

214  
documentos  
contra

**Las Condes, siete de Enero de dos mil veinte.**

**VISTOS:**

A fs. 75 y ss., rectificaciones de fs. 95, 104 y 108, doña **Victoria Galaz Araya**, Cédula Nacional de Identidad N° 15.646.249-7, Abogada, domiciliada en calle Mar del Plata N° 1954, Depto. 501, Providencia, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Banco Santander Chile**, representado por don **Claudio Melandri Hinojosa**, ambos domiciliados en calle Bandera N° 140, Santiago Centro, y en contra de **Inmobiliaria Prieto SpA**, acciones que retira respecto de ésta última a fs. 98, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, en que habría incurrido el proveedor denunciado, de acuerdo a los siguientes antecedentes:

1) Que, con fecha 3 de Diciembre de 2018, concurrió a la sucursal del Banco Santander, ubicada en Avda. Camino El Alba N° 11969, Local 311, Las Condes, siendo atendida por el Ejecutivo don Paulo Mazuela Cárdenas, con el objeto de obtener un crédito hipotecario para la adquisición de un departamento en el proyecto Inmobiliario JJ Prieto Vial en la comuna de San Miguel.

2) Que, el día 14 de Diciembre de 2018, el ejecutivo Sr. Mazuela, le avisa telefónicamente que tenía el 90% de su crédito aprobado y que procediera a pagar el 10% a la Inmobiliaria, remitiéndole además un correo que contenía la simulación del crédito, indicándole el dividendo mensual y los gastos operacionales.

3) Que, en razón de lo anterior y encontrándose confirmada la aprobación del crédito, con fecha 15 de Diciembre de 2018, firmó con Inmobiliaria Prieto SpA, el contrato de promesa de compraventa, pagando por concepto de pie, el equivalente en moneda nacional a 121,04 UF (10% del valor del inmueble), completando dicho valor de la siguiente forma: **i)** \$500.000.- de la reserva, **ii)** \$1.000.000.- por transferencia bancaria, y **iii)** el saldo con su tarjeta de crédito en 12 cuotas iguales, mensuales y sucesivas de 5,55 UF.

215  
documentos  
guerra

4) Que, además, el ejecutivo, con fecha 17 de Diciembre de 2018, envió un correo electrónico al vendedor de la Inmobiliaria, don Ricardo Castro, informándole que su crédito había sido aprobado con financiamiento del 90%.

5) Que, posteriormente, el ejecutivo Sr. Mazuela, le solicitó nuevos documentos, indicándole que debía esperar, sin embargo con fecha 29 de Enero de 2019, recibió un wathsapp en el que le señalaba que el crédito había sido rechazado al 90% por ser segunda propiedad, circunstancia ésta, que siempre fue de conocimiento del ejecutivo.

6) Que, la respuesta del Banco Santander fue que, por políticas internas, no otorga más del 80% de financiamiento, y que la aprobación del Sr. Mazuela fue un error o una mentira.

7) Que, el Banco ante SERNAC, indicó que no se podía acceder al crédito hipotecario por excesiva carga financiera o de endeudamiento determinada en la política de riesgos del Banco Santander, dado que monto del crédito excede el máximo de financiamiento según parámetros establecidos en la política de riesgos.

8) Añade, que la Inmobiliaria le devolvió casi la totalidad de lo que había pagado por concepto de pie del inmueble, con excepción de la suma de \$500.000.- correspondiente a lo pagado al reservar.

Señala que los hechos relatados le causaron graves perjuicios, por lo que solicita se condene al Banco denunciado al máximo de la multa que establece la Ley, y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$500.000.- por daño emergente; \$3.794.270.- por lucro cesante, y \$5.000.000.- por concepto de daño moral; más intereses, reajustes y costas de la causa; **acciones cuya notificación consta a fs. 110.**

A **fs. 140**, se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor.

A **fs. 144**, se lleva a efecto la audiencia de estilo, con la asistencia de la querellante y demandante doña **Victoria Galaz Araya**, de don **Nicolás Daniels Leonard**, apoderado de la querellada y demandada **Banco Santander** y de don **Joaquín Cortés Olea**, apoderado de **SERNAC**, quienes de común acuerdo suspenden la audiencia en vías de un avenimiento.

216  
del 25  
de mayo

A **fs. 188**, se lleva a cabo la continuación del comparendo de estilo, con la asistencia de la querellante y demandante doña **Victoria Galaz Araya**, de doña **María Fernanda González Tobar**, apoderada de la querellada y demandada **Banco Santander** y de don **Jorge Villavicencio Rodríguez**, apoderado de **SERNAC**, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la actora ratifica la querrela infraccional y demanda civil de fs. 75 y ss., y sus rectificaciones.

