

NOMENCLATURA : 1. [40] Sentencia.
JUZGADO : Juzgado de Letras de Castro
CAUSA ROL : C-1357-2016
CARATULADO : **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR /
LATINOAMERICANA DE COMERCIO LIMITADA.**

Castro, veintisiete de mayo de dos mil veinte

VISTO:

Que con fecha **20 de septiembre del año 2016**, se inició ante este tribunal la causa Rol **C- 1357-2016**, compareciendo Andrés Herrera Troncoso, abogado y subdirector jurídico, en representación del **Servicio Nacional del Consumidor**, persona jurídica de derecho público, RUT **60.702.000-0**, representada legalmente por el Director Nacional de dicho servicio, con domicilio para efectos de esta causa en calle Balmaceda N° 241 comuna de Puerto Montt, región de Los Lagos, quien interpone acción colectiva por infracción a la ley de protección de los consumidores, en contra de la empresa **Latinoamericana de Comercio Limitada**, persona jurídica del giro de su denominación, RUT: 89.231.100-5, representada legalmente por Alberto Segundo Velásquez Triviño, de quien ignora profesión u oficio, cédula de identidad N° 4.837.667-3, ambos con domicilio en calle O'Higgins N° 696, comuna de Castro, provincia de Chiloé, región de Los Lagos; ello de acuerdo a los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho que exponen en síntesis.

Fundamenta su acción colectiva, indicando que la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, es proveedora de servicios financieros y que se la demanda porque en su contrato de hipoteca y mandado y otros documentos anexos como el pagaré, ha insertado cláusulas abusivas y ha cobrado además intereses ilegales que superan la tasa máxima convencional permitida.

Previa exposición del desarrollo histórico de la normativa que protege los intereses de los consumidores en la legislación nacional, de la consagración del principio de interpretación pro consumidor de la normativa, y de la conceptualización de las cláusulas abusivas y su sanción, tanto desde el punto de vista doctrinario como jurisprudencial, realiza una exposición de los antecedentes de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada y su carácter de proveedora de servicios financieros, sobre la base de los antecedentes expuestos por la misma empresa a través de su sitio web.



Relata el abogado demandante, que mediante Oficio de fecha 27 de abril del año 2016, se solicitó una serie de información por parte del Servicio Nacional del Consumidor a la empresa denunciada, haciendo uso de las facultades contempladas en el artículo 58 de la Ley N° 19.496. En dicha oportunidad se requirió a la proveedora de servicios financieros que informase: **a)** los contratos de adhesión actualmente vigentes que se ofrecen a los consumidores y aquellos actualmente en ejecución empleados en la prestación de servicios financieros o crediticios, y copia de los mismos formatos; **b)** número total de contratos de adhesión celebrados con los consumidores y que actualmente se encuentren vigentes; **c)** políticas y procedimientos aplicados a la cobranza de cartera morosa y a la ejecución de las cauciones; y **d)** cantidad de reclamos recibidos sobre la prestación de sus servicios crediticios o financieras en los últimos 24 meses y las respuestas a dichos reclamos.

Indica que con fecha 10 de mayo del año 2016, el Servicio recibió respuesta de la empresa proveedora, recibiendo en la oportunidad copia del denominado “*contrato de hipoteca y mandato*” y de sus documentos anexos como el pagaré tipo. Agregan que la empresa informó que a esa fecha, existían 20 contratos vigentes que servían el crédito en forma normal sin entrar en morosidad. En cuanto al cobro cartera morosa, empresa respondió que se sujeta al procedimiento ejecutivo de obligaciones de dar; e informó que no existían reclamos recibidos en los 24 meses anteriores a la solicitud de información por parte del Servicio Nacional del Consumidor.

Refiere el abogado demandante, que con la información entregada por la empresa proveedora, se pudo determinar que la empresa en cuestión cometía una serie de infracciones a la Ley N° 19.495, ley de protección a los derechos de los consumidores, en adelante LPDC.

Señala el demandante, que la prestación del servicio de otorgamiento de créditos de dinero al consumidor, se documenta a través de dos instrumentos: **a)** el contrato de hipoteca y mandato que garantiza mediante la constitución de una hipoteca de primer grado y con garantía general hipotecaria a favor de Latinoamericana de Comercio Limitada, el pago íntegro y oportuno de cualquier obligación directa o indirecta, presente o futura entre el deudor y la empresa; **b)** a su vez el pagaré documental el crédito otorgado al consumidor.

Explica, que la empresa ha incluido en el contrato de hipoteca y mandato una serie de estipulaciones que constituyen cláusulas abusivas.

Precisa que por medio las cláusulas segunda denominada “*Constitución de la hipoteca y gravámenes*” y tercera, denominadas “*Obligaciones garantizadas por esta hipoteca*”, se constituye una garantía general hipotecaria, que en esos términos, se



encuentra prohibida por el artículo 17 D inciso quinto de la Ley N° 19.496, luego de las modificaciones introducidas por la Ley N° 20.555.

Expone asimismo, que la empresa ha incluido en el contrato de adhesión mencionado, una cláusula sexta, denominada “*Vencimiento anticipado de obligaciones*”. Relata que esta cláusula tiene el carácter de abusiva por permitir una exigibilidad anticipada sin esperar los plazos de mora exigidos en el artículo 30 de la Ley N° 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero; y permitiendo que esa exigibilidad anticipada del crédito se produzca de manera extrajudicial, impidiendo que el consumidor pueda ejercer el derecho sobre la forma de pago establecido en el artículo 39 B de la Ley N° 19.496. Asimismo, explica que los términos amplios en que se concibe esta facultad de exigibilidad anticipada del crédito para la empresa acreedora, constituye en los hechos una limitación absoluta de responsabilidad del proveedora, cuestión que se encuentra consagrada expresamente como cláusula abusiva. Agrega, que los intentos que tenga el consumidor de revocar el mandato amplísimo otorgado a un tercero en el cláusula décimo primera del contrato, o los intentos del deudor de impugnar la validez total o parcial de cualquier estipulación del contrato de adhesión, facultan al acreedor para hacer exigible en forma anticipada el total de la obligación, cuestión que en los hechos, se constituye como una cláusula abusiva, al establecer mandatos irrevocables y establecer la renuncia anticipada a los derechos del consumidor, estipulaciones expresamente establecidas proscritas.

Detalla, que en la cláusula décimo primera del contrato de hipoteca y mandato, denominada “*Mandato Especial*”, el proveedor ha insertado una serie de estipulaciones abusivas, referidas al otorgamiento de mandatos amplios e irrevocables a la Sociedad de Servicios Generales de Seguridad y Finanzas S.A., otorgándole a esta mandataria facultades amplísimas, relevándole de rendir cuenta, entregándole facultades de administración y disposición de bienes, otorgándole facultades de autocontratar, facultades para ser notificada y requerida de pago en representación del deudor, sin necesidad de notificación judicial alguna al deudor hipotecario; estipulaciones que constituyen en los hechos cláusulas abusivas.

Desarrolla en extenso, el carácter de abusivo de cada una de las cláusulas denunciadas e insertas en el contrato de adhesión mencionado, según la normativa contenida en la LPDC, la doctrina y la jurisprudencia de nuestros tribunales superiores.

Explica que en el pagaré tipo, que deben suscribir los deudores, también se han insertado algunas cláusulas abusivas. Precisa, que en el párrafo décimo de tal instrumento, se inserta una cláusula encabezada con el nombre “*Prórrogas*”, en la cual se faculta irrevocablemente al acreedor —Latinoamericana de Comercio Limitada—,



para otorgar bajo la firma de sus apoderados, una o más prórrogas de la exigibilidad de la obligación, a nuevas tasas de interés y con nuevas fechas de vencimiento, prórroga que se efectuará sin ánimo de novar. Asimismo, relata que en el párrafo décimo tercero del pagaré, se inserta una cláusula denominada “*Mandato de los obligados al pago*”, por el cual el suscriptor del pagaré otorga mandatos amplios e irrevocables a la Sociedad de Servicios Generales de Seguridad y Finanzas S.A., otorgándole a esta mandataria, la facultad de pactar prórrogas de la obligación a nombre del deudor, fijar intereses y cuotas, y para ser notificada, emplazada y requerida de pago en cualquier acción judicial contra el deudor, liberando a la mandataria de responsabilidad alguna, liberándola de la obligación de ejercer defensa alguna en el juicio, y relevándola de la obligación de rendir cuenta al deudor mandante. Desarrolla en extenso el carácter de abusivo de estas estipulaciones insertas en el pagaré, según la normativa contenida en la LPDC, la doctrina y la jurisprudencia de nuestros tribunales superiores.

En un segundo grupo de infracciones a la Ley N° 19.496, fuera de las cláusulas abusivas; expone el demandante, que la prestación de servicios financieros que realiza la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, infringe el derecho de los consumidores de servicios financieros, de recibir información sobre el costo total del servicio financiero y la carga anual equivalente. Agrega, que la empresa denunciada no ha cumplido con su obligación de escriturar este tipo de contrato de adhesión sobre servicios financieros, ni de entregar el desglose pormenorizado de información al consumidor, exigida en el artículo artículos 17 B en sus distintos literales, ni ha cumplido con la obligación de entregar la hoja resumen del crédito, exigida en el artículo 17 C de la misma ley del consumidor.

Finalmente, como otra infracción a la ley de protección al consumidor, la demandante denuncia, que Latinoamericana de Comercio Limitada, como proveedora de servicios financieros, ha cobrado intereses por sobre el interés máximo convencional, conducta descrita expresamente como infracción a la LPDC en su artículo 39, y que constituye una sanción infraccional distinta, a la sanción civil establecida en el artículo 8 de la Ley N° 18.010 sobre operaciones de crédito de dinero, y a la sanción penal que resulte aplicable por el delito de usura. Precisa las normas que regulan el interés en las operaciones de crédito de dinero, y su máximo convencional. Añade el demandante, que el Servicio Nacional del Consumidor, revisó cuatro de los pagarés acompañados a una causa penal, —causa penal tramitada a la fecha de la demanda ante el Juzgado de Garantía de Puerto Montt—, precisando que en tres de los cuatro pagarés suscritos a favor de Latinoamericana de Comercio Limitada, se cobró un interés superior a la tasa máxima convencional; precisando el



demandante los pagarés y las formas de cálculo realizadas para establecer el cobro de un interés superior al máximo legal.

En cuanto a las multas correspondientes por las infracciones denunciadas, la parte demandante señala, que para las cláusulas abusivas, su sola inclusión en los contratos, constituye infracción a la ley del consumidor, y que debe aplicarse los rangos de la multa genérica establecidos en el artículo 24 de la LPDC, que fija una multa de hasta 50 unidades tributarias, señalando los criterios a considerar para la fijación del monto de la multa. Añade, que tratándose de acciones colectivas, la LPDC en su artículo 53 C literal b), establece que el juez debe declarar la responsabilidad del proveedor y aplicarles la multa o sanción que proceda por cada consumidor afectado. Explica que otra multa a aplicar, es aquella por la infracción a los deberes de información al consumidor en la prestación de los servicios financieros y que finalmente, otra multa aplicable al proveedor es por su infracción consistente en cobrar intereses por sobre la tasa máxima convencional.

En cuanto a los perjuicios a los consumidores, señala que es un derecho de los consumidores el de la reparación e indemnización de los daños materiales causados; y que en el caso de las acciones colectivas, le basta al demandante solicitar la indemnización que el juez determine, la que deberá ser la misma, para todos los consumidores que se encuentran en la misma situación. Añade, que corresponde al juez en la sentencia definitiva, determinar los grupos o subgrupos de consumidores afectados, para calcular la indemnización de perjuicios respectiva para ellos.

Pide en definitiva que el tribunal declare: como admisible la acción colectiva interpuesta; que se declare la abusividad y la consecuente nulidad total o parcial de las cláusulas segunda, tercera, sexta y décimo primera, insertas en el contrato de hipoteca y mandato; que se declare la abusividad y la consecuente nulidad total o parcial del párrafo décimo y décimo tercero sobre prórrogas y mandatos, insertas en el pagaré tipo; que se declare la abusividad y consecuente nulidad de cualquier otra cláusula redactada en términos idénticos o similares insertas en los contratos de adhesión; que se ordene la cesación de los efectos de todos aquellos actos derivados de las cláusulas abusivas; que se declare la responsabilidad infraccional de la demandada y se apliquen las multas que correspondan en el máximo legal a la empresa, por las infracciones a la ley del consumidor que ha cometido, multas calculadas por cada consumidor afectado; que se ordene la cesación del cobro de intereses por sobre el interés máximo convencional a los consumidores; ordenar la devolución a los consumidores que pagaron intereses por sobre el máximo convencional, en los últimos 5 años anteriores a la presentación de la demanda; que se determinen los grupo o subgrupos de consumidores afectados; que se ordene el pago



de las restituciones o indemnizaciones que correspondan a los consumidores afectados; ordenar las publicaciones de la sentencia y condenar en costas a la demandada.

