

SANTIAGO, veintiuno de julio de dos mil veintitrés.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 74 y siguientes, con fecha 11 de mayo de 2022, don **MIHAI PETRU LAZAR**, ingeniero civil informático e industrial, domiciliada en Calle Viana N° 837, Departamento N° 1204, Viña del Mar, Región de Valparaíso, representado judicialmente por el abogado don **BASTIÁN ALARCON VARGAS**, y la abogada **FABIOLA FERNÁNDEZ CONCHA**, ambos domiciliados en Calle General Ordóñez N° 155, oficina N° 1301, comuna de Maipú dedujo denuncia infraccional en contra de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES (BANCO BCI)**, representado legalmente por don **EUGENIO VON CHRISMAR CARVAJAL**, no señala profesión u oficio, representado judicialmente por los abogados don **PAUL MC DONNEEL HUERTA** y **RODRIGO FONSECA TOLEDO**, y por habilitado en derecho **JOAQUÍN ISMAEL PALMA ACOSTA**, todos domiciliados en Huérfanos N° 1102, piso 4, comuna de Santiago, fundando su acción en lo dispuesto en la Ley N° 19.496.

II.- Que, a fojas 197 se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte querellante de **MIHAI PETRU LAZAR**, asistido por medio de sus abogados sus **BASTIÁN ALARCON VARGAS** y **FABIOLA FERNÁNDEZ CONCHA**, y con la asistencia de la parte querellada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES (BANCO BCI)** asistido por el habilitado en derecho **JOAQUÍN ISMAEL PALMA ACOSTA** y en la que se rindió la prueba testimonial e instrumental que se detalla, enumera y analiza más adelante en lo considerativo.

III.- Que, a fojas 227, quedan los autos en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

I.- EN LO INFRACCIONAL

1º) Que en estos autos los abogados **BASTIÁN ALARCON VARGAS**, **FABIOLA FERNÁNDEZ CONCHA**, en representación de don **MIHAI PETRU LAZAR**, dedujo querrela infraccional en contra de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES (BANCO BCI)**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y e), 12, 17 letra G, 18, 23 inciso 1º, y 24 de la ley 19.496; y artículo 3 N° 28, 4, 8 inciso 1º y 9 del decreto N° 42 que prueba Reglamento Sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios. Expresa en síntesis lo siguiente:

"I. Antecedentes Preliminares.

1.- Con el objeto de adquirir una primera vivienda, don Mihai Petru Lazar, comenzó en el mes de febrero del año 2021 a simular la obtención de un crédito hipotecario con el Banco BCI.

2.- Revisando los requisitos, condiciones y demás antecedentes que ofertaba el Banco, a nuestro representado, le pareció que era una buena opción para contratar en dicha institución, y así buscar el financiamiento adecuado que le permitiera comprar un bien raíz.

3.- Con fecha 16 de marzo del año 2021, y luego de haber obtenido todos los documentos que necesitaba presentar en la entidad bancaria, nuestro representado ingresó la correspondiente solicitud de crédito hipotecario para la adquisición de primera vivienda, a través del portal página Web Banco BCI.

Las condiciones de dicha solicitud hipotecaria arrojaron lo siguiente:

Valor propiedad: UF 7.661,83 (\$225.000.000); Tipo de propiedad: Casa Usada; Monto Crédito: UF 4.937,63 (\$145.000.270); Bci Hipotecario: Tasa Fija UF; Cuota mensual: UF 21,85 (\$641.641); Tasa anual: 2,87%; Financiamiento: 64,44%; CAE: 3,30%; Plazo: 30 años; Costo total del crédito: UF 7.814,66; Fecha simulación: 16/03/2021; Gastos operacionales: \$2.4832 324.

4.- Es menester señalar que, el ofrecimiento por parte del Banco Bci en lo que refiere a la tasa de interés, y con la cual don Mihai obtuvo la aprobación del crédito, fue de un 2.87%.

5.- En atención a los antecedentes personales entregados por nuestro representado a Banco Bci, con fecha 17 de marzo, obtuvo la aprobación comercial del crédito hipotecario, con las siguientes condiciones hipotecarias;

Valor propiedad: UF 7:661,83 (\$225.000.000); Financiamiento: 64,44%; Monto Crédito: UF 4.937,63 (\$145.000.270); Plazo: 30 años; Dividendo sin seguro: UF 20,54 (\$603.309); Tipo de propiedad: Usada; Seguro de desgravamen: UF 0,35; Bci Hipotecario: Tasa Fija; Seguro de incendio y sismo: UF 0,95; Tasa anual: 2,87%; Dividendo total: UF 21,85 (\$641.641); CAE: 3,30%; Costo total del Crédito: UF 7.814,66 Antecedentes personales entregados: Nacionalidad: Chilena; Antigüedad Laboral: 12 meses; Estado Civil: Soltero; Tipo de contrato: Indefinido; Condición Laboral: Dependiente; Crédito para: Primera Vivienda.

6.- A la fecha de la aprobación comercial, Don Mihal ya habla ingresado sus antecedentes personales y comerciales para la correspondiente evaluación de riesgo, arrojando como resultado que, en virtud de sus antecedentes comerciales se constituía como sujeto de crédito, por lo que solo bastaba efectuar gastos operacionales referentes a la tasación de la propiedad, aprobación de los seguros, estudio de título y el borrador de la respectiva escritura.

7.- Es del caso señalar que, con fecha 17 de marzo del presente, luego de haber obtenido la aprobación, se procedió a la tasación la propiedad como requisito esencial

del procedimiento de compra, en atención a que la vivienda que iba a adquirir nuestro representado, es del tipo de propiedad usada.

8.- A consecuencia de lo expuesto, realizó el siguiente trámite con carácter obligatorio exigido por el Banco BCI, o bien, como lo exige cualquier entidad bancaria para seguridad de pago del obligado como comprador. Este trámite refiere a la declaración de salud, y, por tanto, la referida entidad bancaria aprobó los respectivos seguros al día siguiente de haber obtenido la aprobación comercial en el otorgamiento del crédito.

