

Puerto Varas, dieciocho de abril del año dos mil veintidós.-

**VISTOS:**

A fojas 6 se presenta el abogado Guido Ríos Proschle, en representación de [REDACTED] [REDACTED], ambos domiciliados en [REDACTED] [REDACTED], quien interpone querrela por infracción a la Ley N° 19.496 en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, giro de su nombre, representado legalmente por JUAN COOPER ALVAREZ, desconoce profesión u oficio, "o por quien corresponda de conformidad a lo dispuesto en los artículos 50 C y D de la Ley N° 19.496" todos domiciliados en calle Santa Rosa N° 414 de esta ciudad.

Consta a fojas 17 que de conformidad a dichas normas fue notificado personalmente MAURICIO GABRIEL ROSAS LUENGO, cédula de identidad N° 08.792.476-9.

Expone que su representado es cliente del citado Banco desde hace muchos años, y ha contratado diversos productos, el más importante un mutuo hipotecario contratado en 2013, con el cual adquirió el inmueble que constituye su vivienda. En 2017 se atrasó en el pago de algunas cuotas, renegociando con la querellada que le otorgó un nuevo crédito para pagar dichas cuotas, pagadero en tres cuotas desde agosto de 2013. Entre los años 2019 y 2020 por serios problemas económicos no pudo pagar algunos dividendos, el 23 de enero de 2020 fue notificado de una demanda ejecutiva para hacer efectivo el cobro del crédito hipotecario, que ascendía entonces a 1.410,67 unidades de fomento, más intereses y costas, causa rol C-3837-2019. Luego, el 27 de abril siguiente fue notificado

de otra demanda ejecutiva para hacer efectivo el cobro de la deuda fruto de la repactación de 2017, por 39,015856 unidades de fomento, más reajustes, intereses y costas, causa rol C-722-2020 del mismo tribunal.

Sin embargo, para entonces el actor se encontraba renegociando el pago de las cuotas adeudadas y así evitar el cobro judicial del total de la deuda, ya que había conseguido dinero para pagar los dividendos adeudados, y la querellada accedía a ello, pero al mismo tiempo demandaba el cobro total.

En la primera causa mencionada opuso excepciones, la principal de ellas el hecho de que la deuda no era actualmente exigible ya que el banco estaba aceptando el pago de la deuda en cuotas y haber acordado la renegociación.

Agrega que entre mayo de 2019 y enero de 2020 efectuó seis pagos, que detalla. Sin embargo, para aceptar el pago de la deuda en cuotas, y poner término al juicio, se le exigió que previamente renunciara a las excepciones opuestas y revocar el patrocinio a su abogado. Así lo hizo, pero la querellada no cumplió lo acordado ya que continuó sin acreditar el pago de las cuotas adeudadas hasta este momento, exigiendo que se le acreditara el desistimiento, pero al día siguiente de la revocación el banco solicitó se citara a oír sentencia.

Finalmente, el 20 de octubre de 2020 el banco le informó el monto adeudado para efectos de renegociar, pero al mismo tiempo no acepta el pago de dicho monto exigiendo el pago total del crédito más presentación de certificados emitidos por el tribunal. En suma, sigue adelante con el cobro.

Se afirma que la querellada ha infringido los artículos 3, 12 y 23 de la Ley N° 19.496 por no proporcionar informaciones

veraces y oportunas, no respetar los términos, condiciones y modalidades ofrecidas o convenidas con el consumidor, por cuanto la oferta de dejar sin efecto el juicio ejecutivo y aceptar el pago en cuotas a condición de renuncia de las excepciones opuestas, no fue cumplido. Pide en definitiva que junto con las multas se condene al infractor a cumplir con lo ofrecido, esto es, aceptar nuevamente el pago en cuotas y desistirse del juicio causa rol C-3837-2019 ya mencionado, con costas.

En el primer otrosí demanda un daño emergente consistente en que si la querellada ejecuta la propiedad del actor antes de resolverse el presente juicio, debe restituir el valor de dicho inmueble "indebidamente rematado", cuyo avalúo comercial es de \$ 85.000.000, más un daño moral de \$10.000.000, todo esto costas.

De fojas 19 a 64 acompaña: fojas 19 a 21, tres comprobantes de pago de dividendos; 22 y siguientes liquidación de pago de dividendo y comprobante de pago; 25: comprobante de abonos; 26: comprobante de pago; 28 a 36 tres cartolas históricas de la cuenta corriente del actor; 37, copia de la demanda interpuesta por la querellada en contra del actor, rol C-3837-2019; 39, escrito de excepciones opuestas en dicha causa; 44; escrito de desistimiento de las excepciones deducidas; 45: revocación de patrocinio y poder; 46: citación a oír sentencia; 47: proveído de la revocación del patrocinio y poder; 48 y 50 copia de la inscripción de dominio y certificado de hipotecas, gravámenes, interdicciones, prohibiciones y litigios de la propiedad del actor; y 51 a 65 transcripciones de conversaciones telefónicas entre el actor y

la ejecutiva del banco [REDACTED] entre septiembre y octubre de 2020, cuya grabación se acompaña.

