Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-577-2017.

HERNAN ALEJANDRO CRISOSTO  
GREISSE  
MINISTRO  
Fecha: 30/08/2017 13:14:21

MARISOL ANDREA ROJAS MOYA  
MINISTRO  
Fecha: 30/08/2017 14:25:26

ELSA BARRIENTOS GUERRERO  
MINISTRO  
Fecha: 30/08/2017 13:16:59



SLQKCGYZXS

DE

Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Hernan Alejandra Crisosto G., Marcel Andrea Rojas M., Elsa Barrientos G. Santiago, treinta de agosto de dos mil diecisiete

En Santiago, a treinta de agosto de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

SEGUNDO JUZGADO  
06 OCT 2017  
CIVIL LOCAL ESTADAL CENTRAL

*Elton Antef / c 6 de octubre de 2017  
diecisiete.*

*Complir*

*[Signature]*

*[Signature]*

JUEZ

SECRETARIO

se envió notificación por carta certificada a don  
*D. Rodrigo / S. Garcia / J. Juergo*  
.....  
antiago, ..... *06 OCT 2017* .....



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