Por su parte la querellada y demandada contesta por escrito mediante presentación que queda agregada a fs. 115 y ss., oponiendo en lo principal excepción de prescripción y en subsidio contesta, solicitando el rechazo de las acciones deducidas, con costas.

En cuanto a las pruebas rendidas, la actora acompañó con citación, los documentos rolantes de fs. 1 a 74 y **Banco Santander** los agregados de fs. 148 a 187, solicitando citar a absolver posiciones a la querellante, diligencia que se lleva a efecto a fs. 193 y 194.

A **fs. 195 SERNAC**, evacúa el traslado conferido a fs. 188 y a **fs. 210**, lo hace la querellante y demandante, dejándose la resolución del incidente para definitiva.

A **fs. 213**, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**a) En cuanto a la excepción promovida:**

**PRIMERO:** Que, a fs. 115, **Banco Santander**, opone excepción de prescripción fundado en que las supuestas infracciones que alega la parte denunciante habrían tenido lugar el día 29 de Enero de 2019 y la fecha de presentación de la demanda fue el día 13 de Agosto de 2019, habiendo transcurrido más de seis meses entre ambas fechas.

**SEGUNDO:** Que, la parte querellante y SERNAC, solicitan el rechazo de la excepción por cuanto las acciones fueron interpuestas con fecha 2 de Julio de 2019, dentro del plazo de seis meses a que se refiere la Ley, considerando que el hecho que motivo las acciones ocurrió con fecha 29 de Enero de 2019.

**TERCERO:** Que, el artículo 26 de la Ley N° 19.496 dispone: "**Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se**

217  
diciembre  
delante

**sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva."**

**CUARTO:** Que, la supuesta infracción a la Ley del Consumidor ocurrió el día 29 de Enero de 2019 y la querrela y demanda civil fueron presentadas ante el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes, Tribunal competente para conocer de este tipo de acciones con fecha 2 de Julio de 2019, esto es dentro de los seis meses a que se refiere la norma.

**QUINTO:** Que, en consecuencia, no se dan en la especie, los requisitos necesarios para acoger la excepción promovida, siendo procedente su rechazo.

**b) En cuanto a la objeción a los documentos:**

**SEXTO:** Que, la parte de **SERNAC** a fs. 195, objeta los documentos acompañados por la querellada, rolantes a fs. 148, 159 y 163, por ser copias emanadas de la parte que las presenta, por lo que no dan fe acerca de su veracidad ni gozan del carácter de autenticidad; objeta también el legajo SAC N° 23877640, ya que al ser un instrumento electrónico no fue acompañado de la manera prescrita por el artículo 348 bis del Código de Procedimiento Civil.

**SÉPTIMO:** Que, si bien, los documentos objetados, emanan de la parte que los presenta, atendidas las facultades del Tribunal para analizar los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica y tratándose de pruebas pertinentes al juicio, **no se dará lugar a las objeciones formuladas**, sin perjuicio del valor probatorio que en definitiva se les otorgue.

**c) En el aspecto infraccional:**

**OCTAVO:** Que la querellante sostiene que el denunciado **Banco Santander**, en su condición de proveedor de servicios financieros habría infringido lo dispuesto en la Ley N° 19.496, al negarse a otorgar un crédito hipotecario por el 90%, el que habría sido aceptado previamente a través de su ejecutivo; argumentando que se trataba de una segunda vivienda, vulnerando sus derechos como consumidor y ocasionando los perjuicios que señala en su libelo de fs. 75 y ss.

218  
del 11/11/19  
del 11/11/19

**NOVENO:** Que, la parte denunciada y demandada al contestar las acciones en su contra a fs. 115 y ss., controvierte los hechos en que se funda, señalando que ninguno de los antecedentes escritos aportados por la actora constituyen una aprobación formal del crédito hipotecario, que la evaluación del crédito es efectuada por la unidad de riesgos y no por el ejecutivo, por lo que las comunicaciones de éste con la actora no son vinculantes al Banco. Añade que la unidad de riesgos, determinó que el hecho de tratarse de una segunda propiedad, no la hace sujeto de crédito por un financiamiento de un 90% de la operación, lo que se le comunico formalmente el día 29 de Enero de 2019. Señala que la circunstancia que la actora hubiese suscrito una promesa de compraventa, sin contar con la aprobación del crédito en ningún caso es imputable al Banco.

**DÉCIMO:** Que, la actora a fin de acreditar sus aseveraciones presentó los siguientes antecedentes probatorios: **a)** Set de correos electrónicos entre la actora y el Ejecutivo del Banco (fs. 1 a 29), **b)** Contrato de promesa de compraventa con Inmobiliaria Prieto SpA (fs. 30 a 35), **c)** Comprobante de pagos a la Inmobiliaria, **d)** Conversaciones por Watsapp con el Ejecutivo Sr. Mazuela (fs. 39 a 46), **e)** Set de correos electrónicos con la Agente de la Sucursal Nueva Los Domínicos del Banco Santander (fs.47 y 48), **f)** Reclamo ante SERNAC, carta dirigida al Banco y su respuesta (fs. 51 a 54), **g)** Correos enviados a la Inmobiliaria (fs. 55 a 65), y **h)** Antecedentes de cotización del departamento a adquirir (fs. 66 a 74).

