

Puerto Montt, diez de abril de dos mil veintitrés.

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción del considerando tercero, que se elimina.

Y se tienen en su lugar, y además, presente:

1°) Que del mérito probatorio acompañado por la querellante y demandante civil, en especial, las grabaciones y transcripciones mantenidas por aquel con ejecutivas del Banco contra quién se dirigen las acciones de autos, cuales no fueron objetadas en su oportunidad por dicha parte, quién compareció a la audiencia de percepción documental realizada con fecha seis de abril de dos mil veintiuno, se logra acreditar que esta última entregó información confusa al actor respecto de las condiciones o términos en los cuales se podría renegociar las deudas que aquel mantiene con la entidad bancaria, al condicionar la misma al hecho de que la demandante se desistiera de la presentación de su escrito de excepciones en la causa contenciosa pertinente, conjuntamente con la renuncia al patrocinio de abogado otorgado y la revocación de poder en la misma, cuestión que resulta contraria a los principios que informan la legislación de protección del consumidor.

2°) Que lo anterior se configura como un actuar contrario a los deberes y obligaciones contenidas en los artículos 3° y 12° de la ley 19.496, acreditando con ello responsabilidad infraccional sancionada por el Tribunal a quo en los términos indicados en la sentencia en alzada.

3°) Que no obstante lo anterior, no resulta acreditado, con el mérito de la prueba rendida, que entre las partes hubiera existido un compromiso que permitiera renegociar al actor de autos la deuda que mantiene con el Banco Estado, precisamente por el hecho sancionado anteriormente y que consiste en la entrega de información confusa sobre lo solicitado por el querellante y demandante civil en su oportunidad, no siendo procedente, en este sentido, acceder a la solicitud de este último de ordenar a la entidad bancaria de aceptar una modalidad de pago y de compromisos no acreditados en estos autos.

4°) Finalmente, en cuanto a los montos concedidos en favor del actor de autos, estos se estiman ajustados al mérito del proceso y de la prueba rendida en

el mismo, particularmente las declaraciones de los testigos presentados por dicha parte, no siendo procedente los otros ítems indemnizatorios solicitados en su oportunidad.

Por tanto, y de conformidad a lo previsto en los artículos 14 y 32 de la Ley N°18.287, se declara que:

- I. Se rechaza tanto el recurso de apelación de fecha 30 de junio de 2022 del actor principal como la adhesión a la apelación interpuesta por el Banco Estado de fecha 26 de septiembre de 2022.
- II. En consecuencia, **se confirma, con costas del recurso**, la sentencia en alzada, de fecha dos de agosto de dos mil veintidós, dictada por el Juzgado de Policía Local de Puerto Varas.

Redacción a cargo del Ministro Jaime Vicente Meza Sáez.

No firma el Ministro don Jaime Vicente Meza Sáez, no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo en la presente causa, por encontrarse con permiso.

Regístrese y devuélvase.

Rol Policía Local N°184-2022.