9.- A mayor abundamiento en los hechos, es dable señalar habiendo reunido todos los antecedentes solicitados por el Banco BCI el estudio de título de la propiedad tuvo un excesivo tiempo de demora de tres a cuatro meses, periodo en el cual, la referida entidad bancaria se encargó de enviar al correo electrónico de nuestro representado dos nuevas simulaciones de crédito hipotecario: la primera de ellas, con fecha 28 de abril de 2021; la segunda, con fecha 17 de junio de 2021, siendo que su crédito se encontraba aprobado comercialmente de forma completa desde el día 17 de marzo del año 2021.

10.- En estas nuevas simulaciones enviadas por el Banco, que no corresponden a cotizaciones formales, ni hoja resumen de un crédito, se puede apreciar como la tasa de interés del crédito fue aumentado de forma abrupta:

a) Crédito Hipotecario aprobado comercialmente con fecha 17 de marzo: tasa de interés 2,87%.

b) Simulación de fecha 28 de abril de 2021 enviada por BCI: tasa de interés 3,37%.

c) Simulación de fecha 17 de junio de 2021 enviada por BCI: tasa de interés 3,75%

11.- Con la última simulación enviada en el mes de junio del año 2021, las condiciones crediticias cambiaron radicalmente en lo que respecta a la tasa de interés aplicable al crédito hipotecario, ya pactada en la oferta enviada por el proveedor, datos que SS., puede tener a la vista en donde refleja el aumento excesivo de la referida.

a) Tasa original oferta crédito de Fecha: 16/03/201 con Tasa aprobación crédito comercial con fecha 17/03/2021 es de 2.87%.

b) La tasa última en la simulación de fecha 17/06/2021 es 3.75%.

12.- Para concluir estos antecedentes es menester señalar que, además, nuestro representado durante todo el proceso hipotecario, estuvo carente de información veraz y oportuna que, como exigencia, todo proveedor debe cumplir respecto del consumidor, según pasamos a relatar en los siguientes párrafos de esta presentación.

II. Sobre la falta de información veraz y oportuna por parte del proveedor hacia el consumidor en el otorgamiento del crédito.

En los puntos anteriores, Usfa., tomó expreso conocimiento de los antecedentes preliminares de la contratación del crédito, por ende, ahora cabe mencionar, por añadidura, las circunstancias posteriores a la aprobación comercial del crédito.

En atención a lo expuesto, habiéndose cumplido todos los requisitos establecidos por el Banco, y habiéndose entregado todos los antecedentes solicitados, solo faltaba el informe del respectivo estudio de títulos a realizar por los Abogados del proveedor.

Durante los meses de abril, mayo, junio y primeras semanas de julio del año 2021, nuestro representado estuvo en contacto vía WhatsApp, con el ejecutivo del Banco BCI, don Julio Pérez Ayala, quien estaba encargado de informar a don Mihai acerca de los avances del procedimiento crediticio.

Durante dichos meses, nuestro representado consultaba frecuentemente sobre el estado del crédito y del por qué existía demora en el proceso de estudio de título, ya que, sin este, aun no podía tener acceso a un borrador de escritura de Mutuo Hipotecario. Al parecer, lamentablemente, el ejecutivo poco podía hacer más que presionar a la entidad bancaria y a la Abogada encargada del estudio de título para acelerar el procedimiento. De hecho, el ejecutivo le menciona a don Mihai que: "...el proceso hipotecario es lento, pero ahora se han estado demorando más. Yo realizo seguimiento 2 veces por semana para ir acelerando y consultando por operación. Usted también tiene el correo directo de la abogada, para que presionemos los 2, usted como cliente y yo como banco...".

De lo anterior, podemos deducir inequívocamente S.S., que posterior a la aprobación comercial, nuestro representado estaba desprovisto de información veraz y oportuna respecto a las condiciones de su crédito, ya que nunca recibió por parte del Banco BCI una cotización formal del crédito. La referida entidad bancaria, a través de su ejecutivo, sólo se limitaba a enviar a nuestro representado nuevas simulaciones, en las cuales, solo se reflejaba un aumento incesante de la tasa de interés, para solo una semana antes de la firma de la escritura, enviar por correo la hoja resumen con una tasa muy superior a aquella ofertada por el proveedor en la fecha de la aprobación comercial del crédito hipotecario.

Esta parte no solo imputa negligencia al proveedor en su obligación de entregar información veraz y oportuna al consumidor, sino que, además, nos llama profundamente la atención que Banco BCI haya incurrido en una demora de 3 a 4 meses por un estudio de título, que, en consecuencia, fue el detonante que retraso el proceso de cierre de escritura definitiva.

Habiendo dicho lo anterior, no es casualidad que Banco BCI imponga unilateralmente la siguiente condición: "...la tasa de interés aplicada será la que exista al momento de la firma de la escritura...". Con esto, queremos decir, que esta condición solo beneficia a

la entidad proveedora, ya que como la tasa de interés iba incrementando mes a mes, entre más tiempo transcurriera, más alta era la tasa que se varia reflejada en la escritura definitiva, tanto así, que, en el caso de marras, llegó a variar en casi un 1%, según se graficará más adelante.

En efecto, el estudio de título recién se concreta entre los meses de junio y julio de 2021, por lo que el banco procedió con fecha 09 de julio, a través de otra ejecutiva, llamada Magaly Cabezas, a enviar un documento al que ellos denominan "cierre de condiciones", que tampoco cumple con las formalidades de una cotización, ni mucho menos, de la hoja resumen de un crédito hipotecario. En este "cierre de condiciones", se determina que la tasa de interés ya alcanzaba un 3,85%, celebrándose el contrato de Mutuo Hipotecario bajo estas nuevas condiciones de contratación.

Finalmente, llama la atención, que en dicho "cierre de condiciones", el proveedor señala: "...Si al cabo de 24 horas. No contamos con su ratificación y/o observaciones, se entenderá por aprobado las condiciones acá expuestas, los que nos permitirá seguir con el proceso normal de su crédito...", para después añadir al pie del documento "...Importante: las tasas de interés aquí indicadas son meramente referenciales y están sujetas a variaciones y modificaciones dependiendo de la fecha en que se suscriba definitivamente la escritura y de las condiciones de mercado imperantes, propias e inherentes a esta operación y que no constituyen un compromiso obligatorio para el Banco...", es decir, el consumidor está falto de seguridad jurídica y mientras no firme la escritura, "Desconoce las Condiciones Reales de Contratación", lo cual no es lícito en materias de Ley de Protecciones a los Derechos de los Consumidores.