A fojas 69 se realiza el comparendo, en rebeldía de la parte querellada y demandada, se llama a conciliación sin resultado debido a dicha rebeldía y se recibe la causa a prueba, ocasión en que se acompaña el escrito que rola a fojas 65, que a su vez acompaña la documental recién señalada y la grabación mencionada.

A fojas 69, 71 y 73 declaran los testigos [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], corroborando los dos primeros los hechos señalados en la querella, y los problemas psicológicos que al actor ha traído esta situación, y el tercero, como pastor, menciona en forma general las dos situaciones.

A fojas 96 se hace parte el banco, por medio del abogado Víctor Andrés Acevedo Léniz.

A fojas 108 y siguientes rola el informe pericial elaborado por Jorge Esteban Casagrande Saavedra sobre la propiedad del actor antes mencionada, con numerosos antecedentes anexos, concluyendo a fojas 124 que el valor comercial es de \$ 99.844.112.-

A fojas 161 se efectúa la audiencia de percepción de la grabación de conversaciones telefónicas, constatándose que coinciden con las transcripciones ya acompañadas.

No se citó a oír sentencia por no ser trámite exigido en esta clase de juicios.

## **CONSIDERANDO:**

### **I. EN CUANTO AL FONDO.**

1.- que son hechos de la causa, que el actor [REDACTED] [REDACTED] pactó un crédito hipotecario con el Banco del Estado de Chile, que con posterioridad no pudo pagar oportunamente algunas cuotas, que se le otorgó otro crédito para pagar las cuotas adeudadas, que tampoco pudo pagar oportunamente este, que más adelante efectuó diversos abonos, que el banco citado interpuso demanda ejecutiva y embargó la propiedad a que se refería la hipoteca relativa al mutuo, y que el deudor ha efectuado diversas diligencias para solucionar el problema, las que no han dado resultado.

2.- que los hechos relacionados son por lo demás de ordinaria ocurrencia en el país, y no deben llamar a asombro. Sin embargo, sí lo son los particulares sucesos que envuelven las negociaciones, acreditados con antecedentes que no han sido objetados. Así, habiendo el deudor demandado opuesto excepciones a la demanda ejecutiva interpuesta por el banco, se ha llegado al ridículo extremo de exigirle que para negociar se desista de dichas excepciones e incluso revoque el patrocinio a su abogado, dejándolo así en la indefensión, cosa que de todas maneras hizo, y que no sirvió para nada, pidiéndose otros antecedentes absurdos. En verdad, la grabación de las conversaciones entre el deudor y una ejecutiva del banco, cuyas transcripciones corren de fojas 51 a 64, causan vergüenza por la forma en que se dilata el entrar a conversaciones concretas y productivas, mientras el banco, aprovechando el desistimiento de las excepciones, solicita se dicte sentencia.

3.- que los hechos relacionados constituyen infracción a los artículos 3° y 12 de la Ley N° 19.496. Al primero de ellos,

porque existiendo una renegociación del crédito, el banco debió ser veraz y oportuno para informar las condiciones de contratación de dicha renegociación, y no dar evasivas y dilaciones como las que se han señalado; y al segundo, porque no se respetaron las condiciones ofrecidas, o más bien exigidas, para dar curso a la renegociación, como ser, principalmente, el desistimiento por parte del deudor de las excepciones y patrocinio presentados en juicio, como ya se ha explicado.

4.- que, junto con la solicitud de condena a multa, se solicita se condene al infractor a cumplir lo ofrecido, esto es, aceptar nuevamente el pago en cuotas y desistirse del juicio ejecutivo arriba mencionado.

5.- que la querella debe fundarse, y de hecho se funda, en infracciones a la ley, específicamente contravenciones, que en un sentido amplio son faltas de carácter penal y tienen las sanciones que la ley establece. Sin embargo, estas últimas peticiones no revisten ese carácter, sino que son de carácter civil, de manera que debían ser solicitadas en la demanda también interpuesta, y no en la querella. Por lo demás, en la demanda no se ha solicitado nada parecido.

## **II. RESPECTO DE LA DEMANDA.**

6.- que, establecida la responsabilidad contravencional de la parte querellada, queda también asentada su responsabilidad civil.

7.- que, primeramente, se demanda a título de daño emergente para que, en caso de que antes de que se resuelva el presente juicio, el banco ejecute la casa del actor,

consistiendo el daño emergente en el valor comercial del inmueble "indebidamente rematado", que estima en la suma de \$ 85.000.000.- aunque la tasación efectuada en autos lo fija en \$ 99.844.112.- según se ve a fojas 124, suma aquella que en definitiva se solicita.