El **17 de octubre del año 2016**, a **folio 7**, se dio curso a la demanda y se la declaró admisible.

El **25 de noviembre del año 2016**, a **folio 12**, se notificó personalmente la demanda, al representante legal de la empresa demandada Alberto Segundo Velásquez Triviño.

El **18 de enero del año 2017**, a **folio 18**, se rechazó la reposición especial promovida por la demandada, en contra de la resolución que declaró la admisibilidad de la demanda colectiva.

El **10 de septiembre del año 2017**, se realizó la publicación del extracto de la demanda, en un diario electrónico de circulación nacional y en el portal web del Servicio Nacional del Consumidor.

El **12 de septiembre del año 2017**, a **folio 48**, la abogada Victoria Mera Cortés, en representación convencional de la empresa **Latinoamericana de Comercio Limitada**, contestó la demanda colectiva por infracción a la Ley de protección a los derechos de los consumidores, solicitando su rechazo con costas, por los argumentos que se exponen en síntesis.

Inicialmente, alega la prescripción de la acción infraccional. Sostiene que todas las conductas denunciadas por el Servicio Nacional del Consumidor, como infracciones a este cuerpo normativo especial, prescriben en el plazo de 6 meses contados desde que se haya cometido la infracción respectiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley N° 19.496. Alega, que al haberse notificado la demandada a la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, recién el 28 de noviembre del año 2016 (sic), deben declararse prescritas, todas las infracciones a la ley del consumidor, por hechos anteriores al 28 de mayo del año 2016, declaración que solicita que se haga con costas.

En cuanto a las defensas de fondo, niega que su representada haya cometido infracciones a la Ley N° 19.496.

En cuanto a la denuncia de haber incluido cláusulas abusivas en sus contratos de adhesión, niega que existan cláusulas abusivas, realizando una exposición donde justifica la inclusión de cada una de estas cláusulas y su validez. Niega por cierto que el contrato de hipoteca y mandato, sea un contrato de adhesión.

Respecto a la cláusula décimo primera, incluida en el contrato de hipoteca y mandato, referida al otorgamiento de mandatos amplísimos e irrevocables a un tercero —la Sociedad de Servicios Generales de Seguridad y Finanzas S.A.—;



argumenta que dicha cláusula no es abusiva, no contraviene la buena fe y que los deudores aceptaron voluntariamente esos mandatos. Niega que los mandatos conferidos sean irrevocables, y señala que el otorgamiento de ese tipo de mandatos especiales, deben regirse por la legislación común que regula el contrato de mandato, y que además dicho contrato, debe interpretarse según las reglas para la interpretación de los contratos en los artículos 1560 y siguientes del Código Civil, para lo cual debe primar la intención de los contratantes en el otorgamiento de dicho mandato, como argumento para sostener su validez. Expone, que dicha argumentación, también resulta aplicable a los mandatos amplios otorgados por los suscriptores de los pagarés, a la misma Sociedad de Servicios Generales de Seguridad y Finanzas S.A, (párrafo décimo tercero del pagaré), y también a los mandatos otorgados por los suscriptores de los pagarés a Latinoamericana de Comercio Limitada, para el otorgamiento de prórrogas en la exigibilidad de la obligación, nuevas tasas de interés y fechas de vencimiento, todas ellas en representación de los deudores (párrafo décimo del pagaré).

Respecto a la cláusula sexta, incluida en el contrato de hipoteca y mandato, referida a la exigibilidad anticipada del crédito que se denuncia como abusiva, señala que el artículo 2427 del Código Civil faculta esa exigibilidad anticipada, si se cumplen sus presupuestos. Señala que la cláusula se encuentra pactada en términos facultativos y no imperativos por lo que no constituiría una cláusula abusiva. Afirma, que ninguno de los pagarés acompañados por el demandante, contempla dentro de su garantía un inmueble, de manera que no resultaría aplicable la norma contenida en el artículo 30 inciso final de la Ley N° 18.010 sobre operaciones de crédito de dinero, que proscribiera esa exigibilidad anticipada, lo que sólo resultaría aplicable para mutuos sin garantía hipotecaria e inferiores a 200 unidades de fomento. Igualmente, alega que los mandatos en la cláusula décimo primera del contrato de hipoteca y mandato, no son irrevocables, en referencia a su relación como causal de exigibilidad anticipada de la obligación.

Respecto a las cláusulas segunda y tercera, incluidas en el contrato de hipoteca y mandato, referidas a la constitución de una garantía general hipotecaria, niega que el mutuo de dinero otorgado por su representada, tenga la naturaleza jurídica de un crédito hipotecario, y por esa razón, alega que no resultan aplicables ni las normas del reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios, ni la prohibición contenida en el artículo 17 D inciso quinto de la Ley N° 19.496. Argumenta, que en todo caso esta última norma de la Ley N° 19.496, no es una norma prohibitiva, y que permite excepcionalmente la constitución de la garantía general hipotecaria, requiriendo que el consumidor, manifieste su voluntad de constituir tal



garantía en favor del acreedor, manifestación de voluntad del deudor hipotecario, que se cumple al concurrir con su voluntad a celebrar el contrato de hipoteca con la empresa, en los términos pactados en esa cláusula. Agrega, que no puede entenderse que la Ley N° 19.496, estaría derogando el artículo 2413 del Código Civil, que permite incluir la cláusula de garantía general hipotecaria. Finalmente argumenta, que en caso de acogerse la tesis de que se está frente a un mutuo hipotecario, no resultaría aplicable a este contrato la cláusula abusiva contemplada en el artículo 16 literal g) de la Ley N° 19.496, ya que dicha norma al hablar “*de un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones que para las partes deriven del contrato*”, presupone que sólo resultaría aplicable a los contratos bilaterales y no a los contratos unilaterales, y que el mutuo atendida su definición es un contrato real y unilateral, sólo genera obligaciones para el mutuario, por lo que la ley de protección al consumidor no resultaría aplicable a los mutuos de dinero ni a las hipotecas.

En cuanto a las infracciones denunciadas, consistentes en la falta de entrega de la debida información a los consumidores de productos financieros, argumenta que el pagaré cumple con todos los requisitos para ser válido y que en su redacción no se produce por el suscriptor ninguna renuncia anticipada a los derechos de los consumidores; y que en el otorgamiento del pagaré se cumplen con todos los deberes informativos que deben entregarse al consumidor financiero, exigidos en el artículo 17 B de la Ley N° 19.496. Asimismo, argumenta que el pagaré se otorga en términos tales, que el consumidor puede conocer claramente todas las condiciones de contratación y de cotizar comparativamente otras ofertas de crédito, en los términos de la hoja resumen exigida en el artículo 17 C de la Ley N° 19.496. Razones que llevan a descartar, que se hayan cometido por su representada este tipo de infracciones.

En cuanto a las infracciones denunciadas, consistentes en el cobro de intereses por sobre el máximo convencional, infringiendo lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley N° 19.496, niega que su representada Latinoamericana de Comercio Limitada haya incurrido en dichos actos infraccionales, aseverando que según un análisis contable realizado por un empresa externa y encargado por su representada, todos los pagarés acompañados por el Servicio Nacional del Consumidor, cumplen con el rango de interés máximo convencional a la fecha de la suscripción del pagaré.

En cuanto a la declaración de abusividad de las cláusulas, para el caso que el tribunal acoja dicha declaración, argumenta que resulta improcedente la aplicación de las restituciones propias de la nulidad absoluta para los consumidores afectados, toda vez que la efecto de la declaración de nulidad de las cláusulas abusivas de un contrato de adhesión, no puede equipararse de los efectos de la nulidad absoluta del derecho común, y que sólo resultarían aplicables la como consecuencia de la declaración de



nulidad de las cláusulas abusivas, la imposición de multas, pero no las restituciones propias del efecto retroactivo de la nulidad judicialmente declarada, contemplada en los artículos 1687 del Código Civil.

En cuanto a las multas que resulten aplicables, señala que para el caso de que el tribunal determine que su representada ha incurrido en infracciones a la ley de protección al consumidor, sólo debe imponerse una multa genérica de hasta 50 UTM, sin atender a la cantidad de consumidores que hayan sido afectados por esas conductas, y que a lo más, resultaría aplicable la multa del artículo 17 K de la Ley N° 19.496, que contempla que todos los hechos deben ser considerados como una sola infracción, con independencia del número de consumidores afectados y con un rango de multa máximo de hasta 750 unidades tributarias mensuales.

En cuanto a las pretensiones restitutorias e indemnizatorias para los consumidores afectados, argumenta que para el caso de que el tribunal determine que su representada ha incurrido en conductas infraccionales, el tribunal debe negar la procedencia de tales restituciones e indemnizaciones para los consumidores, ya que el demandante no ha señalado en forma precisa en qué habrían consistido los supuestos perjuicios ni los ha determinado, y ante la indeterminación de los perjuicios demandados, debe negarse toda pretensión indemnizatoria; aseverando que en el procedimiento colectivo por infracción a la ley de protección a los consumidores, no resulta procedente la reserva de la discusión de la especie y monto de los perjuicios, para la etapa de cumplimiento del fallo, como la contemplada en el artículo 173 del Código de Procedimiento Civil. Niega en cualquier caso, que su representada haya causado algún perjuicio a los consumidores.

Pide en definitiva tener por contestada la demanda colectiva en tales términos, y rechazar el acción colectiva con costas; acoger la excepción perentoria de prescripción de la acción infraccional por conductas de su representada anteriores al 28 de mayo del año 2016; y que se rechace en lo demás la acción colectiva, por no haber incurrido su representada en infracciones a la ley del consumidor; en subsidio y para el caso de rechazarse la excepción perentoria de prescripción, pide que se rechace igualmente la demanda por no haber incurrido su representada en infracciones a la ley del consumidor; en subsidio para el caso de que el tribunal determine la aplicación de una multa, aplique sólo una sola multa, la establecida en el artículo 17 K de la Ley N° 19.496, con independencia del número de consumidores afectados; en subsidio para el caso de que se acojan la declaración de abusividad de las cláusulas, niegue el tribunal los efectos restitutorios de la nulidad absoluta; en subsidio para el caso de que el tribunal acoja la demanda en alguna de sus partes, que



se nieguen las pretensiones indemnizatorias a favor de los consumidores, por no estar determinados estos perjuicios.

El **4 de octubre del año 2017**, a **folio 53**, el abogado Camilo Rivas Pardo, se hizo parte en el juicio colectivo, en representación convencional de siete consumidores individuales afectados y que suscribieron el contrato de hipoteca y mandato con Latinoamericana de Comercio Limitada. En el primer otrosí del mismo escrito, el abogado referido, interpuso una demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, solicitando que se indemnice a cada uno de sus siete representados en la suma de \$ 26.400.000 por el rubro de daño patrimonial, y en \$20.000.000 por el daño moral sufrido por cada uno, pidiendo además, que se le restituya a sus siete representados el dominio de los inmuebles.

El **12 de octubre del año 2017**, a **folio 66**, el tribunal tuvo como parte en el juicio a los siete consumidores individuales; y no dio curso a la demanda individual interpuesta por el abogado referido en favor de sus siete representados, por no ser compatibles las demandas indemnizatorias individuales dentro del procedimiento colectivo, en ese estado procesal.

El **17 de abril del año 2018**, a **folio 93**, se realizó la audiencia de conciliación con la asistencia de la apoderada del demandante principal Servicio Nacional del Consumidor, el apoderado de los siete consumidores individuales que se hicieron parte en el juicio, y la apoderada de la parte demandada Latinoamericana de Comercio Limitada.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo por falta de acuerdo.

El **20 de abril del año 2018**, a **folio 94**, se recibió la causa a prueba; resolución modificada por otra de fecha **11 de octubre de 2018**, a **folio 99**; y complementada esta última, por otra resolución de fecha **17 de octubre del año 2018**, a **folio 101**.

El **9 de enero del año 2020**, a **folio 195**, se citó a las partes a oír sentencia.

El **13 de enero, 13 de abril, 30 de abril y 25 de mayo**, el tribunal decretó una serie de medidas para mejor resolver.

El **26 de mayo del año 2020**, a **folio 218**, el tribunal tuvo por cumplida la última de las medidas.

CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LAS OBJECIONES DOCUMENTALES DE LA DEMANDADA A FOLIO 122.