De la tabla de amortización, la tasa ofertada de 2.87%, se desprende lo siguiente:

- a) Intereses por pagar con tasa de 2,87%: \$77.187.349.
- b) Intereses por pagar con tasa de 3,85%: \$107.748.666.

Con la propuesta inicial del crédito, respetando la ofertada y aprobada de un 2,87% de interés, el gasto por intereses arrojaba un total de \$77.187.349.-, mientras que, con la tasa de 3,85% de interés impuesta por el Banco a la fecha de la firma de la escritura, el gasto total por intereses aplicados enciende a \$107.748.666.- lo que significa para nuestro representado, un encarecimiento del crédito hipotecario en \$30.561.318.- que debe asumir conforme a la políticas del Banco, por aumentar unilateralmente la tasa de interés aplicado.

III. De la Solicitud de Reclamo ante el Semac.

Descripción del hecho reclamado de fecha 29 de octubre de 2021.

La tasa de interés ofrecida y con la cual obtuve la aprobación, de 2.87% no fue respetada, se terminó con una tasa de 3.85%. Se puede ver la solicitud aun en la web del banco en este video: <https://youtu.be/jTTY2TZ1saQ>

Respuesta de la empresa de fecha 03 de noviembre de 2021: El Cliente ha sido informado durante todo el proceso hipotecario, que hemos enviado simulaciones no vinculantes de su crédito hipotecario, que son estimativas y referenciales. Las condiciones definitivas del crédito se fijan en el cierre de la negociación, una vez realizadas las evaluaciones correspondientes tanto de riesgo, comerciales, como legales. Las cuales el acepto con fecha 09 de julio 2021.

Respuesta Banco BCI por Ingreso N° R2021W5746290 del 29 de octubre de 2021: "...En respuesta a la comunicación de la referencia, respecto del reclamo formulado por el señor Mihai Petru Lazar, el Banco otorgó respuesta a la solicitud del reclamante informando que no se acoge su requerimiento, señalando que como ha sido informado durante todo el proceso hipotecario, hemos enviado simulaciones no vinculantes de su crédito hipotecario, que son estimativas y referenciales. Las condiciones definitivas del crédito se fijan en el cierre de la negociación, una vez realizadas las evaluaciones correspondientes tanto de riesgo, comerciales, como legales.

(...)

*De acuerdo a la revisión de su operación hipotecaria N***7512, el cliente confirmó mediante email de fecha 09 de Julio 2021, las condiciones del Crédito Hipotecario, y luego firmó el contrato de Compraventa y mutuo hipotecario otorgado mediante escritura de fecha 26 de julio de 2021, ante Notario Público, este instrumento, queda cuenta de las condiciones y tasa de interés previamente aceptadas por el señor Lazar en el citado cierre de condiciones.*

Conforme a lo señalado, informamos que no es posible acoger lo solicitado, toda vez que a la fecha su operación cuenta con un contrato perfeccionado, que rige en plenitud según las estipulaciones del mismo...".

IV. Posición del Sernac relativa a esta materia.

La Ley de Protección al Consumidor y el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios, establece que los proveedores se encuentran obligados a respetar las condiciones propuestas al consumidor en instancias precontractuales, fijando la entrega de la cotización como el momento en que aceptadas y propuestas estas condiciones, particularmente la tasa de interés, las mismas se toman vinculantes para la institución financiera.

Que, aun cuando la oferta no fuera vinculante, se estima que el desconocimiento unilateral por parte del proveedor de las condiciones del crédito previamente acordadas con el consumidor constituye una infracción información a que se refiere la Ley de Protección del Consumidor.

EL SERNAC no se ha mantenido al margen en estos casos, ye que hace hincapié en que: "...toda empresa debe respetar los términos o condiciones ofrecidos al consumidor

y, en materia financiera, esta oferta se materializa en la cotización y su hoja resumen, por lo que la tasa de interés se fija en ese momento y no al momento de firmar la escritura..."

(...)

El Director del SERNAC y el Decreto N°42 son claros al respecto. Así las cosas, la ley señala que toda empresa debe respetar los términos o condiciones ofrecidas al consumidor, y que, en materia financiera, esto se materializa en la hoja cotización o resumen, siendo la primera referencial, mientras que la segunda, debe enviarse al consumidor una vez evaluado el riesgo comercial y antecedida de la hoja resumen.

La cotización es la oferta de condiciones que realiza la institución tras analizar los antecedentes comerciales del cliente, por tanto, la tasa de interés ofertada en dicho momento es la que la empresa debe respetar y no la existente a la firma de la escritura.

La autoridad administrativa ha señalado: "...Sostener que la tasa de interés se determina sólo al momento de la escritura, al sólo arbitrio de la institución financiera, provocaría incertidumbre para el consumidor sobre cuáles son las verdaderas condiciones del crédito hipotecario, impidiéndole comparar otras ofertas. Adicionalmente, permitiría a las empresas hacer cambios casi imperceptibles con la tasa interés el día de la firma de la escritura. Todo ello es contrario al principio general de la buena fe, que exige transparencia y respeto por las ofertas realizada.

V. El Derecho

A. Incumplimiento por parte de la entidad bancaria y crediticia en relación a la modificación en las condiciones de contratación del crédito hipotecario que fueron propuestas nominativamente al consumidor con posterioridad a la evaluación a la evaluación de su riesgo comercial, en particular, un aumento de la tasa de interés aplicada.

B. La entidad bancaria no estaría cumpliendo con la entrega del documento llamado "cotización", durante el proceso de comercialización del producto crédito hipotecario.

C. Normas jurídicas contempladas en la Ley N°19.496 que se encuentran infringidas por parte del proveedor, que, asimismo, son el sustento en derecho de la presente acción:

D. Normas jurídicas contempladas en el Decreto N° 42 que aprueba Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios, que, asimismo, son el sustento en derecho de la presente acción. El Artículo 3 N°28 señala: "...Cotización: La propuesta dirigida nominativamente a un Consumidor interesado en la contratación de un Crédito Hipotecario cuyo riesgo comercial ha sido previamente evaluado calificándosele como sujeto de crédito, en la que se debe indicar en forma clara, simple y transparente la información que se señala en el artículo 4° del presente reglamento

Si la propuesta se dirige al público o a un Consumidor cuyo riesgo comercial no ha sido previamente evaluado, solo tendrá el carácter de simulación no vinculante o meramente referencial, hasta que se haya aprobado la evaluación de riesgo comercial, situación que deberá informarse en la misma simulación...".

