

Proceso Rol N°33.811-10-2017
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, veinte de noviembre de dos mil diecisiete.

VISTOS;

A fs.49 don **Roberto Antonio Poblete Mendieta**, Constructor Civil, domiciliado en calle Pica N° 1410, comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Banco Scotiabank Sudamericano**, representado por don Fernando Martínez Durán, ambos domiciliados en Avda. Apoquindo N° 5830, comuna de Las Condes, fundado en las supuestas infracciones a la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores N° 19.496, en que habría incurrido la parte denunciada en virtud de los siguientes antecedentes :

1) Que, habría suscrito contrato de mutuo hipotecario con el Banco denunciado, pactando que los dividendos fueran pagados mediante mandato PAC con cargo a la cuenta corriente que mantiene en el Banco Estado; que sin embargo con fecha 11 de octubre de 2016, Scotiabank no habría efectuado el cobro del dividendo en la forma señalada, sino que con cargo a la cuenta corriente vigente en ese Banco, vulnerando los términos acordados.

2) Que, en esa oportunidad se habría cobrado un monto superior al dividendo, toda vez que el dividendo correspondía a la suma equivalente en pesos a UF 12,2397, según aviso de cobro al 11 de octubre de 2016, ascendente a la suma de \$321.019.-; no obstante se habría cobrado UF 12,3950 equivalente a \$325.092.- por lo que se habría cobrado en exceso la suma de \$ 4.093.- ; que, el Banco habría reconocido en las explicaciones que formuló ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, un mal procedimiento, sin que hubieren podido explicar de manera adecuado la diferencia en el cobro del valor del dividendo.

3) Que, alega además, que el Banco denunciado habría incurrido en un error de interpretación en la determinación de la tasa variable, que si bien habría efectuado reclamo ante la SBIF en el año 2008, la respuesta

dada por el Banco denunciado no le resultaría clara, estimando que se vulneraría el contrato suscrito, puesto que se habría pactado con fecha 7 de octubre de 2004 para el crédito hipotecario una tasa de interés semi-variable por los 3 primeros años, y en lo sucesivo una tasa variable de acuerdo a la cláusula novena del contrato que transcribe; señalando, que el Banco habría cumplido manteniendo una tasa de 3, 20% anual; sin embargo, los conflictos habrían surgido al comenzar a aplicar la tasa a partir del mes de noviembre de 2007, puesto que estima que Scotiabank habría aplicado una tasa en base a un cálculo que no correspondía al señalado en el contrato, lo que habría redundado en que se le aplicara una tasa superior a la que correspondería en la correcta interpretación del contrato; estimando que la aplicación efectuada en definitiva habría constituido un abuso por el Banco denunciado, vulnerando sus derechos y causándole menoscabo.

Por estas razones solicita se condene al Banco Scotiabank al máximo de la multa que establece la Ley, y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 12.423.216.- por concepto de daño emergente y la suma de \$4.000.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y las costas de la causa; **acciones notificadas a fs. 72.**

A **fs.66** don **Miguel Gamboa Schell**, abogado, en representación de Banco Scotiabank Chile S.A., formula declaración indagatoria por escrito y señala que con fecha 10 de febrero de 2015 el actor habría suscrito mandato de pago automático de cuotas para el crédito que señala con cargo a la cuenta corriente que mantenía en otro Banco, que durante el mes de octubre de 2016, debido a un inconsistencia en su sistema que efectúa el envío de nóminas para pagos automáticos Multibancos, no se habría efectuado a través de este sistema oportunamente el cobro del dividendo N° 142 con vencimiento el 10 de octubre de 2016, razón por la cual el día 11 del mismo mes se habría cargado en la cuenta corriente N° 970226486 que el actor mantiene con el Banco la suma de \$325.092.- equivalente al dividendo adeudado; que dicho cargo se habría efectuado en virtud de la facultad establecida en el contrato de cuenta corriente, que autoriza al Banco para debitar de la cuenta corriente deudas vencidas que el comitente tuviera para con el Banco de cualquier origen; que, efectivamente se habría procedido a la devolución de la suma de \$ 4.093.- que habría obedecido a la diferencia de la suma cargada en la cuenta corriente de Scotiabank y a la vez cargada en la otra entidad Bancaria, puesto que esta última correspondía

a \$321.019.- y que habrían sido reembolsados a esa misma cuenta el día 14 de octubre de 2016, que la diferencia entre las dos sumas también se habría producido por la inconsistencia de su sistema.

Que, en relación a la determinación de la tasa variable, señala que el actor habría contratado un mutuo hipotecario con tasa semi variable, estableciéndose un período fijo de 3 años y luego el resto del plazo del crédito (17 años) un tasa variable que es fijada anualmente; que para tal efecto en la escritura respectiva se determinó como el día de inicio de la obligación, aquel en que se realizaran las inscripciones de hipotecas a favor del Banco, lo que habría ocurrido el día 2 de noviembre de 2004, fecha en que se conocía la tasa TAB de los últimos 10 días del mes de octubre 2004, siendo de esta forma fijada la tasa para el primer período de intereses; y que la tasa de interés para el segundo y restante períodos de determinación de intereses sería fijada considerando como base la tasa TAB correspondiente al período respectivo de los 10 días hábiles anteriores al mes de octubre de cada año, por el tiempo que reste a la deuda, lo que estaría establecido en la cláusula novena letra b) del contrato; que de aceptarse lo señalado por el denunciante Sr. Poblete se estaría en presencia de una tasa fija, puesto que se aplicarían los mismos valores a la fórmula para todo el tiempo que reste por pagar el crédito.