PRIMERO: Que a **folio 122**, con fecha **15 de noviembre del año 2018**, la abogada Victoria Mera Cortés, en representación de la parte demandada



Latinoamericana de Comercio Limitada, objeta tres sentencias judiciales —dos de ellas correspondientes a sentencias emanadas de la Corte Suprema, y una sentencia penal del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt—, todas ellas acompañadas por la parte demandante Servicio Nacional del Consumidor, por resultar a su juicio inexactas. Argumenta que las sentencias acompañadas no son originales y carecen de algún timbre que confirme que acredite que aquellas copias son idénticas a las originales; agrega que la sentencia penal emanada del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt, no se encuentra firme, porque existía un recurso de nulidad pendiente a esa fecha, en la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Puerto Montt.

SEGUNDO: Conferido el traslado respectivo a la parte demandante principal, ésta solicitó el rechazo de la objeción instrumental con costas, por no existir una causal de objeción instrumental, porque ellos, son instrumentos públicos que pueden ser obtenidos desde el mismo portal web del Poder Judicial, y además porque la prueba en este procedimiento se aprecia conforme a las reglas de la sana crítica.

TERCERO: Que para la resolución de esta incidencia, debe tenerse en cuenta, que los instrumentos que se impugnan son instrumentos públicos, y que dicha impugnación se ha formulado sin que se haya alegado alguna causal legal de objeción. Por cierto, no existe ninguna causal legal de impugnación por *inexactitud*, como alega la incidentista, y este tribunal no puede subsumir esa alegación de inexactitud, en una alegación de falsedad o de falta de integridad de los mismos instrumentos, que sí son causales legales de objeción instrumental. Por lo demás, tratándose de instrumentos públicos, resulta carga probatoria de la incidentista, acreditar que los instrumentos públicos acompañados por la parte demandante no eran coincidentes con sus originales, carga que la incidentista no cumplió, ya que no rindió prueba alguna para acreditar su aseveración.

CUARTO: Que resulta evidente para este tribunal, que los argumentos formulados por la incidentista, sólo dicen relación con desestimar el mérito probatorio o ilustrativo que debe asignársele a dichos documentos, anticipándose a una facultad que resulta privativa del tribunal, como es la de la valoración de la prueba. Por estas razones, deberán rechazarse las objeciones documentales así planteadas, como se dirá en la parte resolutive del fallo.

II.- EN CUANTO A LAS OBJECIONES DOCUMENTALES DE LA DEMANDADA A FOLIO 124.

QUINTO: Que a **folio 124**, con fecha **16 de noviembre del año 2018**, la abogada Victoria Mera Cortés, en representación de la parte demandada Latinoamericana de Comercio Limitada, objeta una serie de cinco declaraciones prestadas por víctimas ante la Policía de Investigaciones, en el marco de una



investigación penal, y un informe pericial contable elaborado por el Laboratorio de Criminalística Regional de Puerto Montt de la Policía de Investigaciones de Chile, elaborado en el marco de una investigación penal, todos ellos instrumentos acompañados por la parte demandante Servicio Nacional del Consumidor; alegando la incidentista que estos instrumentos resultan inexactos. Argumenta, que los instrumentos impugnados, son instrumentos privados, emanados de terceros, que carecen de algún timbre o de alguna autorización por ministro de fe, que confirme o acredite que aquellos son copias idénticas a los originales.

SÉXTO: Conferido el traslado respectivo a la parte demandante principal, ésta solicitó el rechazo de la objeción instrumental con costas, por no existir una causal de objeción instrumental, por ser aquéllos instrumentos que constan en la causa penal RIT 69-2018 del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt, y han formado parte de la carpeta investigativa que lleva la Fiscalía en esa causa y que por cierto estos documentos han estado en conocimiento de la contraria, teniendo en cuenta que la investigación penal mencionada, es precisamente contra el representante legal de la demandada; y además, porque la prueba en este procedimiento se aprecia conforme a las reglas de la sana crítica.

SÉPTIMO: Que para la resolución de esta incidencia de objeción instrumental, debe tenerse en cuenta, que la impugnación se ha formulado sin que se haya alegado alguna causal legal de objeción. Por cierto, no existe ninguna causal legal de impugnación por *inexactitud*, como alega la incidentista, y este tribunal no puede subsumir esa alegación de inexactitud, en una alegación formal de falsedad o de falta de integridad de los mismos instrumentos, que sí son causales legales de objeción instrumental. Por lo demás, resulta carga probatoria de la incidentista, acreditar que los instrumentos acompañados por la parte demandante, no eran coincidentes con sus originales, carga que la incidentista no cumplió, ya que no rindió prueba alguna para acreditar su aseveración.

OCTAVO: Que resulta evidente para este tribunal, que los argumentos formulados por la incidentista, sólo pretenden desestimar el mérito probatorio que debe asignársele a dichos documentos, anticipándose a una facultad que resulta privativa del tribunal, como es la de la valoración de la prueba. Por estas razones, deberán rechazarse las objeciones documentales así planteadas, como se dirá en la parte resolutive del fallo.

III.- EN CUANTO A LAS OBJECIONES DOCUMENTALES DE LA DEMANDADA A FOLIO 127.

NOVENO: Que a **folio 127**, con fecha **19 de noviembre del año 2018**, la abogada Victoria Mera Cortés, en representación de la parte demandada



Latinoamericana de Comercio Limitada, objeto tres copias simples de pagarés y una copia simple de un formulario de contrato de hipoteca y mandato, además de copia de un pagaré tipo, todos ellos por falta de integridad. Argumenta, que los instrumentos serían simplemente fotocopias, que carecen de algún timbre o de alguna autorización por ministro de fe, que confirme o acredite que aquellas son copias idénticas a las originales; agrega que los pagarés habrían sido sustraídos de las oficinas de su representada, y que su obtención sería ilícita.

DÉCIMO: Conferido el traslado respectivo a la parte demandante principal, ésta solicitó el rechazo de la objeción instrumental con costas. Respecto de todos los instrumentos impugnados, argumenta que tal como señaló la propia incidentista, estos instrumentos fueron acompañados al momento de presentarse la demanda, de manera que la impugnación de ellos debió formularse al momento de la contestación de la demanda o al momento de reponer de la admisibilidad de la misma, y que el hecho de que se hayan reiterado tales documentos, no le da a la contraria un nuevo plazo de impugnación instrumental. Respecto de las copias de pagarés acompañadas, argumenta que éstos documentos son íntegros y que su calidad de copias no se traduce en una falta de integridad de los mismos; agrega que estos mismos pagarés habrían sido utilizados para la elaboración de un informe contable presentado por la propia demandada como prueba en la causa penal, sin que a su vez, haya acompañado en esa causa penal, los pagarés que se encontraban en su poder.

UNDÉCIMO: Que para la resolución de esta incidencia de objeción instrumental por falta de integridad, debe tener en cuenta todos estos instrumentos objetados, ya fueron acompañados precisamente por la actora, al momento de la interposición de la demanda el 20 de septiembre del año 2016 y rolan agregados a la carpeta digital, a folio 3, con fecha 23 de septiembre del año 2016. De esta manera, lleva razón la parte demandante principal, en el sentido de que la objeción instrumental de ellos, debió formularse al momento de interponer la reposición contra la resolución que declaró admisible la demanda o a lo más antes de contestar la demanda, cuestión que la litigante demandada no hizo. Por esta razón, la objeción instrumental por falta de integridad, debería rechazarse sin mayor consideración, por ser ella absolutamente extemporánea.

DUODÉCIMO: Que sin perjuicio de ello, y a mayor abundamiento, tratándose de copias de los tres pagarés suscritos a favor de Latinoamericana de Comercio Limitada, debe tenerse presente que los fundamentos de esa supuesta falta de integridad, sería únicamente que los instrumentos serían copias y no originales. A su vez, la parte incidentista, en ningún caso ha precisado de qué manera los pagarés serían incompletos, le faltarían piezas o partes, o serían inexactos con sus originales,



cuestión que resultaba absolutamente necesario para fundamentar su incidencia. Adicionalmente la parte incidentista, no rindió prueba alguna durante la litis, para corroborar sus afirmaciones sobre estar incompletos los pagarés impugnados, no obstante ser instrumentos cuyos originales se encontraban en su poder, en su calidad de empresa prestadora de servicios financieros y como legítima tenedora de tales títulos de crédito. En cuanto a las alegaciones de su supuesta obtención ilícita como prueba, dichas aseveraciones en nada se relacionan con una supuesta falta de integridad de los instrumentos impugnados.

DÉCIMO TERCERO: Que en consecuencia, resulta evidente para este tribunal, que los argumentos formulados por la incidentista sobre la supuesta falta de integridad de las copias de pagarés suscritos en favor de su representada y de los contratos tipo de hipoteca y mandato y el formulario tipo de pagaré, sólo buscan a priori, descartar la admisibilidad de dichos documentos, pretendiendo anticiparse a la facultad que tiene el juzgador de ponderar y analizar la prueba rendida en su etapa de valoración, facultad que resulta privativa de este tribunal.

DÉCIMO CUARTO: Que por estas razones, este tribunal rechazará las objeciones documentales por falta de integridad así planteadas, como se dirá en la parte resolutive del fallo.

IV.- EN CUANTO A LA TACHA FORMULADA POR LA PARTE DEMANDADA EN LAS PRUEBAS TESTIMONIALES RENDIDAS POR LA DEMANDANTE PRINCIPAL.

DÉCIMO QUINTO: Que en el exhorto Rol E-2534-2018 del 1° Juzgado Civil de Puerto Montt, durante la prueba testimonial rendida por la parte demandante principal, el día 13 de noviembre del año 2018; la abogada Victoria Mera Cortés en representación de la parte demandada Latinoamericana de Comercio Limitada, formuló tacha en contra de la testigo Cristina Margot Ortega Toledo. Fundamenta su tacha en las causales contenidas en los ordinales 6 y 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por tener la testigo un interés en el juicio directo en el juicio y tener una enemistad manifiesta con la empresa demandada.

DÉCIMO SEXTO: Conferido el traslado a la parte demandante principal, ésta solicitó el rechazo de la tacha, ya que tratándose del supuesto interés en el juicio de la testigo, éste debe fundarse en hechos concretos y no en meras suposiciones, idéntica situación ocurre respecto de la supuesta enemistad que alega la incidentista, ya que ésta debe fundarse en hechos graves. Agrega, que en este procedimiento la prueba debe valorarse conforme a las reglas de la sana crítica, por lo que no resultan procedentes las tachas.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que en el exhorto Rol E-813-2018 del 12° Juzgado Civil de Santiago, durante la prueba testimonial rendida por la parte demandante



principal, el día **16 de noviembre del año 2018**; la abogada Andrea Núñez Véjar, en representación de la parte demandada Latinoamericana de Comercio Limitada, formuló tacha en contra de la testigo Rosa Flor Sáez Gacitúa, funcionaria a contrata del Servicio Nacional del Consumidor. Fundamenta su tacha en las causales contenidas en los ordinales 4, 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por ser la testigo dependiente de la parte que la presenta y estar sujeta a su subordinación y dependencia, y por tener la testigo un interés directo e indirecto en el juicio.

DÉCIMO OCTAVO: Conferido el traslado a la parte demandante principal, ésta solicitó el rechazo de la tacha con costas, argumentando que las causales de tachas de los ordinales 4 y 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, no resultan aplicables a los funcionarios públicos, como lo ha resuelto uniformemente la jurisprudencia, ya que su estabilidad laboral no permite cuestionar a priori la imparcialidad de su testimonio. En cuanto a la causal de tacha del ordinal N° 6, la misma testigo declaró no tener un interés directo o indirecto en el juicio.

DÉCIMO NOVENO: Que debe tenerse en cuenta para la resolución de ambas tachas, que el artículo 51 inciso primero de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, expresamente dispone que todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.

VIGÉSIMO: Que a juicio de este sentenciador, el sistema de tachas como etapa previa de admisibilidad de los testigos, no resulta aplicable a un procedimiento donde la apreciación de la prueba deba realizarse conforme a las reglas de la sana crítica, ya que en este caso, el análisis sobre la imparcialidad del testigo, su credibilidad y la veracidad de su testimonio, debe ser analizada en la etapa de valoración, teniendo además en cuenta el resto de los elementos de prueba aportados; sin que pueda descartarse a priori la admisibilidad de su testimonio, a través de la formulación de tachas como pretende la parte demandada. En consecuencia, este tribunal deberá rechazar las dos tachas formuladas, como se dirá en la parte resolutive del fallo por no ser compatible su formulación con el sistema de valoración de la prueba de este procedimiento colectivo.