• En el caso de marras con fecha 17 de marzo, el crédito hipotecario ya gozaba de aprobación comercial por parte de la entidad, quienes habían recibido los antecedentes del consumidor, empero, el proveedor responde al reclamo señalando "que son solo simulaciones no vinculantes", aun cuando los requisitos para el otorgamiento del crédito ya se encontraban cumplidos en su totalidad"

2°) Que, a fojas 111 y siguiente, la parte querellada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES (BANCO BCI)** formula sus descargos señalando en síntesis lo siguiente:

"(...) II Antecedentes.

En relación a la descripción fáctica relatada por la contraparte en su libelo de querrela, el Bci viene en sostener y defender lo siguiente:

1. Es efectivo que, durante el mes de febrero de 2021, la contraparte comienza a simular la obtención de un crédito hipotecario con el Bci.

2. Sin embargo, en todo momento se le advirtió al Sr. Mihai Petru que "la tasa de interés ofrecida es la vigente al mes en que realizas la solicitud. Recuerda que la tasa definitiva del crédito será la correspondiente al mes que se suscriba la escritura. Podrás consultar con tu ejecutivo cuáles son las tasas vigentes". Así se aprecia de la misma documentación que la contraparte acompañó.

3. Además, en la carta de Aprobación Comercial (fs. 54) dirigida al querellante, por parte del Bci, con fecha 17 de marzo de 2021, se señala literalmente que: "...la tasa definitiva del crédito será aquella vigente al momento de realizar la firma de escritura...".

4. Tanto es así US que la parte querellante dió su total consentimiento a la tasa finalmente acordada de 3,85% en dos momentos:

a) Primero, en el correo electrónico titulado "Cierre Condiciones / 7.724:106 Solicitud de Crédito 14.643.055-4 Lazar" de 9 julio de 2021, que acompañaremos en la etapa procesal respectiva. Este documento constituye el momento decisivo en que las partes, antes de la firma de la escritura, acuerdan los términos de la misma. Así ocurrió en este caso, que el 9 de julio de 2022, el querellante aceptó la tasa de interés de 3,85%. El querellante bien pudo no haber aceptado, o pedir rebaja, simplemente no aceptar los términos. En cambio, los aceptó y siguió adelante con la operación.

b) Un segundo momento de aceptación de la tasa en cuestión, es precisamente, en el mismo contrato de compraventa, mutuo e hipoteca de 26 de julio de 2021, cuya copia ya se encuentra a estos antecedentes. Este contrato es Ley para las partes.

5. Por otro lado, es absolutamente falso, que el proceso de estudio de títulos durara en este caso, "de 3 a 4 meses", como se lee en el libelo de la contraria. Conforme la documental que acompañaremos, el estudio de los títulos duró menos de 2 meses, por lo que los plazos se encuentran ajustados al envío de antecedentes y no hay ninguna demora no justificada. Toda imputación de contrario, deberá ser acreditada por la querellante.

6. En ese sentido, el Bci cumplió con el querellante a cabalidad con el deber de información veraz y oportuna, ya que, desde la primera simulación de su crédito y posterior aprobación, se le comunicó al querellante el carácter variable que la tasa de interés tiene para estos casos y el momento en que esta será definitiva.

7. Pero eso no es todo, antes de la firma de la escritura, en el "cierre de condiciones" al querellante se le informó la tasa de interés definitiva y sobre ese dato al querellante expresó textualmente "si parece que está todo en orden."

II. Descargos

1- Por presunta violación del art 3 letra b) de La Ley 19.496

La primera norma que el actor imputa como infringida por mi representados es la referida al "Derecho de 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, inserta en el art. 3 de la Ley mencionada.

La seguridad del consumo debe ser prestado por el proveedor mismo, quien deberá adoptar "medidas para asegurar la información veraz y oportuna" tendientes a cumplir con esta obligación y será un derecho de los consumidores bancarios que sus productos se presten en ese contexto.

Concordamos con el actor que la información oportuna y veraz en el consumo derecho para el consumidor y que un proveedor como el banco debe adoptar medidas para que los clientes consuman informadamente. Aparentemente en lo que no habría concordancia es si en este caso se adoptaron o no dichas medidas.

El Bci defiende las medidas de información que adoptó en virtud de comunicar las condiciones de la negociación del crédito hipotecario y con las que contaba el actor, y como es que no se cometió ninguna violación ni infracción a la disposición citada, es más, los documentos acompañados de Carta de Aprobación emitido el 17 de marzo de 2021, simulación de crédito hipotecario de fecha 28 de abril de 2021 y simulación de crédito hipotecario de fecha 17 de junio de 2021, acreditan que el Banco le informó oportunamente acerca de las condiciones de variabilidad que tiene

la tasa de interés en el caso de autos, que el querellante terminó aceptando incluso antes de la firma del contrato. Así consta de la documental que acompañaremos, "cierre de condiciones", donde el querellante aceptó, sin titubeos, la tasa de 3,85%, sin objeción alguna que formular. Para finalmente suscribir la escritura de mutuo, libre y voluntariamente.

2- Por Presunta Violación Al Art. 12, Art. 17 Letra G, Y 18 de La Ley N 19.496.

Teniendo presente que el actor ha imputado una infracción al art. 12 el debate se centra en el deber de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales hubiese ofrecido o convenido la entrega del bien o prestación del servicio. Por nuestra parte, controvertimos que el Banco no haya respetado los términos condiciones y modalidades en que se ha pactado la contratación del crédito hipotecario en el caso de marras, toda vez que siempre y en cada simulación de crédito realizada por Bci, se le ha informado al cliente que la tasa de interés definitiva será la que esté vigente en el mes de suscripción del contrato de crédito hipotecario. El querellante en todo momento sabía que la tasa de interés era una variable, sujeta, entre otros, al mercado, la situación del país, la inflación, entre otros.

(...)

4.- *Pacta Sunt Servanda*: El contrato de compraventa, mutuo e hipoteca que el sr. Mihai Petru firmo libre y voluntariamente, y que el Tribunal debe respetar por ser Ley del contrato.