8.- que, en esta petición existen varias peculiaridades. En primer lugar, no se ha acreditado a la fecha si el inmueble ha sido o no efectivamente rematado, y dado que la petición del actor es condicional, "En caso de que la querellada ejecute la casa", no habiendo sido acreditado el cumplimiento de tal condición, la demanda debe ser rechazada en este punto.

9.- que, sin perjuicio de dicho rechazo, debe señalarse que, en segundo lugar, no se formulan peticiones para el caso contrario, es decir, que la propiedad no haya sido rematada, cuyo sería al parecer el caso.

10.- que, en tercer lugar, no se explica porqué se debería, en caso de existir remate, otorgar al actor un daño emergente por la suma que indica, en circunstancias de que efectivamente se adeuda al banco una suma determinada, que conforme a la ley debería ser resarcida con el producto de esa subasta, correspondiendo al deudor solamente el excedente que pudiera quedar.

11.- que, seguidamente, se demanda la suma de \$ 10.000.000 por concepto de daño moral. Al respecto, si bien el perjuicio moral en sí no puede ser probado, es posible acreditar las circunstancias fácticas que lo hagan procedente. En este caso, la afectación no patrimonial que produjeron los trámites inicuos a que fue sometido el consumidor, como consta de las grabaciones comentadas en la parte infraccional de esta

sentencia, a lo que se suma el hecho cierto de que su propiedad ha sido embargada, con riesgo de ser rematada, si ya no lo ha sido, sumado a las descripciones efectuadas por los testigos antes nombrados, no dejan lugar a dudas que se ha producido un daño moral, que prudencialmente se regula en la suma de \$ 5.000.000.-

12.- que se demandan costas.

13.- que, respecto a estas, aunque no se acogerá totalmente lo pedido, es procedente concederlas por las razones siguientes: el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil establece que la parte que sea "vencida totalmente en un juicio o en un incidente será condenada al pago de las costas". De ello se desprende que si es el demandante el que sea vencido totalmente, es decir, que se rechace la demanda por completo, deberá ser condenado al pago de costas. A la inversa, si el demandado es totalmente vencido, es decir, que la demanda se acoja totalmente, será este último el condenado.

Sin embargo, insólitamente el legislador no consideró el caso que es absolutamente mayoritario, cual es que la demanda sea acogida solo en parte, es decir, no haya una parte vencida totalmente.

14.- que ante el silencio de la ley, no puede sino recurrirse a la equidad natural, como mandata el artículo 24 del Código Civil, lo que hace procedente condenar en costas, pero solo en forma proporcional a la parte de la demanda que sea acogida. No es lógico ni equitativo que el demandante, aunque no obtenga solo en mínima parte lo pedido, por tal motivo se vea privado de costas, y el demandado, aunque sea condenado en casi el total pedido, se libere del pago de costas.

15.- que, por lo demás, no es factible recurrir a la jurisprudencia, por cuanto en este tema es absolutamente contradictoria desde hace más de un siglo, según se ve del Repertorio del Código de Procedimiento Civil y otras publicaciones.

16.- que, si bien no se demandan reajustes e intereses, estos deberán ser otorgados, por cuanto el artículo 27 de la Ley N°19.496 perentoriamente lo establece así, especialmente después de la modificación introducida por la Ley N°21.398.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 3, 12, 24, 50, 50 A, 50 B, 50 C, y 50 H de la Ley N° 19.496; 1, 7, 14 y 17 de la Ley N° 18.287, se declara:

**PRIMERO:** que se acoge, con costas, la querrela interpuesta a fojas 6, solamente en cuanto se condena a MAURICIO GABRIEL ROSAS LUENGO, en representación del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, como responsable de infracción a los mencionados artículos 3 y 12 de la Ley N° 19,496 en la forma explicada en el considerando tercero de esta sentencia, al pago de una multa en pesos equivalente a sesenta unidades tributarias mensuales.

**SEGUNDO:** que se acoge, con costas, la demanda interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 6 y siguientes, solamente en cuanto se condena al mencionado BANCO a pagar al demandante la suma de \$5.000.000 a título de daño moral, y se la rechaza en todo lo demás.

**TERCERO:** que dicha suma se pagará con los intereses y reajustes señalados en el artículo 27 de la citada Ley N°19.496.

Si no pagare la multa impuesta en el plazo legal, se aplicará lo dispuesto en el artículo 23 de la citada Ley N°18.287.-

Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 Bis de la mencionada Ley.

Anótese y notifíqueseles.

**ROL N° 2416-21.**

Dictada por el Juez Titular, don **FERNANDO YERMANY LÜCKEHEIDE.**

Puerto Varas, 23 de Junio de 2022,  
notifiqué personalmente en secretaría a Junal  
Ros Pineda de la Sección que precede y de la de fojas  
163-172 y para constancia firma.