V.- EN CUANTO AL FONDO.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que de acuerdo a lo reseñado en la parte expositiva del fallo, la parte demandante Servicio Nacional del Consumidor, interpuso una acción a favor del interés colectivo de los consumidores, en contra de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, por una serie de infracciones a la ley del protección al consumidor, algunas consistentes en la inclusión de cláusulas abusivas en sus contratos; otras consistentes en no entregar información exigida por la ley a los



consumidores de servicios financieros; y otras por cobrar a los consumidores intereses por sobre el máximo legal. Pide que se declaren como abusivas las cláusulas denunciadas en los contratos de adhesión y su consecuente nulidad. Pide asimismo, que el tribunal declare la abusividad de cualquier otra cláusula que estime pertinente en su examen. Solicita que se apliquen las multas máximas al proveedor, por cada infracción cometida y por cada consumidor afectado; pide que se ordene la cesación de los efectos de las conductas infraccionales y que se ordenen las restituciones de los intereses ilegales pagados por los consumidores dentro de los últimos cinco años anteriores a la fecha de presentación de la demanda colectiva; que se ordenen las demás restituciones e indemnizaciones a favor de los grupos y subgrupos de consumidores afectados, y cualquier otra medida de restitución o reparación que determine el tribunal, todo ello con costas de la causa.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que a su vez la parte demandada pide el rechazo de la demanda colectiva en todas sus partes con costas, por una serie de argumentos que opone de manera subsidiaria y que se relataron en extenso en la parte expositiva.

En primer lugar, opone la excepción perentoria de prescripción extintiva respecto de la acción infraccional, solicitando se declare la prescripción de las supuestas infracciones cometidas por su representada con anterioridad al 28 de mayo del año 2016. En cuanto a sus defensas de fondo, la demandada niega que Latinoamericana de Comercio haya cometido infracciones a la ley de protección al consumidor, y niega que el contrato de hipoteca y mandato sea un contrato de adhesión, y que incluso para el caso de serlo, le pueda ser aplicable a la hipoteca las normas de la ley de protección al consumidor. Niega que las cláusulas denunciadas de sus contratos de adhesión tengan el carácter de abusivas.

En subsidio y para el caso que el tribunal declare la abusividad de alguna de las cláusulas, alega que no resultan procedentes los efectos restitutorios de la nulidad absoluta invocados por el SERNAC, ya que ellos son efectos propios de la nulidad de derecho común.

En subsidio, para el caso de que el tribunal acoja alguna de las infracciones, pide que se le aplique a su representada una sola multa, como la establecida en el artículo 17 K de la Ley N° 19.496, con independencia del número de consumidores afectados; y que en cualquier caso, no se acojan las reparaciones e indemnizaciones a favor de los consumidores, por no existir perjuicios para ellos, ni estar determinados por el demandante el monto de los supuestos perjuicios causados a los consumidores.

VIGÉSIMO TERCERO: Que para acreditar los fundamentos de su acción colectiva por infracción la ley de protección a los consumidores, la parte demandante



principal Servicio Nacional del Consumidor, ha rendido la siguiente prueba en el juicio.

I.- Prueba instrumental. Que no ha sido objetada o cuyas objeciones han sido rechazadas, consistente en:

A folio 3, con fecha 23 de septiembre del año 2016.

1.- Formato tipo del “Contrato de hipoteca y mandato a Latinoamericana de Comercio Limitada”, cuyo contenido se regula en diecisiete cláusulas, contrato tipo de siete carillas de extensión.

2.- Formato tipo de pagaré del otorgado a favor de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, de dos carillas de extensión y con los espacios en blanco para llenar la fecha del otorgamiento, el monto de la deuda, el número de cuotas y fecha de su vencimiento de cada una, el espacio para llenar la tasa de interés mensual, el otorgamiento de un mandato a un tercero y los espacios en blanco para llenar la individualización y firma del suscriptor o deudor y la individualización y firma de su aval.

3.- Copia del pagaré N° 3009, suscrito con fecha 22 de junio del año 2011, por el deudor Cesar José Andrade Pérez, a favor de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, que documenta un crédito otorgado por un capital de \$11.432.928, pagaderos en 48 cuotas mensuales sucesivas de \$238.186, a una tasa de interés mensual de 3,5%.

4.- Copia del pagaré N° 3138, suscrito con fecha 25 de abril del año 2012, por la deudora Paula Ruiz Clavijo Escanilla, a favor de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, que documenta un crédito otorgado por un capital de \$49.672.478, pagaderos en 36 cuotas mensuales sucesivas de \$1.379.957, a una tasa de interés mensual de 3,5%, pagaré con timbre de haber sido cancelado.

5.- Copia del pagaré N° 3024, suscrito con fecha 25 de julio del año 2011, por el deudor Walter Richard Gundert Giovannini, a favor de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, que documenta un crédito otorgado por un capital de \$6.725.472, pagaderos en 24 cuotas mensuales sucesivas de \$280.228, a una tasa de interés mensual de 3,5%.

A folio 107, con fecha 9 de noviembre del año 2018.

6.- Sentencia penal condenatoria, pronunciada por la 1° sala del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt, de fecha 13 de agosto del año 2018, en causa RIT 69-2018, RUC: 1410016063-4, condenando a Alberto Segundo Velásquez Triviño, —representante legal de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada—, a la pena de 541 días de presidio menor en su grado medio, en calidad de autor del delito



reiterado de usura, en perjuicio de cuatro víctimas que se especifican; ilícitos cometidos desde el 5 de noviembre del año 2010 al 7 de diciembre del año 2012.

7.- Oficio Ordinario N° 9028, de fecha 27 de abril del año 2016, emitido por el Servicio Nacional del Consumidor y dirigido a la empresa Latinoamericana de Comercio, requiriendo cierta información sobre sus contratos de adhesión vigentes, productos financieros ofrecidos a los consumidores, procedimientos de cobro y formatos de los contratos utilizados por la empresa.

8.- Respuesta de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, fechada el 10 de mayo del año 2016, dirigida al Servicio Nacional del Consumidor y con timbre de recibido el 25 de mayo del año 2016, de una carilla de extensión, suscrita y firmada por Alberto Velásquez Triviño; respondiendo la información solicitada por el Servicio, sobre la cantidad de contratos de adhesión vigentes en la prestación de sus servicios financieros y pidiendo copia de ellos; remitiendo la empresa el formato de contrato de hipoteca y mandatos y el formato de pagaré, informando de procedimientos de cobranza, de no haber recibido reclamos del público en los últimos 24 meses.

9.- Sentencia de casación y sentencia de reemplazo, dictadas por la Segunda Sala Penal de la Excelentísima Corte Suprema, Rol Corte 12.553-2011, en causa penal por los delitos de estafa y usura en el caso de la empresa “Eurolatina”, con pronunciamiento de la acción civil, declarando la nulidad de los contratos suscritos.

10.- Sentencia de casación y sentencia de reemplazo, dictada por la Primera Sala Civil de la Excelentísima Corte Suprema, Rol Corte 12355-2011, sobre acción colectiva iniciada por el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de la empresa Cencosud S.A., declarando la nulidad de cláusulas abusivas.

A folio 110, con fecha 12 de noviembre del año 2018.

11.- Informe compensatorio, fechado en el mes de octubre del año 2018, elaborado por el Servicio Nacional del Consumidor.

A folio 112, con fecha 12 de noviembre del año 2018.

12.- Cinco declaraciones voluntarias prestadas las víctimas ante la Brigada de Delitos Económicos de Puerto Montt, de la Policía de Investigaciones de Chile, en el marco de una investigación penal, por el delito de estafa y usura en contra de Alberto Segundo Velásquez Triviño representante legal de Latinoamericana de Comercio Limitada y en contra de José Manuel Triviño Morales, representante legal de la Sociedad de Servicios Generales de Seguridad y Finanzas S.A.

13.- Informe pericial contable, elaborado por la perito contadora Alejandra Gerding Knopke, del Laboratorio de Criminalística Regional de Puerto Montt, de la Policía de Investigaciones de Chile; informe elaborado a requerimiento de Fiscalía Local de Puerto Montt, en el marco de la investigación penal en causa RUC



1410016063-4, respecto de los delitos de estafa y usura. El informe de 82 carillas de extensión incluyendo su portada y anexos, realiza una revisión de una serie de pagarés otorgados a favor de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, determinando el cobro de intereses por sobre el máximo convencional en varios de ellos.

II.- Prueba testimonial. La parte demandante principal, el Servicio Nacional del Consumidor, rindió la siguiente prueba testimonial.

A) Ante el 1° Juzgado Civil de Puerto Montt, con fecha **13 de noviembre del año 2018**, en exhorto Rol **E-2534-2018** de ese tribunal, comparecieron los siguientes testigos quienes legalmente examinados e interrogados al tenor de los puntos de prueba, declararon:

1.- Juan de Dios Andrés Molina Hernández: funcionario de Carabineros de Chile, de la sección de investigación criminal OS9 de la región de Los Lagos; quien declara haber intervenido en la realización de diligencias investigativas, en el marco de la investigación penal por los delitos de estafa y usura llevados por la Fiscalía Local de Puerto Montt, donde fue condenado por el delito de usura el representante legal de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada. En cuanto a la efectividad de que los contratos de adhesión contienen cláusulas abusivas, el testigo asevera, que desde su punto de vista hay cláusulas abusivas en esos contratos, como las que desligan de cualquier responsabilidad a la empresa de cobranza SyF Servicios S.A., entre ellas, la de no dar aviso al mandante de la existencia de juicios en su contra, de no presentar defensa en juicio, y de no rendir cuentas al mandante, todo ello en beneficio de Latinoamericana de Comercio. Relata que esto lo sabe, por su intervención en las diligencias investigativas encargadas en la causa penal. Repreguntado el testigo, sobre si sabe cómo la empresa Latinoamericana utilizó este mandato, responde que la empresa demandada utilizó el mandato específicamente en cuanto a la cláusula que le permitía a la empresa SyF Servicios S.A., realizar daciones en pago del inmueble a nombre del deudor, a la empresa Latinoamericana.

Declara el testigo, que también existían cláusulas abusivas que permitían la exigibilidad anticipada del crédito por el atraso de una sola cuota, exigibilidad anticipada incluso en el caso, de que se intentara revocar el mandato inserto en esos contratos de adhesión, cláusulas que iban en beneficio directo de Latinoamericana de Comercio. Repreguntado el testigo, sobre la forma en que la empresa demandada habría utilizado esa cláusula abusiva, responde que en el caso de atraso en el pago de las cuotas, se efectuaba la dación en pago del inmueble desde SyF Servicios S.A. a Latinoamericana de Comercio, y que esto lo sabe porque fue uno de los funcionarios policiales a cargo de la investigación.



Declara el testigo, que también los contratos de adhesión mantenían una cláusula que permitía constituir hipoteca con garantía general hipotecaria, la que resulta prohibida por la Ley N° 19.496, si no existe una solicitud expresa y por escrito de parte del consumidor.

Contrainterrogado, para que diga cuál es la Ley N° 19.496 que mencionó, responde que es la ley que fija los derechos de los consumidores.

Al punto de prueba referido a la existencia de daños a los consumidores, a consecuencia de las cláusulas abusivas insertas en los contratos de adhesión de la empresa demandada, declara que durante la investigación penal pudo determinar que los inmuebles que fueron transferidos a Latinoamericana de Comercio, lo fueron por un precio a lo menos 8 veces inferior a su valor comercial, y que esto lo sabe, porque debió realizar un estudio de las ofertas de ventas de casas de similares características que confirmaban esta subvaloración de los inmuebles. Agrega que en el caso de doña Delia Loncón, su inmueble fue dado en pago a Latinoamericana por la suma de \$12.600.000 y que dicho inmueble tenía un valor comercial que rondaba entre los 75 millones y los 125 millones de pesos. Precisa, que claramente se estaba causando un daño patrimonial a las víctimas, ya que las propiedades se transferían a un precio ínfimo. Repreguntado el testigo, relata que el marco de la investigación, se informó a la Fiscalía que se tomó declaración a 10 personas aproximadamente como consumidores afectados, pero que declararon ante la Policía además, otras 20.

Al punto de prueba, referido a la efectividad de que estos contratos de hipoteca son realmente contratos de adhesión y que se les deba aplicar la Ley N° 19.496, el testigo declara, que tuvo a la vista varios de los contratos de hipoteca y mandato que otorgaba Latinoamericana a sus clientes, y que sólo cambiaban los datos personales de los deudores, manteniéndose en los demás las mismas cláusulas y redacción de ellos.