Finalmente, es fundamental para el rechazo de esta querella, que el contrato compraventa, mutuo e hipoteca que el querellante firmó, es ley para los contratantes virtud del principio de intangibilidad de los contratos, no puede ser alterado de ninguna manera por el tribunal, más aún que contra el contrato, no se ha dirigido una acción de nulidad. Mal haría el tribunal si por cualquier motivo invalida, altera o deja sin efecto alguna norma de ese contrato, por cuanto se estaría produciendo una manifiesta violación al principio de ultrapetita y al principio en comento".

3º) Que la querellante rindió la siguiente prueba para acreditar sus dichos:

Prueba documental:

- 1.- A fojas 5 a 43, Escritura de compraventa, mutuo e hipoteca de fecha 26 de julio de 2021.
- 2.- A fojas 44 a 46, Copia de inscripción registro de propiedad de Viña del Mar, de fecha 10 de septiembre de 2021.
- 3.- A fojas 47 a 49, Copia de inscripción registro de hipotecas de Viña del Mar, de fecha 10 de septiembre de 2021.

- 4.- A fojas 50 a 52, Copia de inscripción registro de prohibiciones de Viña del Mar, de fecha 10 de septiembre de 2021.
- 5.- A fojas 53, Condiciones de solicitud hipotecaria, extraído del portal web del Banco BCI.
- 6.- A fojas 54, Aprobación comercial de fecha 17 de marzo de 2021, extraído del portal web del Banco BCI.
- 7.- A fojas 55 a 56, Carta de aprobación comercial de fecha 17 de marzo de 2021, enviada vía correo electrónico, desde contacto@bci.cl al correo electrónico del consumidor mihai675@gmail.com
- 8.- A fojas 57 y 58, Carta de aprobación de seguro asociado emitida por BICE VIDA compañía de seguros S.A., de fecha 18 de marzo de 2021.
- 9.- A fojas 59 a 62, Simulación de crédito hipotecario enviada al consumidor, de fecha 28 de abril del año 2021.
- 10.- A fojas 63 a 66, simulación de crédito hipotecario enviada al consumidor, de fecha 17 de junio del año 2021.
- 11.- A fojas 67, Documento sin título, mediante el cual el banco envía condiciones de cierre de crédito hipotecario" al consumidor vía correo electrónico.
- 12.- A fojas 68 a 71, Reclamo SERNAC. Respuesta al Reclamo: R2021W5746290, de fecha 03 de noviembre del año 2021.
- 13.- A fojas 72 a 73, Carta enviada por BCI al SERNAC de fecha 03 de noviembre de 2021, respecto al Ingreso N° R2021W5746290.
- 14.- A fojas 169, Detalle de gastos operacionales por un total de \$703.400, emitido por banco BCI.
- 15.- A fojas 170 a 172, Cadena de correos electrónicos de fecha 16, 31 de marzo y de fecha 06-04- 2021 relativos al envío de documentación requerida por el proveedor.
- 16.- A fojas 173 y 174, Cadena de correos electrónicos de fecha 08 de abril y de fecha 03 de mayo del año 2021 con envío de última documentación requerida.
- 17.- A fojas 175 a 181, Cadena de correos electrónicos de fecha 03, 04, 05 y 12 de mayo de 2021 y de fecha 06, 07 y 08 de julio del año 2021 respecto al reparo Mihai Petru Lazar.
- 18.- A fojas 182 a 184, Cadena de correos electrónico de fecha 28, 30 y 31 de mayo de 2021 y de fecha 02 de julio de 2021 respecto al reparo Mihai Petru Lazar en donde el requerido da cuenta de la demora excesiva de estudio de título por parte de la institución financiera.

Absolución de posiciones: Se da inicio a la audiencia de absolución de posiciones decretada a fojas 201, la que es celebrada con la sola asistencia del

absolvente don PAUL MCDONNELL HUERTA, quien comparece en representación del Banco BCI, en rebeldía la parte querellante de don MIHAI PETRU LAZAR, y en este acto se procede a abrir el sobre de absolución respectivo, quien legalmente juramentado expresa al Tribunal:

A la pregunta N°1: Para que diga el absolvente la efectividad de que don Mihai Petru Lazar celebró un contrato de Compraventa, Mutuo, Hipoteca, con Banco de Crédito e Inversiones con fecha 26 de julio de 2021.

Respuesta: Se que celebros un contrato de compraventa, mutuo e hipoteca con el BCI pero, ignoro la fecha exacta del mismo.

A la pregunta N°2: Para que diga el absolvente la efectividad de que el crédito hipotecario otorgado a don Mihai Petru Lazar fue aprobado comercialmente con fecha 17 de marzo de 2021.

Respuesta: No me consta la fecha en que fue aprobado, pero si fue aprobado.

A la pregunta N°3: Para que diga el absolvente la efectividad de que la tasa de interés ofertada al consumidor del crédito hipotecario era de un 2,87%.

Respuesta: No es efectivo.

A la pregunta N°4: Para que diga el absolvente la efectividad de que dicha tasa de interés se encontraba vigente cuando don Mihai Petru Lazar obtuvo la aprobación comercial de su crédito hipotecario.

Respuesta: No es efectivo.

A la pregunta N°5: Para que diga el absolvente la efectividad de que la tasa de interés ofertada por el banco es distinta de aquella que se estipuló al momento de la firma de la escritura.

Respuesta: No es efectivo.

A la pregunta N°6: Para que diga el absolvente la efectividad de que don Mihai Petru Lazar se encontraba evaluado comercialmente y aprobado en sus seguros y riesgos a la fecha de la aprobación comercial del crédito hipotecario.

Respuesta: No me consta.

A la pregunta N°7: Para que diga el absolvente, que es cierto y efectivo, que omitió enviar oportunamente al consumidor la hoja de cotización de su crédito con todas las condiciones que la ley exige.

Respuesta: No es efectivo.

A la pregunta N°8: Para que diga el absolvente la efectividad de que el Banco, en su calidad de proveedor, incumplió la obligación de entregar información clara, precisa, veraz y oportuna al consumidor durante la tramitación de su crédito hipotecario.

Respuesta: No es efectivo, ya que el banco en todo el proceso de tramitación del crédito hipotecario entregó al señor Petru información clara, precisa, veraz y oportuna del crédito.