**UNDÉCIMO:** Por su parte la querellada y demandada, acompañó en parte de prueba los siguientes documentos: **a)** Informativo de Crédito Hipotecario emitido por la Asociación de Bancos (fs. 148 a 156), **b)** Legajo SAC Servicio de Atención al Cliente N° 23877640 (fs. 157 y 158), **c)** Resolución de Riesgos 000230 (fs. 159 a 162), **d)** Costos y condiciones hipotecario Santander (fs. 163), y **e)** Legajo de correos entre la Agente de la Sucursal Los Dominicos con doña Leticia Villagra y con la actora (fs. 165 a 187).

**DUODÉCIMO:** Que, el análisis de los antecedentes que obran en autos, permite a este sentenciador, formarse convicción de los siguientes hechos:

219  
Dolores  
Mazuela

1) Que, la actora solicitó un crédito hipotecario al Banco Santander, a través del ejecutivo de cuentas don Pablo Mazuela.

2) Que, el referido ejecutivo con fecha 14 de Diciembre de 2018, comunicó a la actora que su crédito había sido aprobado a 25 años, con financiamiento del 90% del valor de la propiedad, por lo que podía efectuar el pago del 10% del valor del inmueble a la Inmobiliaria, circunstancia que además fue confirmada por el mismo ejecutivo a la Inmobiliaria el día 17 de Diciembre de 2018.

3) Que, la querellante con fecha 15 de Diciembre de 2018 firmó un contrato de promesa de compraventa con Inmobiliaria Prieto SpA, pagando el 10% del valor del departamento, contrato del que debió desistirse al ser informada por el ejecutivo con fecha 29 de Enero de 2019 que su crédito no había sido aprobado al 90% por el Departamento de Riesgos por ser segunda propiedad, antecedente que era de conocimiento del ejecutivo.

4) Que, la Inmobiliaria hizo devolución a la actora de lo pagado al firmar la promesa de venta, reteniendo la suma de \$500.000.- entregada al momento de la reserva.

**DÉCIMO TERCERO:** Que, si bien la querellada señala en su contestación a fs. 115 que ninguno de los antecedentes invocados por la actora constituyen una aprobación del crédito hipotecario, que ésta se apresuró en firmar la promesa de venta y que las comunicaciones entre el ejecutivo y la actora, no son vinculantes para el Banco, dicha aseveración en concepto del Tribunal, carece de fundamento, por cuanto, las labores que desempeñaba el ejecutivo Sr. Mazuela para el Banco, propias de su cargo, consistentes en administrar una cartera de clientes otorgando una atención integral y oportuna, promocionar y vender servicios financieros, intermediar entre el cliente y el Banco para el otorgamiento de créditos y otras, forman parte de los negocios del Banco y por ende son de su responsabilidad.

**DÉCIMO CUARTO:** Que, atendida la relación del cliente con su ejecutivo, la que obviamente se basa en la confianza y en la buena fe, concepto éste último, que conlleva un criterio de reciprocidad que debe ser observado mutuamente entre las relaciones de los sujetos, debiendo los

220  
del  
ver

intervinientes conducirse en todas las etapas (formación, ejecución y cumplimiento) con diligencia y consideración de protección de interés mutuo, lo que permite a las partes confiar que según la buena fe su contraparte actúe de la misma forma, motivo por el que la consumidora no tuvo duda en cuanto a la veracidad de la información proporcionada por su ejecutivo, quién le solicitó los antecedentes para pedir el crédito y lo tramitó, siendo su único nexo con el Banco en esta operación, por lo que resulta entendible que hubiese firmado la promesa de compraventa a instancias del mismo, más aún cuando tenía el respaldo de un correo electrónico dirigido a ella y otro posterior a la Inmobiliaria, garantizando la aprobación del crédito.

**DÉCIMO QUINTO:** Que, lo razonado, permite a este sentenciador concluir que el querellado **Banco Santander**, infringió los artículos 3 inciso 1 letra b) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al entregar una información errónea a la consumidora, causándole un perjuicio, hechos imputables a la negligencia del empleado bancario.

Que, a mayor abundamiento, la obligación de informar, conlleva el deber de profesionalidad del proveedor, consagrado en el artículo 1 N° 2 de la citada Ley, derivado de la habitualidad de su giro, así como de la pericia o experiencia que representa, creando vínculos de credibilidad y confianza con los consumidores, sobre la base de la certeza desde la fase publicitaria y precontractual, elementos fundamentales para el usuario al momento de su elección y decisión.