2.- Cristina Margot Ortega Toledo: comerciante, quien declara que utilizó los servicios financieros que prestaba la empresa Latinoamericana de Comercio y que ella llevaba cheques a la empresa, y ellos se los pagaban cobrando un interés mensual del 10 %; agrega que en una oportunidad, hace varios años, en que pidió dinero a la empresa Latinoamericana, la hicieron firmar un mandato, pero que como era muy extenso, ella no entendió lo que quería decir y simplemente lo firmó. Asevera que ella pagó todos los documentos, y que posteriormente se dio cuenta que su casa había sido traspasada a Latinoamericana de Comercio. Repreguntaba la testigo, precisa que nunca le entregaron copia de ese mandato. Repreguntada la testigo, sobre si recibió aviso del traspaso del dominio de la que era su casa o si le rindieron cuenta de esa gestión, responde que nunca la llamaron, y que una vez que fue a sacar los



documentos de su casa al Conservador de Bienes Raíces de Puerto Montt, se enteró del traspaso de su casa a la empresa Latinoamericana.

Contrainterrogada la testigo, sobre si sabe cómo fue traspasada la propiedad del inmueble, responde que deben haber hecho uso del mandato que la hicieron firmar en la notaría.

Al punto de prueba referido a la existencia de daños a los consumidores, a consecuencia de las cláusulas abusivas insertas en los contratos de adhesión de la empresa demandada, declara que ella ha sufrido daños, ya que su casa fue traspasada a dominio de la empresa, y que la han ido a hostigar para que abandone el inmueble, porque ya no le pertenece a ella, sino a Latinoamericana. Repreguntada la testigo, para que diga si sabe si existe más gente afectada, responde que ella se enteró por la prensa, radio y diarios que hay más gente afectada. Repreguntada la testigo, sobre si sabe en la forma en que habrían sido perjudicadas esas personas, responde que debe haber sido por los mandatos que les hacían firmar.

B) Ante el 12° Juzgado Civil de Santiago, con fecha **16 de noviembre del año 2018**, en exhorto Rol **E-813-2018** de ese tribunal, compareció la siguiente testigo, quien legalmente examinada e interrogada al tenor de los puntos de prueba, declaró:

3.- Rosa Flor Sáez Gacitúa: contador auditor y funcionaria analista de la División de Consumo Financiero del Servicio Nacional del Consumidor; al punto de prueba referido a la existencia de daños a los consumidores, a consecuencia de las cláusulas abusivas insertas en los contratos de adhesión de la empresa demandada, declara que de acuerdo a los antecedentes que tuvo a la vista, entre ellos el informe pericial de la Brigada de Delitos Económicos de Puerto Montt, los reclamos de los consumidores y otros, pudo llegar a determinar un perjuicio económico promedio para los consumidores. Precisa que el primero de los aspectos, fue el que en los pagarés, las tasas de interés cobradas, superaban la tasa máxima convencional informada por la SBIF (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras), por lo que los consumidores pagaban intereses mayores a los legalmente permitidos; y un segundo aspecto, era que la empresa utilizando las cláusulas abusivas fijadas, liquidaba las deudas a través de un modelo de daciones en pago, entregando a la empresa acreedora el dominio de los inmuebles a un valor de liquidación, a veces incluso inferior al avalúo fiscal de los inmuebles.

La testigo reconoce la elaboración del documento acompañado por la demandante como “informe compensatorio”, y ratifica que es su firma, donde aparece su nombre y la autoría de la elaboración. Explica la testigo, la forma en que determinó el cálculo promedio de los perjuicios causados a los consumidores, tanto en el caso de los consumidores que pagaron intereses por sobre el interés máximo convencional,



como para los consumidores cuyos inmuebles fueron traspasados al acreedor o a terceros, a través del sistema de daciones en pago. Agrega, que en ambos casos, además calculó como un perjuicio para los consumidores, el costo de oportunidad por la formulación del reclamo, el que se avalúa en 0,15 unidades tributarias mensuales, aproximadamente \$7.000.

Contrainterrogada la testigo, para que diga cuántos pagarés y contratos de mutuo hipotecario tuvo a la vista para elaborar el informe, la testigo responde que nunca ha afirmado que tuvo a la vista pagarés y contratos, sino que trabajó con los antecedentes de la demanda y el peritaje realizado por la BRIDE de la Policía de Investigaciones. Contrainterrogada, para que diga cuántos inmuebles fueron enajenados bajo el sistema de las daciones en pago, responde que no sabe cuántas, y que su trabajo, fue hacer un modelo compensatorio sobre la base de los distintos tipos de reclamos recibidos.

III.-Prueba confesional. Con fecha **11 de febrero del año 2019**, a folio **176**, compareció a absolver posiciones Alberto Segundo Velásquez Triviño, representante legal de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, quien al tenor del pliego de posiciones acompañado por la parte demandante principal, sólo reconoció los hechos que continuación se señalan:

a) Que es fundador y representante legal de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada y que el giro de esta empresa es la de otros servicios financieros al público general.

b) Reconoce que fue condenado por el delito reiterado de usura por el Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt.

c) Reconoce que en los contratos de hipoteca de Latinoamericana, hay una cláusula en que los consumidores le confieren mandato a la empresa SyF Servicios S.A., para que venda, ceda o transfiera el inmueble hipotecada y también para que esta empresa mandataria SyF Servicios S.A., pueda dar en pago a Latinoamericana de Comercio el inmueble hipotecado.

d) Reconoce que en los contratos de hipoteca suscritos por los consumidores, se confiere mandato a la empresa SyF Servicios S.A, para ser notificada en representación de los deudores de futuras demanda, ser emplazada y requerida de pago en juicios de cualquier naturaleza interpuestos contra los deudores.

e) Reconoce que estos mandatos amplios de los consumidores a la empresa SyF Servicios S.A, son irrevocables, mientras subsista la deuda.

f) Reconoce que los contratos de hipoteca suscritos por los consumidores, incluyen una cláusula que constituye garantía general hipotecaria.



g) Finalmente reconoce que Paulina Beatriz Henríquez Cárcamo es pareja de su hijo, y que a ella Latinoamericana de Comercio Limitada, le transfirió el dominio de un inmueble ubicado en la comuna de Puerto Montt.

VIGÉSIMO CUARTO: Que para acreditar los fundamentos de sus alegaciones, el apoderado de los siete consumidores individuales que se hicieron parte en el juicio colectivo, rindió la siguiente prueba.

I.- Prueba instrumental. Que no ha sido objetada, consistente en:

A folio 54, con fecha 4 de octubre del año 2017.

1.- Copia autorizada de escritura pública de contrato de hipoteca y mandato de María Delia Loncón Vidal a Latinoamericana de Comercio Limitada, contrato de fecha 10 de marzo del año 2010, Repertorio N° 1434-2010, ante el Notario Público de la comuna Puerto Montt don Hernán Tike; contrato que contiene idénticas cláusulas a las que se denuncias como abusivas por el demandante principal.

A folio 55, con fecha 4 de octubre del año 2017.

2.- Copia autorizada de escritura pública de contrato de hipoteca y mandato de Vivianne Soledad Ponce Correa a Latinoamericana de Comercio Limitada, contrato de fecha 16 de junio del año 2009, Repertorio N° 3624-2009, ante el Notario Público de la comuna Puerto Montt don Hernán Tike; contrato que contiene idénticas cláusulas a las que se denuncian como abusivas por el demandante principal.

A folio 56, con fecha 4 de octubre del año 2017.

3.- Copia autorizada de escritura pública de contrato de hipoteca y mandato de Irene del Carmen Hernández Carrasco a Latinoamericana de Comercio Limitada, contrato de fecha 10 de julio del año 2011, Repertorio N° 4928-2011, ante el Notario Público de la comuna Puerto Montt don Hernán Tike; contrato que contiene idénticas cláusulas a las que se denuncian como abusivas por el demandante principal.

A folio 57, con fecha 4 de octubre del año 2017.

4.- Copia autorizada de escritura pública de contrato de hipoteca y mandato de Cesar José Andrade Pérez a Latinoamericana de Comercio Limitada, contrato de fecha 15 de junio del año 2011, Repertorio N° 4079-2011, ante el Notario Público de la comuna Puerto Montt don Hernán Tike; contrato que contiene idénticas cláusulas a las que se denuncian como abusivas por el demandante principal.

A folio 58, con fecha 4 de octubre del año 2017.

5.- Copia autorizada de escritura pública de contrato de hipoteca y mandato de Gustavo Adolfo Velquén Charath a Latinoamericana de Comercio Limitada, contrato de fecha 10 de marzo del año 2010, Repertorio N° 1433-2010, ante el Notario Público de la comuna Puerto Montt don Hernán Tike; contrato que contiene idénticas cláusulas a las que se denuncian como abusivas por el demandante principal.



A folio 59, con fecha 4 de octubre del año 2017.

6.- Copia autorizada de escritura pública de contrato de hipoteca y mandato de Jorge Hugo Bustamante Ruiz a Latinoamericana de Comercio Limitada, contrato de fecha 23 de junio del año 2008, Repertorio N° 4022-2008, ante el Notario Público de la comuna Puerto Montt don Hernán Tike; contrato que contiene idénticas cláusulas a las que se denuncian como abusivas por el demandante principal.

A folio 60, con fecha 4 de octubre del año 2017.

7.- Copia autorizada de escritura pública de contrato de hipoteca y mandato de Jorge Alejandro Oyarzún Barrientos a Latinoamericana de Comercio Limitada, contrato de fecha 17 de enero del año 2012, Repertorio N° 338-2012, ante el Notario Público de la comuna Puerto Montt don Hernán Tike; contrato que contiene idénticas cláusulas a las que se denuncian como abusivas por el demandante principal.

A folio 75, con fecha 11 de enero del año 2018.

8.- Copia autorizada de una serie de inscripciones conservatorias, respecto de un inmueble ubicado en la comuna de Puerto Montt, que anteriormente perteneció a la consumidora María Delia Loncón Vidal, y que luego fue transferido a Latinoamericana de Comercio Limitada.

A folio 77, con fecha 27 de febrero del año 2018.

9.- Copia autorizada de una serie de inscripciones conservatorias, respecto de un inmueble ubicado en la comuna de Puerto Montt, que anteriormente perteneció a la consumidora Vivianne Soledad Ponce Correa, y que luego fue transferido a Latinoamericana de Comercio Limitada.

A folio 79, con fecha 1 de marzo del año 2018.

10.- Copia autorizada de una serie de inscripciones conservatorias, respecto de un inmueble ubicado en la comuna de Puerto Montt, que anteriormente perteneció al consumidor Jorge Hugo Bustamante Ruiz, y que fue transferido a Latinoamericana de Comercio Limitada.

A folio 81, con fecha 5 de marzo del año 2018.

11.- Copia autorizada de una serie de inscripciones conservatorias, respecto de un inmueble ubicado en la comuna de Puerto Montt, que anteriormente perteneció al consumidor Jorge Alejandro Oyarzún Barrientos, y que luego fue transferido a Latinoamericana de Comercio Limitada.

A folio 82, con fecha 5 de marzo del año 2018.

12.- Copia autorizada de una serie de inscripciones conservatorias, respecto de un inmueble ubicado en la comuna de Puerto Montt, que anteriormente perteneció al consumidor Cesar José Andrade Pérez, y que luego fue transferido a Latinoamericana de Comercio Limitada.



VIGÉSIMO QUINTO: Que la parte denunciada y demandada empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, para acreditar los fundamentos de sus excepciones y defensas, ha rendido la siguiente prueba en el juicio.

I.- Prueba instrumental. Que no ha sido objetada, consistente en:

A folio 111, con fecha 12 de noviembre del año 2018.

1.- Copia de finiquito de contrato de trabajo a Irene del Carmen Hernández, de Latinoamericana de Comercio Limitada y Servicios Generales Seguridad y Finanzas; de fecha 05 de febrero de 2014 ante Notario Público de la ciudad de la segunda Notaria de Puerto Varas, don Ricardo Fontecilla Gallardo.

2.- Copia de adjudicación en remate, de fecha 27 de enero de 2016, ante Juzgado de Letras de Castro, a Latinoamericana de Comercio Limitada, en causa Rol C-349-2011.

3.- Informe contable, de fecha 21 de julio de 2017, confeccionado por el contador auditor John Ampuero Añazco, aseverando que no existen cobros de intereses por sobre el máximo convencional de parte de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada.

4.- Resolución de fecha 24 de agosto de 2018, dictada por el Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt, en causa RIT 69- 2018, RUC: 1410016063-4; la que declara admisible recurso de nulidad presentado por Defensor Penal Privado, don Ricardo Oliva Villalobos, a favor del sentenciado Alberto Segundo Velásquez Triviño.