A la pregunta N°9: Para que diga el absolvente la efectividad de existir negligencia y demora excesiva en el estudio de título de la propiedad que fue objeto de crédito.

Respuesta: No es efectivo.

A la pregunta N°10: Para que diga el absolvente la efectividad de que la demora excesiva en el estudio de título provocó que el consumidor tuviera que firmar la escritura definitiva con una tasa de interés más alta.

Respuesta: No es efectivo. Ya que como señalé al responder la pregunta anterior, el banco no incurrió ni en negligencia ni demoras en el estudio de títulos relativo al inmueble de marras.

A la pregunta N°11: Para que diga el absolvente, que es cierto y efectivo, que la hoja resumen del crédito fue enviada con condiciones distintas a aquellas que el Banco ofertó al consumidor.

Respuesta: No es efectivo.

A la pregunta N°12: Para que diga el absolvente, que es cierto y efectivo, que la hoja resumen del crédito fue enviada tan solo una semana antes a la firma de la escritura.

Respuesta: No es efectivo.

A la pregunta N°13: Para que diga el absolvente, la efectividad de que en un principio, el Banco informó al consumidor que la tasa vigente se determinaría al momento de la firma de la escritura.

Respuesta: Es efectivo, el banco informó desde un inicio al señor Petru que la tasa que se aplicaría el crédito hipotecario sería aquella vigente al momento de la firma de la escritura.

A la pregunta N°14: Para que diga el absolvente la efectividad de que con posterioridad, al consumidor se le entregó la información de que la tasa vigente se determinaba solo al momento del "cierre de condiciones".

Respuesta: No es efectivo.

A la pregunta N°15: Para que diga el absolvente la efectividad de que don Mihai Petru Lazar, se encuentra al día en el pago de los dividendos de su crédito hipotecario.

Respuesta: Lo ignoro.

A la pregunta N°16: Para que diga el absolvente, que es cierto y efectivo, que el SERNAC ha recibido denuncias de diversos consumidores en contra del Banco de Crédito e Inversiones por irregularidades en los procesos de contratación de créditos hipotecarios.

Respuesta: Lo ignoro.

A la pregunta N°17: Para que diga el absolvente, que es cierto y efectivo, que infringió las normas denunciadas y establecidas en la Ley sobre protección a los derechos de los consumidores.

Respuesta: No es efectivo, ya que el banco respeto y cumplió a cabalidad las normas denunciadas y contempladas en la Ley de Protección al Consumidor.

Audiencia de exhibición de documentos: Se da inicio a la audiencia de exhibición decretada a fojas 201, la que es celebrada con la asistencia de la parte querellante de MIHAI PETRU LAZAR, asistido por sus apoderados don BASTIAN ALARCÓN VARGAS y doña FABIOLA FERNÁNDEZ CONCHA por la parte querellante de BANCO BCI, asistida por su apoderado don JOAQUIN PALMA ACOSTA, con poder en autos, todos ya individualizados, quienes expresan al Tribunal:

"Se procede a revisar dispositivo de almacenamiento (pendrive) dejado en custodia del Tribunal (sobre N° 2775). Insertado este en el computador del actuario, señor Pablo Canales, se advierte que contiene dos carpetas (escritos varios y Mihai Petru Lazar con banco BCI). En lo que respecta a la carpeta denominada "Mihai Petru Lazar con Banco BCI" se observan 2 registros. El primero de ellos corresponde al registro de la página web del Banco BCI de una duración de 1 minuto y 25 segundos en el cual se ve el procedimiento para revisar la solicitud del crédito hipotecario de fecha 28 de octubre de 2021 a las 12:49 pm.

El segundo de ellos corresponde a un video denominado cambio a estado pre aprobado con una duración de 1 minuto y 19 segundos de fecha 23 de marzo de 2022 a las 16:17, en el cual se aprecia en la sección crédito hipotecario, pestaña "seguimiento de solicitud" en la etapa completada Pre- aprobación Comercial de fecha de envió 17-03-2021 el estado Tu Pre- aprobación comercial ya fue aceptada el día 17 de marzo de 2021" en donde además se detalla que la aprobación definitiva del crédito queda sujeta a la entrega de los antecedentes que requiera el BCI para acreditar ingresos declarados, patrimonio positivo, situación financiera y cumplir con las condiciones generales mínimas objetivas y políticas comerciales y de riesgo vigentes a la fecha de solicitud del crédito.

Se observa además en el ítem final una observación de indica que debe ponerse en contacto con el ejecutivo comercial para continuar con la solicitud de crédito hipotecario y que esta información será enviada a su correo electrónico".

4°) Que la querellada rindió la siguiente prueba para acreditar sus dichos:

Prueba documental:

- 1.- A fojas 187 a 188 vta, Cadena de correos electrónicos titulado "CIERRE CONDICIONES // 7.724.106 SOLICITUD DE CRÉDITO 14.643.055-4 LAZAR" de 9 julio de 2021. intercambiados entre doña Magaly Cabezas y el querellante.
- 2.- A fojas 189, Carta emitida por doña Magaly Cabezas, enviado a don Mihai-Petru Lazar por correo electrónico con fecha 09 de julio de 2021.
- 3.- A fojas 190 a 191, Documento titulado Reparos- Estudio de títulos, confeccionado por Sofía Pardo, de fecha 3 de mayo de 2021.
- 4.- A fojas 192 a 192 vta., Documento titulado Reparos- Estudio de títulos, confeccionado Sofía por Pardo, de fecha 6 de mayo de 2021.
- 5.- A fojas 193 a 193 vta., Documento titulado Reparos- Estudio de títulos, confeccionado por Sofía Pardo, de fecha 27 de mayo de 2021.
- 6.- A fojas 194 a 196, Documento titulado Informe de Títulos, de fecha 04 de junio de 2021, emitido por Sofía Pardo, para el cliente don Mihai-Petru Lazar, Rut. 14.643.055-4.