A **fs.89** y siguientes se lleva a efecto el comparendo de estilo ordenado en el proceso con la asistencia de los apoderados de las partes, rindiéndose la prueba documental que rola en autos, que será detallada en el desarrollo de esta sentencia.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que, la denunciante sostiene que el Banco denunciado ha incurrido en infracciones a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al efectuar cobros indebidos en relación al contrato de mutuo hipotecario pactado, sosteniendo que el dividendo N° 142 del crédito pactado con vencimiento el día 10 de octubre de 2016, se habría cobrado de manera duplicada, ya que se habría generado un cobro a través del mandato PAC con cargo a la cuenta corriente que el actor

mantiene con Banco Estado por la suma de \$ \$321.019.- y a la vez se habría descontado por igual concepto desde su cuenta corriente con el Banco denunciado la cantidad de \$325.092.-; que si bien fue reversado el cobro efectuado en la cuenta de Banco Estado, se habría pagado en exceso la cantidad de \$ 4.093.-; estimando que todo el proceso habría sido irregular y no se habría dado cumplimiento a lo acordado en cuanto a la forma de efectuarse el cobro del dividendo, encontrándose vigente el mandato para el cobro en la cuenta corriente del Banco Estado mediante el sistema PAC. Que, conjuntamente con lo anterior, el actor denuncia que existiría una errada interpretación del contrato respecto de la determinación de la tasa variable para el pago de los intereses del crédito, correspondiente al segundo período del crédito pactado pagar mediante tasa variable a partir del mes de noviembre del año 2007, estimando el denunciante que el cálculo efectuado por el Banco no estaría ajustado a los términos del contrato, y que en definitiva después de varios años habría procedido a pre pagar el crédito a fin de poner término a esta situación.

SEGUNDO: Que, a fs.74 Banco Scotiabank Chile contesta las acciones interpuestas en su contra solicitando su rechazo por los mismos argumentos expuestos en su indagatoria de fs. 66, solicitando además, el rechazo de la acción civil por estimar que se encontrarían acreditadas las alegaciones de la demandante en que funda las indemnizaciones solicitadas, puesto que como lo establece el artículo 50 inciso final de la Ley N° 19.496, el daño y el vínculo contractual debe ser acreditado para dar lugar a las pretensiones de la parte demandante.

TERCERO: Que, la parte denunciante y demandante a fin de dar por acreditados las infracciones e indemnizaciones que reclama, acompañó los siguientes antecedentes: **1)** De fs.1 a 3 rolan correos electrónicos intercambiados entre las partes; **2)** A fs.4 rola copia de carta enviada a la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras; **3)** A fs. 8 rola carta enviada por la gerente de calidad y transparencia de Scotiabank Chile al actor Sr. Poblete con fecha 7 de noviembre de 2016; **4)** A fs.9 rola aviso de vencimiento dividendo hipotecario N° 142 por el total de UF 12,2397; **5)** A fs.10 rola copia de cartola de pagos automáticos de Banco Estado en que consta cargo efectuado a favor Scotiabank por la suma de \$ 321.019 con fecha 11 de octubre de 2016; **6)** A fs.11 rola consulta de movimiento de cargo en cuenta del Banco Estado de fecha 11 de octubre de 2016 por la suma de \$ 321.019.- ; **7)** A fs.12 rola reporte de mandatos por cliente de Scotiabank; **8)** A fs. 13 rola copia de mandato de

Pago Automático con cuentas (PAC); **9)** A fs. 15 rola copia de carta de respuesta enviada por el Banco denunciado a la SBIF de fecha 13 de agosto de 2008; **10)** De fs.15 vuelta a 36 rola copia de escritura pública de contrato de Compraventa, Mutuo e Hipoteca; **11)** A fs. 37 y ss. rola carta de respuesta enviada por SBIF al Sr. Poblete y copia de carta de respuesta dicha institución por el Banco denunciado; **12)** A fs.39 rola copia de carta enviada por SBIF al Sr. Poblete acusando recibo de la reclamación; **13)** A fs. 40 rola impresión de correo electrónico; **14)** A fs. 41 rola copia de carta enviada al Banco denunciado con fecha 18 de enero de 2017 solicitando el alzamiento de hipoteca; **15)** A fs. 42 rola copia de certificado de hipotecas y gravámenes; **16)** A fs.44 rola cartola de cuenta corriente con transacción de \$ 4.093.-; **17)** A fs.45 rola carta enviada al Banco denunciado con fecha 7 de enero de 2009; **18)** A fs. 46 y 47 rolan correos electrónicos intercambiadas entre las partes; **19)** A fs.48 rola fotografía; **20)** A fs.78 rola copia de sistema de cálculo de cuotas para créditos hipotecarios; y **21)** A fs.81 rola simulación de crédito hipotecario; documentos que no fueron objetados de contrario.