5.- Resolución de fecha 28 de septiembre de 2018, dictada el Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt, en causa RIT-69-2018, RUC: 1410016063-4; ordenando remitir los antecedentes a la Ilustrísima Corte de Apelaciones Puerto Montt, para el conocimiento y resolución del recurso de nulidad.

6.- Certificación de fecha 1 de octubre de 2018, Rol Corte 637-2018 Penal, de Ilustrísima Corte de Apelaciones Puerto Montt; dando cuenta de ingreso de recurso de nulidad en contra RIT-69-2018, RUC: 1410016063-4.

7.- Resolución de fecha 11 de octubre de 2018, de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Puerto Montt, en causa Rol Corte 637-2018 Penal, que declara admisible el recurso de nulidad presentado por Defensor Penal Privado, don Ricardo Oliva Villalobos, en contra de la sentencia de fecha 13 de agosto de 2018 del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt.

8.- Copia del recurso de nulidad interpuesto por defensor penal privado, don Ricardo Oliva Villalobos, en contra de la sentencia condenatoria dictada por el Tribunal Oral de Puerto Montt, en causa RIT-69-2018, RUC: 1410016063-4.

9.- Certificación de notificación de demanda en causa Rol C-1357-2016 del Juzgado de Letras de Castro, de fecha 28 de noviembre de 2016.



10.- Declaración jurada de fecha 29 de febrero del año 2016, prestado por don Gustavo Adolfo Velquén Charath, suscrita ante el Notario Público Interino de Puerto Montt, don Sergio Elgueta Barrientos.

11.- Copia de publicación de fecha 05 de septiembre de 2016, obtenida desde el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, que da cuenta de demanda colectiva en contra de Latinoamericana de Comercio Limitada.

VIGÉSIMO SEXTO: Que el **13 enero del año 2020**, a **folio 196**, el tribunal decretó como medida para mejor resolver, traer a la vista la carpeta digital de la causa **RIT 69-2018** del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt, medida que se cumplió con fecha **4 de febrero del año 2020**, a **folio 203**, agregando copia de la carpeta digital de la causa penal mencionada.

De la revisión de la causa penal, este tribunal puede constatar los siguientes hitos:

1.- Que mediante sentencia penal condenatoria de fecha **13 de agosto del año 2018**, la primera sala del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt, en causa **RIT 69-2018, RUC: 1410016063-4**, condenó a Alberto Segundo Velásquez Triviño, —representante legal de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada—, a la pena de 541 días de presidio menor en su grado medio, en calidad de autor del delito reiterado de usura, en perjuicio de cuatro víctimas que se especifican, ilícitos cometidos desde el 5 de noviembre del año 2010 al 7 de diciembre del año 2012. La misma sentencia absolvió a los acusados Alberto Segundo Velásquez Triviño y José Manuel Triviño Morales, de los delitos de estafa de que eran acusados.

2.- Que fueron hechos establecidos en la sentencia del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal, que Alberto Segundo Velásquez Triviño suministró valores a un interés que excede del máximo que la ley permite estipular, a las siguientes personas: María Delia Loncón Vidal, María Angélica Martínez Mansilla, Paula Ruiz Clavijo Escanilla y Marlene Saldivia Soto, mediante al menos ocho pagarés cuyas fechas, montos, tasa de interés y suscriptores, se especifican en el considerando décimo cuarto de la sentencia.

3.- Que en la sentencia penal se establecieron como víctimas del delito reiterado de usura, cometido en calidad de autor por Alberto Segundo Velásquez Triviño, las siguientes cuatro personas: María Delia Loncón Vidal, María Angélica Martínez Mansilla, Paula Ruiz Clavijo Escanilla y Marlene Saldivia Soto; delitos cometidos desde el 1 desde el 05 de noviembre de 2010 al 07 de diciembre de 2012.

4.- Que la defensa condenado Alberto Segundo Velásquez Triviño, interpuso recurso de nulidad en contra de la sentencia penal condenatoria de fecha 13-08-2018.



5.- Que por resolución de fecha **18 de febrero del año 2019**, la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Puerto Montt, en causa Rol Corte 637-2018 Penal, rechazó en todas sus partes el recurso de nulidad, interpuesto por la defensa del condenado Alberto Segundo Velásquez Triviño, en contra de la sentencia penal condenatoria por el delito de usura dictada por el Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt.

6.- Que por resolución de fecha **20 de febrero del año 2019**, del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt, se recibió la sentencia de la I. Corte de Apelaciones de Puerto Montt rechazando el recurso de nulidad, y se dictó el respectivo cúmplase del fallo, ordenando notificar a los intervinientes y remitir la sentencia y el certificado de ejecutoria vía interconexión al Juzgado de Garantía de Puerto Montt, para efectos del cumplimiento de la pena.

7.- Que existe certificado de **20 de febrero del año 2019**, del Ministro de fe del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt, que certifica que la sentencia dictada el 13 de agosto de 2018 por el tribunal en la causa **RIT 69-2018 RUC: 1410016063-3**, en contra de Alberto Segundo Velásquez Triviño, se encuentra firme y ejecutoriada con esa fecha.

VIGÉSIMO SÉPTIMO: Que el tribunal también como medida para mejor resolver, ordenó traer a la vista la causa civil Rol **C-6825-2009** del **1° Juzgado Civil de Puerto Montt**, sobre procedimiento ejecutivo de obligación de dar, caratulada "*Latinoamericana de Comercio Limitada con Bustamante*"; causa civil de tramitación en soporte material, a la que se agregaron como anexos un contrato de hipoteca y mandato y un pagaré otorgados por el deudor Jorge Hugo Bustamante Ruiz. El expediente mencionado, se encontraba en el Archivero Judicial de Puerto Montt y actualmente custodiado por este tribunal con el **N° 81-2019**.

De la revisión del expediente de la causa ejecutiva, este sentenciador pudo constatar los siguientes antecedentes e hitos en su tramitación:

1.- Que con fecha **14 de diciembre del año 2009**, la ejecutante empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, interpuso demanda ejecutiva en contra del deudor Jorge Hugo Bustamante Ruiz, ingresando su demanda a la unidad de distribución de las Corte de Apelaciones de Puerto Montt, asignándosele el Rol C-6825-2009 del 1° Juzgado Civil de Puerto Montt. En su demanda, la ejecutante cobra una deuda de capital e intereses por la suma de \$ 20.673.600, más intereses penales pactados y costas.

2.- Que la ejecutante acompañó como título ejecutivo el pagaré N° 2799, suscrito con fecha **10 de agosto del año 2009**, por el deudor Jorge Hugo Bustamante Ruiz, a favor de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, que documenta un



crédito otorgado por un capital de \$7.426.363, pagadero en 60 cuotas mensuales sucesivas de \$344.560, a una supuesta tasa de interés mensual de 4,26%.

3.- Que la ejecutante Latinoamericana de Comercio Limitada, acompañó como documento a su demanda ejecutiva, copia autorizada de escritura pública de contrato de Jorge Hugo Bustamante Ruiz a Latinoamericana de Comercio Limitada, contrato de fecha 23 de junio del año 2008, Repertorio N° 4022-2008, ante el Notario Público de la comuna Puerto Montt don Hernán Tike; contrato que contiene idénticas cláusulas a las que se denuncian como abusivas por el demandante principal en esta acción colectiva.

4.- Que luego de varias correcciones presentadas a la demandada ejecutiva, finalmente, con fecha **29 de diciembre del año 2009**, a **fojas 9 vuelta**, existe anotación manuscrita, de haberse tenido por interpuesta la demanda ejecutiva y se ordenó despachar mandamiento de ejecución y embargo por la suma de \$20.673.600 más intereses y costas. No obstante, la foja 9 vuelta del expediente, carece de firma alguna del juez y firma del ministro de fe del tribunal, de manera que no puede ser considerada como una resolución judicial existente.

5.- Que mediante escrito de fecha **9 de agosto del año 2010 a fojas 10**, el abogado Lorenzo Miranda Morales, por la ejecutante Latinoamericana de Comercio Limitada, solicita la reconstitución del expediente.

6.- Que mediante escrito de fecha **13 de agosto del año 2010 a fojas 12**, el abogado solicita complementar su demanda ejecutiva, en el sentido de señalar que de acuerdo a lo señalado en el propio pagaré, José Manuel Triviño Morales, está facultado para ser notificado de las gestiones que se pudieran ejecutar, en caso de que el suscriptor del pagaré no cumpliera con su obligación de pagar.

7.- El **26 de agosto del año 2010**, consta notificación personal de la demanda ejecutiva en la Secretaría del 1° Juzgado Civil de Puerto Montt, del mandatario José Manuel Triviño Morales, RUN 11.690.685-6.

8.- Que el abogado Lorenzo Miranda Morales, por la ejecutante Latinoamericana de Comercio Limitada, solicitó que se certificara que el mandatario del ejecutado José Manuel Triviño Morales, no había opuesto excepciones a la ejecución dentro del plazo legal.

9.- Que no existe constancia en la causa, de que el deudor Jorge Hugo Bustamante Ruiz, haya sido requerido de pago en la causa ejecutiva.

10.- Que durante los meses de marzo, abril, mayo, junio del año 2011, María Nelly Paredes Paredes, actuando como mandataria del deudor, realizó cuatro abonos a la deuda, por la suma de \$80.000 cada uno, totalizando la suma de \$320.000, dinero depositado en la cuenta corriente del tribunal.



11.- Que por resolución de fecha 5 de marzo del año 2012, a fojas 44, se ordenó archivar la causa por retardada. Desde esa fecha, no existen nuevos movimientos realizados por el ejecutante, para seguir adelante con la ejecución.

VIGÉSIMO OCTAVO: Que el tribunal como última medida probatoria necesaria para una adecuada resolución de la causa, ordenó agregar a la causa desde el sitio web del Banco Central de Chile, la información oficial del valor de la Unidad de Fomento, durante el año 2009 y el año 2011, ordenando certificar a la ministro de fe del tribunal, la fecha y fuente de los documentos obtenidos. Estos instrumentos consistentes en dos archivos en formato PDF, fueron agregados a la causa con fecha **5 de mayo del año 2020**.

Asimismo, el tribunal ordenó agregar a la causa desde el sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero, los valores oficiales de las tasas de interés y tasa de interés máximo convencional vigentes en Chile, para tres días específicos, ordenando certificar a la ministro de fe del tribunal, la fecha y fuente de los documentos obtenidos. Estos instrumentos consistentes en tres archivos en formato PDF, fueron agregados a la causa con fecha **25 de mayo del año 2020**.

VIGÉSIMO NOVENO: Que para la procedencia de una acción en defensa de los intereses colectivos de los consumidores, es necesario que se cumplan los siguientes requisitos: **a)** que exista una relación de consumo; **b)** que la actividad realizada por el proveedor no se encuentre regulada en una ley especial distinta a la Ley N° 19.496 y que haga a esta última inaplicable; **c)** que la empresa proveedora haya infringido las normas de Ley N° 19496; **d)** que existan varios consumidores afectados determinados o determinables; y **e)** que la acción colectiva sea interpuesta por alguno de los legitimados activos.

TRIGÉSIMO: Que corresponde dejar establecido desde ya, que para el análisis de esta causa judicial, resulta aplicable el contenido de las normas de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, que se encontraba vigente a la fecha de interposición de esta demanda colectiva, es decir, al texto vigente de dicha ley al día **20 de septiembre del año 2016**.

TRIGÉSIMO PRIMERO: Que analizando los primeros requisitos para la procedencia de una acción colectiva por infracción a la ley de protección a los consumidores, —en adelante Ley N° 19.496 o “LPDC”—, resulta un hecho pacífico en la causa, que la denunciada y demandada Latinoamericana de Comercio Limitada, es una empresa que presta servicios financieros al público en general con recursos propios, cuestión que por lo demás fue expresamente reconocida por su representante legal en la diligencia de prueba confesional. De manera tal, que sus servicios financieros tienen el carácter de actos de comercio para la empresa, y de



actos civiles para las personas naturales que acceden a los servicios financieros prestados.

TRIGÉSIMO SEGUNDO: Que en tales términos, resulta indiscutible, que la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, tiene la calidad de proveedora de servicios financieros, y que las personas naturales que acceden a dichos servicios tienen la calidad de consumidores, en los términos definidos en el artículo 1° numerales 2) y 1) respectivamente, de la Ley N° 19.496; de manera que los servicios prestados por la demandada constituyen una relación de consumo.