5°) Que del examen de la prueba rendida resultan hechos acreditados y no controvertidos los siguientes:

- a) Según consta de documento acompañado a fojas 53 y 54, el querellante realizó con fecha 17 de marzo de 2021, la simulación de un crédito Hipotecario con BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES (BANCO BCI) en la que se le ofreció una tasa anual del 2,87%.
- b) Según consta de documento acompañado a fojas 55, el querellante don Mihai-Petru Lazar tiene una aprobación comercial por un crédito Hipotecario con BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES (BANCO BCI) con fecha 17 de marzo de 2021, cuya vigencia es de 90 días.
- c) De acuerdo al documento acompañado a fojas 114 y siguiente, don Mihai-Petru Lazar, firmo escritura de compraventa, mutuo e hipoteca de fecha 26 de julio de 2021, financiado por BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES (BANCO BCI), con una tasa anual del 3,85%.

6°) Que, conforme a la querella, el núcleo de la cuestión debatida, es determinar si el proveedor del servicio financiero actuó o no conforme a la ley al aplicar unilateralmente un alza en las tasas de interés.

Según la querella, el BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES (BANCO BCI) incurrió en infracción al aplicar una tasa de interés distintas a la ofrecida y publicada al consumidor, según regulación vigente, cuya tasa de interés debe mantenerse

inalterable, no entregando información oportuna y vez e incumpliendo además la querellada, con su obligación legal de entregar la información por medio de una cotización que tiene el carácter de obligatoria para el proveedor del crédito.

7°) Que para resolver la cuestión es necesario interpretar la normativa reglamentaria que se estima infringida a la luz de la normas legales que le dan sentido.

Debe dejarse establecido, en primer lugar, que el origen de la Ley N° 20.555, publicada el 05/12/2011, que modifica la Ley N° 19.496, tiene por objeto, entre otras cosas, es dotar a los consumidores de mayor protección, lo que se ve reflejado en el Mensaje del Presidente de la República que señala, como idea matriz del proyecto, que *"en el convencimiento de que la mejor forma de proteger a los consumidores es mejorando la información a la que pueden acceder para la toma de sus decisiones de consumo, se busca que las empresas que promocionan y dan a conocer sus productos por Internet informen acerca de los precios y características esenciales de éstos, facilitando así el acceso a la información de los consumidores"*.

En este sentido, la Ley N° 20.555 incorporó a la Ley N° 19.496, como derecho del consumidor de productos o servicios financieros, el siguiente artículo 3° inciso segundo letra a):

"Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas."

Por su parte, el artículo 17 G prescribe:

"Los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice por cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición.

Con todo, las cotizaciones no podrán tener una vigencia menor a siete días hábiles a contar de su comunicación al público, según determine el reglamento de acuerdo a la naturaleza de cada contrato.

Asimismo, deberán informar en toda cotización de crédito todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos, tarifas, condiciones y vigencia de los productos ofrecidos conjuntamente. También deberán informar las comparaciones con esos mismos valores y condiciones en el caso de que se contraten separadamente. Esta

información deberá tener un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión y ubicación."

Asimismo, el artículo 1 N° 4 de la Ley, indica que Publicidad es: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28.

Adicionalmente, el artículo 17 C de la Ley de Protección al Consumidor señala:

"Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores. Los reglamentos que se dicten de conformidad con esta ley deberán establecer el formato, el contenido y las demás características que esta hoja resumen deberá contener, los que podrán diferir entre las distintas categorías de productos y servicios financieros".

Por su lado el Artículo 17 K indica que: El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 J y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, será sancionado con una multa de hasta mil quinientas unidades tributarias mensuales.

8°) Que a su vez, el Decreto Supremo N° 42 de 2012 del Ministerio de Economía, que aprueba el reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios, dictado en virtud del artículo 62 de la Ley N° 19.496, modificada por la Ley N° 20.255, entrega en su Título II, "INFORMACIÓN OBLIGATORIA EN LAS COTIZACIONES, CONTRATOS Y OTROS PRODUCTOS O SERVICIOS ASOCIADOS A LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS", una profusa y detalladísima normativa acerca de qué información debe el proveedor financiero incluir en toda Cotización de Crédito Hipotecario, obligándolo a incluir, "en forma clara, simple y transparente" (art. 3° N° 28 RCH), entre otros detalles, la carga anual equivalente, el monto líquido del crédito hipotecario, el valor del dividendo, el costo total del crédito hipotecario, el tipo de tasa de interés que se aplica, los gastos asociados al otorgamiento del crédito, los seguros asociados, la información relativa a productos o servicios asociados.

Obliga la misma normativa al proveedor financiero informar al consumidor para la contratación de los créditos hipotecarios, incluyendo la información básica comercial; información veraz y oportuna sobre los Créditos Hipotecarios ofrecidos, su tasa de interés, condiciones objetivas de contratación de tales créditos y otras características relevantes de los mismos; información del costo total del crédito hipotecario, lo que

comprende conocer la carga anual equivalente; información sobre las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito hipotecario, entre otros detalles (artículo 9° RCH).

Agrega la norma en el artículo 10° del RCH que entiende como información básica comercial en los Créditos Hipotecarios, *"cada uno de los elementos que el Proveedor debe considerar dentro de la Carga Anual Equivalente; las diversas modalidades de Créditos Hipotecarios susceptibles de contratar al Proveedor, indicando los Montos Totales de cada modalidad y el número de Dividendos a pagar con su periodicidad; la tasa de Intereses Moratorios; el sistema de cálculo y monto de los Gastos de Cobranza extrajudicial en caso de Dividendos impagos, incluidos los honorarios que correspondan; y las modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial."*

Cabe señalar que el mismo reglamento en su artículo 3° número 28) define "Cotización" como:

"La propuesta dirigida nominativamente a un Consumidor interesado en la contratación de un Crédito Hipotecario cuyo riesgo comercial ha sido previamente evaluado calificándosele como sujeto de crédito, en la que se debe indicar en forma clara, simple y transparente la información que se señala en el artículo 4° del presente reglamento."

Si la propuesta se dirige al público o a un Consumidor cuyo riesgo comercial no ha sido previamente evaluado, sólo tendrá el carácter de simulación no vinculante o meramente referencial, hasta que se haya aprobado la evaluación de riesgo comercial, situación que deberá informarse en la misma simulación."