CUARTO: Que, la parte denunciada y demandada acompañó a fs.82 copia de carta enviada por Scotiabank a la SBIF con fecha 29 de diciembre de 2016 y a fs. 84 copia de escritura de alzamiento de hipoteca; documentos que no fueron objetados de contrario.

QUINTO: Que, en relación a la materia debatida cabe señalar que la parte denunciada y demandada ha reconocido en su defensa, que se habría generado una duplicidad de cobro respecto del dividendo N° 142 pactado en el mutuo hipotecario acordado entre las partes, cuyo vencimiento era el día 10 de octubre de 2016, habiéndose ejecutado mediante cargo en la cuenta corriente que el actor mantenía en Banco Estado, y a su vez y no obstante lo anterior, también se habría cargado en la cuenta corriente del Banco Scotiabank, señalando dicho Banco que esto habría obedecido a una inconsistencia en su sistema; admite además, que por la misma causa, en este último caso se habría generado un cargo por un monto mayor al correspondiente, habiéndose cobrado en exceso la suma de \$4.093.-; que habría sido reversado al actor.

SEXTO: Que, en relación a lo anterior, cabe señalar que el artículo 12 de la Ley N° 19.496 señala: “ **Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio**”; que, en la especie fluye de las evidencias del proceso, que el Banco denunciado no habría dado

cumplimiento a lo pactado, toda vez que habría efectuado un cobro que no correspondía en la cuenta corriente que el actor mantiene en dicha institución, no obstante el convenio expreso de efectuar el pago del dividendo del crédito hipotecario mediante mandado PAC en una cuenta corriente distinta (fs.13) y además, habría cobrado en exceso la suma de \$ 4.093.-; sin respetar el monto señalado en el aviso de cobro de dividendo enviado previamente al denunciante (fs.9) habiendo reversado dicha suma según consta a fs. 44; desestimándose en consecuencia a este respecto la defensa del Banco, en cuanto a que esto habría obedecido a una inconsistencia de sus sistemas que se habría reportado posteriormente, tomando en consideración el deber de profesionalidad que le asiste, en cuanto a la prestación de sus servicios y el cometido de confianza en la ejecución de los cobros por las sumas que efectivamente correspondan a los montos adeudados, debiendo acogerse la denuncia a este respecto.

SÉPTIMO: Que, en cuanto al supuesto error en la determinación de la tasa variable aplicable a contar del tercer año de vigencia del crédito, lo que habría ocurrido en el mes de noviembre del año 2007, el Tribunal estima que los antecedentes aportados al proceso resultan insuficientes para dar acreditado que el cálculo de la tasa variable por el período de vigencia del crédito hasta su prepago ha resultado errado, razón por la cual se desestimaré la denuncia en este sentido.

b) En el aspecto civil:

OCTAVO: Que, la parte don Roberto Poblete Mendieta a fs.49 y siguientes dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios a fin de que se condenara a Scotiabank Sudamericano a pagar la suma de \$ 12.423.216.- por concepto de daño emergente, correspondiente al monto del crédito de consumo contratado para pagar el saldo del mutuo hipotecario, para evitar el alza desmedida de los intereses que no corresponderían de acuerdo a la determinación de la tasa variable y la suma de \$ 4.00.000.- por concepto de daño moral, debido a la incertidumbre y estado de estrés en que se encontraba durante todo este proceso.

NOVENO: Que, si bien de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material y moral que el incumplimiento de las

normas puede ocasionar; en la especie, la parte demandante no acompañó antecedentes que permitan dar por acreditado el monto y procedencia de la indemnizaciones que reclama respecto del daño emergente y moral, ya que respecto del daño emergente lo funda únicamente en la determinación de la tasa variable, habiéndose declarado improcedente la denuncia en ese aspecto; y respecto del daño moral, deberá siempre ser acreditado, según lo dispone expresamente el artículo 50 de la Ley antes citada que en lo pertinente señala " **Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2º de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados**"; teniendo presente, que la simple molestia dada por el cobro indebido de un dividendo, resulta insuficiente para establecer que haya sufrido menoscabo a su tranquilidad de espíritu y la alteración profunda de sus emociones; debiendo en consecuencia rechazarse la demanda civil deducida a fs. 49 y siguientes.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 23, 24, 50 A de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge la denuncia de fs.49 y se condena a **Banco Scotiabank Chile S.A.** representado por don **Vicente Sabatini Mujica** a pagar una multa equivalente en pesos a **20 UTM (veinte unidades tributarias mensuales)** por ser autor de infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496.

b) Que, se rechaza la demanda civil de fs.49 interpuesta por don Roberto Antonio Poblete Mendieta en contra de **Banco Scotiabank Chile S.A.**, por no haberse acreditado la procedencia y montos de las indemnizaciones solicitadas.

c) Que, cada parte pagará sus costas

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal, en contra del representante legal de la infractora si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal
Notifíquese**

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS -Juez Titular
PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ- Secretaria (s)**