TRIGÉSIMO TERCERO: Que en el caso concreto, la prestación de servicios financieros al público, no resulta una actividad regulada por leyes especiales y que quede excluida de la aplicación de la Ley N° 19.496, o donde este último cuerpo normativo reciba sólo aplicación supletoria. Por el contrario, la prestación de servicios financieros a los consumidores, se encuentra especial y extensamente regulada, en la Ley N° 19.496, en cuanto deberes de información y derechos a los consumidores, condiciones de contratación, constitución de garantías accesorias a la prestación de los servicios financieros a favor del proveedor, entre muchos otros aspectos. Regulación pormenorizada, que tiene su justificación tanto en la masividad de la actividad prestación de servicios financieros y su importancia para la economía, como también en la idea de protección a los consumidores, atendida la posición de asimetría que tienen en el control del contenido del contrato y de la escasa información con que disponen al acceder a este tipo de servicios.

TRIGÉSIMO CUARTO: Que resultan también hechos pacíficos en la causa, que el demandante Servicio Nacional del Consumidor, tiene la legitimación activa para representar el interés colectivo de los consumidores; y también que en el caso concreto, son varios los consumidores que han accedido a los servicios financieros que presta la demandada Latinoamericana de Comercio Limitada, tanto los que mantienen vigentes su calidad de deudores con la empresa en sus distintos servicios financieros, como aquellos, que habiendo accedido a esos servicios financieros con anterioridad, podrían ser afectados de alguna manera, por la resolución de las materias infraccionales actualmente en discusión. De esta manera, existe en juego, indiscutiblemente un interés colectivo de los consumidores, ya que en abstracto, pueden afectarse a un grupo determinado o determinable de consumidores, que tienen una relación contractual con la empresa denunciada. A su vez, no estando discutida, la legitimación activa del organismo público demandante para representar ese interés colectivo de los consumidores, resultan cumplidos estos presupuestos de la acción colectiva.



TRIGÉSIMO QUINTO: Que en consecuencia, el presupuesto de la acción colectiva que sí queda por dilucidar: es determinar si en los hechos, las distintas conductas que denuncia el demandante que Latinoamericana de Comercio Limitada habría cometido, constituyen o no infracciones a la Ley N° 19.496, que establece el estatuto de protección de los derechos de los consumidores.

TRIGÉSIMO SEXTO: Que desde ya conviene dejar establecido, que para efectos tanto de orden argumentativo, como del análisis y configuración de las posibles infracciones, este tribunal estima conveniente agrupar las conductas denunciadas en los siguientes grupos:

I.- Conductas consistentes en la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, que celebra la empresa con los consumidores.

II.- Conductas consistentes en incumplir su obligación informativa al consumidor, en la prestación de sus servicios financieros.

III.- Conductas consistentes en cobrar a los consumidores intereses por sobre el interés máximo convencional.

TRIGÉSIMO SÉPTIMO: Que sin perjuicio del esquema recién referido, para agrupar las conductas denunciadas como infraccionales; antes de realizar un análisis pormenorizado de cada una de ellas y de las defensas de fondo de la parte denunciada, resulta necesario analizar la excepción perentoria de prescripción extintiva de la acción infraccional, promovida por la parte denunciada y demandada.

A.- EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE PRESCRIPCIÓN EXTINTIVA DE LA ACCIÓN INFRACCIONAL.

TRIGÉSIMO OCTAVO: Que la parte demandada en su escrito de contestación, alegó que, atendido el plazo de prescripción extintiva que contemplaba en el artículo 26 de la LPDC en su redacción vigente a la fecha de la contestación —6 meses—, y atendida la fecha en que su representada habría sido notificada de la demanda colectiva —supuestamente el 28 de noviembre del año 2016, aunque en los hechos fue notificada el 25 de noviembre del año 2016—, correspondería al tribunal declarar la prescripción extintiva de la acción infraccional, para perseguir cualquier conducta que su representada Latinoamericana de Comercio Limitada, hubiese cometido **con anterioridad al día 28 de mayo del año 2016** —fecha que computa contando los seis meses anteriores a la fecha de supuesta notificación de la demanda colectiva—.

TRIGÉSIMO NOVENO: Que para la resolución de esta excepción, conviene dejar establecido, que el texto vigente a aquella fecha de la LPDC, establecía en el inciso primero del artículo 26, lo siguiente:



*“Artículo 26.- Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, **contado** desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.”*

CUADRAGÉSIMO: Que conviene desde ya, dejar establecido, que resulta pacífico actualmente tanto en la doctrina como en la jurisprudencia nacional, que la norma recién transcrita, se refiere únicamente a la prescripción extintiva de la acción infraccional, es decir la acción interpuesta con la finalidad de sancionar al proveedor por las infracciones cometidas y aplicarle las multas correspondientes; pero que dicha norma de prescripción extintiva, no resulta aplicable a otras de las acciones que contempla la LPDC, como por ejemplo, a la acción para perseguir la nulidad de las cláusulas abusivas, o las acciones indemnizatorias para perseguir la responsabilidad civil del proveedor frente al consumidor.

CUADRAGÉSIMO PRIMERO: Que por lo demás, también resulta útil dejar establecido, que la tesis mayoritaria dentro de la doctrina nacional especializada en el derecho del consumo, —y a la que adhiere este sentenciador—, es que la responsabilidad civil que pudiera originarse por los daños causados a los consumidores, y la responsabilidad infraccional del proveedor, son independientes entre sí. Constituyen dos regímenes de responsabilidad distintos, con normas y principios propios; de manera que la acción civil indemnizatoria, no resulta supeditada o accesoria a la suerte de la acción infraccional o sancionatoria.

CUADRAGÉSIMO SEGUNDO: Hecha la precisión anterior, corresponde determinar, el momento a partir del cual se empieza a computar el plazo de prescripción extintiva de la acción infraccional, según el artículo 26 de la LPDC. La norma en comentario y ya transcrita, indica que el plazo de seis meses, debe ser contado desde que *se haya incurrido en la infracción respectiva*. A su vez, siguiendo un criterio meramente objetivo para tener por configurada la infracción, resultaría necesario para esclarecer este punto, analizar la naturaleza de las infracciones denunciadas, y determinar el momento en que éstas se consuman; teniendo en cuenta que las infracciones, equivalen a faltas, y las faltas siguiendo los principios del derecho penal, sólo se sancionan cuando se encuentran consumadas.

CUADRAGÉSIMO TERCERO: Que para determinar el momento de la consumación de las infracciones denunciadas, consideradas éstas como faltas; siguiendo a la autora nacional la profesora Erika Isler, resulta útil aplicarles a las infracciones, la clasificación propia del derecho penal, que distingue entre los delitos, atendido el momento de su consumación.¹ Aplicada esta clasificación a las

¹ ISLER SOTO, Erika. *Prescripción extintiva en el derecho del consumo*. Rubicón editores, 1º edición, año 2017. pp 200 y siguientes.



infracciones, es posible distinguir entre: infracciones instantáneas, infracciones permanentes, e infracciones continuadas.

CUADRAGÉSIMO CUARTO: Que las infracciones instantáneas según la autora mencionada y siguiendo a su vez, al destacado profesor nacional don Mario Garrido Montt, pueden definirse como: *“...aquellas que describen acciones que, dada su naturaleza, su ejecución puede ser breve o prolongada en el tiempo, pero cuya consumación se produce en un único instante, y junto con ello su ejecución se termina.”*²

CUADRAGÉSIMO QUINTO: Que en tanto, las infracciones permanentes, pueden conceptualizarse como: *“aquellas en que el momento consumativo perdura en el tiempo”*. A su vez, las infracciones continuadas, siguiendo a la doctrina serían: *“aquellas integradas por un conjunto o serie de actos, con la característica que cada uno de ellos, aisladamente considerado, puede constituir una infracción.”*³

CUADRAGÉSIMO SEXTO: Que teniendo en cuenta la clasificación de infracciones antes mencionada, resulta útil recordar el esquema o desglose de conductas denunciadas, referido en la motivación trigésimo sexta, a saber:

I.- Conductas consistentes en la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, que celebra la empresa con los consumidores.

II.- Conductas consistentes en incumplir su obligación informativa al consumidor, en la prestación de sus servicios financieros.

III.- Conductas consistentes en cobrar a los consumidores intereses por sobre el interés máximo convencional.

CUADRAGÉSIMO SÉPTIMO: Que un análisis somero de las conductas denunciadas, permite determinar que todas ellas, tienen en común, de que sus efectos perduran o se renuevan en el tiempo. Así, tratándose de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos, resulta evidente que los efectos de estas cláusulas se mantienen de manera permanente en el tiempo, mientras mantengan vigencia los contratos de adhesión en cuestión.

A su vez, tratándose de las conductas referidas a no cumplir con entregar la información a los consumidores financieros, esta omisión resultaría permanente y prolongada en el tiempo, ya que esta obligación de entregar información, no sólo es exigible para con los potenciales consumidores que en el futuro contraten con la empresa proveedora, sino que también afecta a los consumidores que en estos

² ISLER SOTO, Erika (Ob. cit.) p. 201.

³ ISLER SOTO, Erika (Ob. cit.) p. 204 y 207.



momentos tienen una relación de consumo vigente con la prestadora de servicios financieros y que no han podido acceder a esa información, no sólo al momento de celebrar el contrato, sino también durante todo el período de ejecución del mismo.

Finalmente, tratándose del último grupo de conductas denunciadas, referentes al cobro de intereses a los consumidores por sobre el interés máximo convencional; en estos casos, de configurarse la infracción, ésta tendría el carácter de infracción continuada en el tiempo, y se consumaría una nueva infracción, cada vez que el consumidor al que le fijaron intereses ilícitos en su crédito, pagase la cuota mensual del mismo.

CUADRAGÉSIMO OCTAVO: Que según se ha venido razonando, y teniendo en cuenta la naturaleza de permanentes o continuadas en el tiempo, de las conductas que se denuncian como infracciones a la ley del consumidor en esta causa, no resulta posible aplicar la prescripción extintiva contemplada en el artículo 26 de la LPDC a la acción infraccional, mientras tales conductas denunciadas no hayan cesado. Ya que su consumación como infracciones, o permanece en el tiempo —como ocurre con los dos primeros grupos de conductas denunciadas—, o se consuma periódicamente con el pago de cada cuota por el consumidor —tratándose de las conductas referidas al cobro de intereses superiores al máximo legal—.

CUADRAGÉSIMO NOVENO: Que en consecuencia, no siendo posible aplicar la prescripción extintiva de la acción infraccional, a las conductas denunciadas en la causa, mientras ellas se mantengan o renueven; este tribunal deberá rechazar la excepción de prescripción extintiva promovida, como se dirá en la parte resolutive del fallo.

B.- EN CUANTO AL ANÁLISIS DE LAS INFRACCIONES A LA LEY DEL CONSUMIDOR DENUNCIADAS.

QUINCUAGÉSIMO: Que como ya señalamos en la motivación trigésimo sexta, resulta útil para el orden argumentativo y de análisis, realizar un examen separado de los distintos grupos de conductas denunciadas.

I.- SOBRE LAS CONDUCTAS CONSISTENTES EN LA INCLUSIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, QUE CELEBRA LA EMPRESA CON LOS CONSUMIDORES.

QUINCUAGÉSIMO PRIMERO: Que el primero de los grupos de conductas denunciadas, consisten en la inclusión de cláusulas abusivas por parte de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, tanto en los contratos de hipoteca y mandato, como en los pagarés tipo, que hace suscribir a los consumidores a quienes presta sus servicios financieros.



QUINCUAGÉSIMO SEGUNDO: Que corresponde analizar primero la calidad de abusivas, de las cláusulas denunciadas que forman parte del contrato de hipoteca y mandato.

QUINCUAGÉSIMO TERCERO: Que previo a realizar un análisis pormenorizado de las cláusulas que se denuncian como abusivas en este tipo de contratos, corresponde hacerse cargo de la defensa general esgrimida por la parte demandada, referida a negar la aplicación de la Ley N° 19.496 al contrato de hipoteca y mandato, que celebra como garantía a la prestación de sus servicios financieros, por no tener la hipoteca, en su opinión, la naturaleza de contrato de adhesión.

Luego, afirmando que tanto el mutuo como la hipoteca, pueden ser calificados como contrato unilaterales, que sólo generan obligaciones para una de las partes, niega que pueda aplicarse a ese tipo de contratos unilaterales, tanto la Ley N° 19.496, como la posibilidad de insertar en ellos cláusulas abusivas, ya que no podría haber, a su juicio, un desequilibrio entre las obligaciones de las partes, si sólo una de las partes es la que resulta obligada con el contrato.