9°) Que del examen de la legislación y reglamentación aplicable, es posible concluir que la normativa vigente obliga al proveedor a entregar con detalle todos y cada uno de los términos y condiciones que aplicará al contrato de crédito hipotecario, incluyéndose, como información fundamental para el consumidor, el precio de crédito, esto es, la tasa de interés aplicable al contrato y que constituye, sin duda, unos de los elementos que determinan la contratación del crédito, dentro de la multiplicidad de ofertas que el consumidor recibe del sistema financiero y que la ley busca hacer objetivamente comparables para hacer efectiva la simetría en la información y en las condiciones de contratación.

De la misma regulación se desprende que el instrumento que le permite al consumidor saber cuál es el precio que le va a corresponder pagar por el crédito hipotecario, una vez evaluada su capacidad crediticia por la entidad financiera respectiva, no es otro que la cotización definida en el artículo 3° N° 28 del RCH, de tal

manera que su entrega por parte del banco no es una opción para el caso en que se solicite sino una obligación para la entidad financiera una vez calificado como sujeto de crédito.

10°) Que, a juicio de este sentenciador es en la cotización y no en la simulación en la que se fija uno de los elementos esenciales de un contrato de crédito hipotecario, cual es la tasa de interés aplicable, como se ha visto al examinar los artículo 3° número 28) y 4° del RCH, pues es obligatorio para el banco cumplir con lo señalado en el artículo 3° letra b) de la Ley N° 19.496, que establece, como derecho básico del consumidor, *"el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes del mismo"*.

Cabe hacer presente que la legislación y la regulación de la protección de derechos del consumidor busca eliminar o reducir la desinformación y la confusión en el cliente al contratar un producto financiero de la complejidad y costo de un crédito con garantía hipotecaria; por ello, la ley y su reglamento obliga al proveedor a dar, a todo evento, la información relevante para contratar, sin esperar que el cliente lo solicite si éste ya se ha sometido al examen financiero para determinar su capacidad de pago.

Ha de convenirse que la tasa de interés de un crédito no puede transformarse en una información esencialmente variable y no resulta aceptable que la voluntad de un consumidor que ha decidido contraer una deuda hipotecaria sea turbada en razón de que el proveedor del crédito unilateralmente modifique ese elemento esencial del contrato.

11°) Que la norma es clara en el sentido que, una vez aceptada la simulación por el cliente, cuyo riesgo comercial debió necesariamente ser evaluado, el banco debió emitir una cotización en la que se fijarán en términos formales, claros y precisos cada uno de los ítem y condiciones, en especial la tasa de interés, de forma tal que aceptada la cotización por el cliente, dentro del plazo establecido, el proveedor no puede eludir determinar de manera precisa las condiciones vinculantes para el banco y para el cliente, lo que, de acuerdo a la norma, se encuentran en la Cotización.

12°) Que, la decisión del cliente que opta por el BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES (BANCO BCI), en base a tal simulación, debe ser tomada en base a condiciones que no puedan alterarse posteriormente de manera unilateral por el banco, por lo que la entrega de una cotización, con la fijación de la tasa de interés aplicable, se

torna obligatoria para el banco una vez que el cliente ha sido evaluado favorablemente como sujeto de crédito, circunstancia que en la especie no ocurrió.

13°) Que asimismo, la circunstancia que el banco denunciado, se reserve en la simulación la facultad de fijar la tasa definitiva hasta el momento de la suscripción de la escritura, atenta contra el espíritu de la norma, pues, no es este el instrumento por el cual la institución bancaria debe establecer las condiciones definitivas del contrato, puesto que dicho documento no otorga certeza a los consumidores respecto de las condiciones del contrato que pretender suscribir con la institución bancaria y puede, en la práctica, ser el único instrumento utilizado por las instituciones bancarias para evaluar a su clientes y de esta forma al no ser vinculante variar las tasas libremente, lo que a todas luces no era lo que el legislador pretendía.

Que, al respecto, el artículo 17 K de la ley establece:

"El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 J y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, será sancionado con una multa de hasta mil quinientas unidades tributarias mensuales."

14°) Que, finalmente, la querellada no logro desvirtuar los hechos imputados, ni se ha hecho cargo en sus descargos de fojas 111 y siguiente respecto de la Cotización que debió entregar al consumidor, y que centra los argumentos en su querrela infraccional.

15°) Que, por lo razonado, el Tribunal considera acreditada la infracción imputada a BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES (BANCO BCI) respecto de modificar unilateralmente la tasa de interés y no informar debidamente a la querellante a través de la entrega obligatoria de la Cotización a que se refiere el D. S. N° 42 de 2012 del Ministerio de Hacienda, en relación a los artículos 3° letra b), 17 C y 17 G de la Ley N° 19.496.

II.- RESPECTO A LAS PETICIONES 4°, 5° y 6° DE LA QUERRELLA INFRACCIONAL

16°) Que el Artículo 17 E indica que: "El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 17 B. Esta nulidad podrá declararse por el juez en caso de que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las

cláusulas correspondientes, sin perjuicio de la indemnización que pudiere determinar a favor del consumidor”.

17°) Que si bien es cierto que la Ley permite al juez ordenar la adecuación de ciertas cláusulas, cuando la nulidad de algunas de ellas no permite que el contrato subsista con las cláusulas restantes, la acción que persigue la declaración de nulidad; la que busca la adecuación de ciertas cláusulas; la que ordena a la proveedora la escrituración un contrato; como asimismo, la acción que persigue la indemnización de perjuicio, son de naturaleza distinta a la que persigue la querrela infraccional, por tanto, al no haberse solicitado en forma legal, este magistrado no puede dar ha lugar a las peticiones efectuadas por la querellante.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N°s 3 letra e), 12, 16, 23, 24 y 50 B de la Ley N° 19.496; 9, 14 y siguientes de la Ley N° 18.287,

SE RESUELVE:

A.- SE ACOGE la Querrela infraccional efectuada por don MIHAI PETRU LAZAR, y SE CONDENA al BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES (BANCO BCI) al pago de una multa de 900 (novecientas Unidades Tributarias Mensuales) por infringir lo dispuesto en los artículos 3° letra b), 12, 17 C y 17 G de la Ley N° 19.496, en relación a las normas pertinentes del D. S. N° 42 de 2012.

B.- Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal de la condenada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE cumplimiento a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

DICTADA POR DON DANIEL LEIGHTON PALMA, JUEZ DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON CARLOS MONTECINOS ESCOBAR, SECRETARIO SUBROGANTE.