**d) En el aspecto civil:**

**DÉCIMO SEXTO:** Que, doña **Victoria Galaz Araya**, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, a fin de que se condene a **Banco Santander-Chile**, a pagar por concepto de daño emergente la suma de \$500.000.-, \$3.794.270.- por lucro cesante y \$5.000.000.- por daño moral.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que en relación al daño directo reclamado de \$500.000.- por concepto del monto que no le habría sido reembolsado por la Inmobiliaria, dicho valor dice relación con la reserva que efectuó la actora del inmueble que pretendía comprar, valor que pagó a la Inmobiliaria con fecha 30 de Noviembre de 2018 y que se encuentra acreditado con el

221  
del  
verbo

documento agregado a fs. 36 y no objetado, razón por la que la demanda en ese aspecto debe ser acogida.

**DÉCIMO OCTAVO:** En cuanto al lucro cesante demandado, incumbiendo a la actora probar la procedencia de los montos reclamados por ese concepto, ésta no rindió prueba alguna a fin de acreditarlos, estimando el Tribunal que su demanda sólo contiene meras expectativas, motivo por el que no se acogerá la demanda al respecto.

**DÉCIMO 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 o 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 indemnización que reclama respecto del daño moral que invoca, toda vez que el daño aún cuando 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 las simples molestias propias de los hechos descritos en la demanda, resultan insuficientes para establecer que haya sufrido menoscabo a su tranquilidad de espíritu y la alteración profunda de sus emociones; debiendo en consecuencia desestimarse en tal sentido la demanda de fs. 75.

**VIGÉSIMO:** Que, la indemnización regulada en el considerando décimo séptimo, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación que experimente el I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Enero de 2019, mes en que ocurrió la infracción denunciada y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley N° 15.231 sobre Organización de Los Juzgados de Policía Local, Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de

222  
divulga  
sentencia

Policía Local, y Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, **se rechaza** la excepción de prescripción opuesta por la parte de **Banco Santander-Chile**, a fs. 115 y ss.

b) Que, **se rechaza** la objeción de documentos formulada a fs. 195 y ss., por la parte del **Servicio Nacional del Consumidor**.

c) Que, **se acoge** la querrela de fs. 75 y ss., rectificada a fs. 98, 104 y 108, interpuesta por doña **Victoria Galaz Araya** y se condena a **Banco Santander-Chile S.A.** representado por don **Miguel Arturo Mata Huerta**, según consta a fs. 112, a pagar una multa equivalente en pesos a **50 UTM (cincuenta unidades tributarias mensuales)** por ser autor de infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley N° 19.496

d) Que, **se acoge, con costas** la demanda civil deducida a fs.75 y ss. y su rectificación de fs. 98, 104 y 108, por doña **Victoria Galaz Araya** en contra de **Banco Santander-Chile S.A.**, y **se le condena** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$500.000.- (quinientos mil pesos)**, por concepto de daño directo, reajustada de acuerdo a lo establecido en el considerando vigésimo del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

e) Que, **se rechaza** la demanda respecto del lucro cesante y daño moral reclamados, conforme a lo concluido en los considerandos décimo octavo y décimo noveno de esta sentencia.

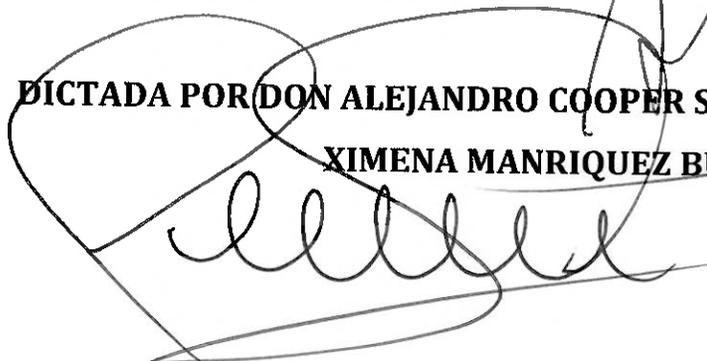
**Despáchese** orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de la infractora, por el término legal, sino pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

**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.**

**XIMENA MANRIQUEZ BURGOS. SECRETARIA.**



LAS CONDES, CATORCE DE ENERO DE DOS MIL VEINTE

Notifiqué por carta certificada a doña Victoria Galaz Araya, a doña María Fernanda González Tobar y a doña Nicole Pereira Caro, el hecho de haberse dictado sentencia y que deberán concurrir a notificarse personalmente a primera audiencia.

223  
Cartera  
Ventura

*[Handwritten signature]*

*[Faint handwritten signature]*  
*[Faint circular stamp]*

*[Faint handwritten notes]*

*[Faint handwritten signature]*  
*[Faint circular stamp]*

*[Faint handwritten notes]*