QUINCUAGÉSIMO CUARTO: Que teniendo en cuenta, que ya se estableció anteriormente en este fallo, que la relación entre Latinoamericana de Comercio Limitada y el público que accede a sus servicios financieros, es una relación de consumo, y que a dicha actividad le resulta aplicable las regulaciones de la Ley N° 19.496; es menester recurrir a la definición legal de contrato de adhesión, para determinar si este “contrato de hipoteca y mandato” tiene o no esa naturaleza.

De esta manera el artículo 1° numeral 6 de la Ley N° 19.496, define legalmente el contrato de adhesión, en los siguientes términos:

Artículo 1°: Para los efectos de esta ley se entenderá por:

“6.- Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.”

QUINCUAGÉSIMO QUINTO: Que lo que caracteriza a un contrato de adhesión, es que la fijación de su contenido y cláusulas, se realice de manera unilateral por una de las partes, en este caso, por la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada.

QUINCUAGÉSIMO SEXTO: Que la aseveración de defensa de la demandada, de afirmar que estos contratos de hipoteca y mandato, no eran contratos de adhesión y que los consumidores estaban en posibilidad de discutir el contenido y las cláusulas de estos contratos, resulta una afirmación de defensa absolutamente inverosímil, al tenor de toda la prueba rendida en la causa, y que deberá desecharse por las razones que se desarrollan a continuación.



QUINCUAGÉSIMO SÉPTIMO: Que el análisis de la documental rendida por el Servicio Nacional del Consumidor, consistente en el formato tipo del contrato de hipoteca y mandato, remitido por la propia empresa denunciada y acompañado a folio 3; sumado a las siete copias autorizadas de escrituras públicas de los contratos de hipoteca y mandato, acompañadas por el abogado que representa a los siete consumidores individuales que se hicieron parte en esta causa, y celebrados con distintas fechas entre los años 2008 al 2012; permiten corroborar, que el texto de todos esos siete contratos de hipoteca y mandato, son idénticos en cuanto al contenido de sus cláusulas, y sólo varían en la individualización del constituyente hipotecario y del inmueble hipotecado. Por lo demás, la revisión de la serie de declaraciones de consumidores rendidas ante la Policía de Investigaciones, en el marco de una causa penal por el delito de estafa y usura en contra del representante legal de la empresa demandada; y también de las testimoniales de consumidores afectados y funcionarios policiales, rendidas en el propio juicio oral en la causa **RIT 69-2018** del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt y transcritas en lo pertinente en la sentencia condenatoria; todos estos testimonios, resultan coincidentes, en el hecho de que los consumidores firmaban el contrato de mandato en la notaría y que ni siquiera se les permitían obtener copia de lo que firmaban. Por lo demás este hecho, de que no existía libre discusión del contrato de hipoteca de mandato, resulta corroborado también con las declaraciones de los testigos Molina Hernández, funcionario policial encargado de diligencias investigativas en la causa penal ya referida, y de la testigo Ortega Toledo, consumidora que declaró *que la hicieron firmar un mandato en notaría que era muy extenso, y que ni siquiera le entregaron copia del mandato*, declaración que resulta totalmente corroborada al contrastarla con otros antecedentes probatorios ya mencionados.

QUINCUAGÉSIMO OCTAVO: Que por último, pone en evidencia lo totalmente inverosímil de esta defensa de la demandada, sobre la calificación de los contrato de hipoteca celebrados, como contratos de libre discusión y que podían ser modificados a requerimiento de los clientes; el hecho de que fue la misma empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, que mediante respuesta a una solicitud de información del Servicio Nacional del Consumidor sobre sus contratos de adhesión vigentes, utilizados en la prestación de sus servicios financieros. En esta respuesta fechada el 10 de mayo del año 2016, dirigida al Servicio Nacional del Consumidor y con timbre de recibido el 25 de mayo del año 2016, suscrita y firmada por Alberto Velásquez Triviño, la empresa respondió a la solicitud de información sobre sus contratos de adhesión, remitiendo copia del formato del contrato de hipoteca y mandato que utiliza y copia del formato de pagaré utilizado; por lo que esa respuesta formal constituye una



confesión extrajudicial por escrito, tanto sobre la naturaleza de contrato de adhesión del denominado “contrato de hipoteca y mandato”, como de la cantidad de consumidores, que a esa fecha, servían a las deudas aseguradas con ese contrato de adhesión, sin incurrir todavía en mora.

QUINCUGÉSIMO NOVENO: Que por todo lo que se ha razonado sobre la prueba rendida en la causa, resulta evidente para este tribunal que el contrato de hipoteca y mandato a favor de Latinoamericana de Comercio, es un contrato de adhesión, cuyo contenido ha sido fijado unilateralmente por la empresa proveedora de servicios financieros, y que ese contenido nunca ha podido ser objeto de discusión por los consumidores. Es más, como se analizará posteriormente, el simple intento de que el deudor hipotecario pretendiera discutir la validez total o parcial de cualquier estipulación del contrato de hipoteca y mandato, facultaba a Latinoamericana de Comercio Limitada, para exigir anticipadamente todas las obligaciones como si fueran de plazo vencido —cláusula sexta letra k) del contrato de hipoteca y mandato—; cuestión que corrobora, que ni el contenido del contrato al momento de celebrarse era materia disponible para los consumidores, y que incluso era proscrito a los consumidores, la discusión posterior sobre de la validez del contenido mismo del contrato celebrado.

SEXAGÉSIMO: Que descartada esa primera defensa general, corresponde hacerse cargo de aquella defensa, referida a que por la naturaleza unilateral del contrato de hipoteca, no resultan aplicables a él, la posibilidad de calificar de abusivas sus cláusulas, en base a la causal de abusividad contemplada en el literal g) del artículo 16 de la LPDC.

SEXAGÉSIMO PRIMERO: Que debe recordarse, que según la definición establecida en el artículo 1439 del Código Civil, el contrato es unilateral *cuando una parte se obliga para con otra que no contrae obligación alguna*; y bilateral *cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente*.

SEXAGÉSIMO SEGUNDO: Que debe tenerse en cuenta, que esta clasificación de los contratos en unilaterales y bilaterales, no es de orden público. De manera que las partes del contrato, pueden libremente darles el carácter de bilaterales a contratos que normalmente sólo impondrían obligación a una de las partes. Por lo demás, calificar a un contrato de unilateral o bilateral es una cuestión de hecho y que queda entregada al sentenciador, al analizar el contenido del mismo e interpretarlo. Así lo ha señalado la doctrina.⁴

⁴ TRONCOSO LARRONDE, Hernán y ÁLVAREZ CID, Carlos. *Contratos*. Editorial Thomson Reuters, 6° edición, Santiago, año 2014, p. 31



SEXAGÉSIMO TERCERO: Que sin perjuicio, de que no existe vinculación alguna, entre la calificación jurídica de unilateral de un contrato de adhesión, y la posibilidad de que puedan existir en él cláusulas abusivas, a diferencia de lo que sostiene la parte demandada; de la simple revisión del formato del contrato de adhesión en análisis, denominado por el proveedor como “contrato de hipoteca y mandato”, hay por lo menos a simple vista, dos contratos distintos —sin perjuicio de que existan otros contratos—, por una parte el contrato de hipoteca, accesorio a un mutuo de dinero que no se especifica, y por otro, los contratos de mandato que el deudor hipotecario otorga tanto a un tercero distinto, la empresa S y F Servicios S.A. (cláusula décimo primera), como los mandatos otorgados para requerir las inscripciones de la hipoteca (cláusula décimo tercera) y los mandatos comerciales otorgados a Latinoamericana de Comercio Limitada para diversas aclaraciones y rectificaciones al contrato de hipoteca (cláusula décimo sexta). De esta manera, del contrato en análisis, no sólo surgen obligaciones para el deudor y constituyente hipotecario, sino también para las distintas mandatarias, que están obligadas a ejecutar el encargo, entre ellas, la empresa acreedora hipotecaria Latinoamericana de Comercio Limitada. Por esta razón, el contrato de hipoteca en los términos concebidos por el acreedor hipotecario en su contrato de adhesión, también contempla obligaciones varias para Latinoamericana de Comercio Limitada, obligaciones vinculadas directamente con la constitución del derecho real de hipoteca; por lo que puede descartarse en los hechos, que el contrato de hipoteca en cuestión, sea un contrato unilateral, que obligue únicamente a una de las partes del contrato.

SEXÁGIMO CUARTO: Que como ya adelantamos, la calificación de un contrato de adhesión como unilateral, en los términos de la clasificación contenida en el artículo 1439 del Código Civil, ninguna relación tiene, con la posibilidad de que contenga o no cláusulas que puedan ser calificadas de abusivas.

SEXÁGIMO QUINTO: Que en este sentido, la ley N° 19.496, no define qué se entiende por cláusulas abusivas, sino que se limita a detallar en su artículo 16, un listado de casos específicos y genéricos no taxativo, que permite al juez tener un marco comparativo, para determinar si una cláusula o estipulación contractual tiene o no el carácter de abusiva.

SEXAGÉSIMO SEXTO: Que en la doctrina nacional, se ha definido a la cláusula abusiva, como *“aquella que confiere a uno de los contratantes una ventaja desmesurada y, por consiguiente, implica un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones de las partes.”*

SEXAGÉSIMO SÉPTIMO: Que el artículo 16 letra g) de la LPDC, contiene un caso genérico de cláusula abusiva en materia de derecho del consumo, el que dispone:



“Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.”

SEXÁGESIMO OCTAVO: Que naturalmente, lo que basta para analizar si se está presencia de una cláusula abusiva, es que ella se redacte infringiendo las exigencias de la buena fe contractual, y que con ello, se cause un perjuicio al consumidor y un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones del contrato. Ahora bien, en cuanto a los parámetros para establecer si se configura este *“desequilibrio importante”*, se puede determinar examinando la finalidad del contrato y las disposiciones especiales o generales que rigen el contrato en particular.

SEXAGÉSIMO NOVENO: Que los términos antes indicados, el *“desequilibrio importante”* que exige la norma, es entre los derechos y sus correlativas obligaciones, y que con ese desequilibrio se cause un perjuicio al consumidor. Que la norma en comentario, no exige que en el contrato adhesión, surjan obligaciones para ambos contratantes, como argumenta la defensa de la demandada, de tal manera de excluir de la posibilidad de cláusulas abusivas, a los contratos normalmente unilaterales, como el mutuo o la hipoteca.

SEPTUAGÉSIMO: Que razonar como lo hace la demandada, afirmando que no se pueden configurar cláusulas abusivas en un contrato de adhesión por desequilibrio contractual, sólo porque aquél es un contrato unilateral y sólo una de las partes de él asume obligaciones y no la otra, permitiría concluir que en un contrato de adhesión tan común en el mundo financiero y del consumo masivo, como el mutuo —contrato real y unilateral que sólo impone obligaciones al mutuuario de restituir el dinero prestado—, el mutuante y acreedor podría incluirle las cláusulas más inverosímiles sobre la forma de pago, intereses a pactar, moneda del pago, lugar del pago, etc., —y que no estuvieran comprendidas en los literales anteriores a la letra g) del artículo 16 de la LPDC—; y que por más gravosas, absurdas y perjudiciales que fueren estas estipulaciones para el consumidor, ellas no podrían ser calificadas nunca como abusivas, y siempre serían válidas, porque no sería posible, tratándose de un contrato unilateral *“un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las*



partes se deriven del contrato”; ya que en este tipo de contratos, no habrían obligaciones para una de las partes.

SEPTUAGÉSIMO PRIMERO: Que una interpretación en tal sentido como la que sostiene la parte demandada, no sólo resulta inverosímil e irracional, sino que además resulta como interpretación literal antojadiza de la letra g) del artículo 16 de la Ley N° 19.496; que descontextualiza totalmente una frase de la norma en comentario, y que llevaría a conclusiones absolutamente absurdas, privando de protección a todos los consumidores que actúan como tales en el mercado de productos y servicios financieros.

SEPTUAGÉSIMO SEGUNDO: Que en consecuencia, resulta evidente para este tribunal, que el contrato de hipoteca y mandato, otorgado por los consumidores en favor de Latinoamericana de Comercio Limitada, es un contrato de adhesión en el que sí pueden incluirse cláusulas abusivas, con absoluta independencia de la calificación contractual de unilateral o bilateral, en atención al número de partes que puedan resultar obligadas; y con independencia de la calificación de uni o bilateral que pueda realizarse en forma separada del contrato de hipoteca y del contrato de mandato; descartando totalmente este argumento de defensa de la demandada.

SEPTUAGÉSIMO TERCERO: Que corresponde ahora, analizar en forma pormenorizada, cada una de las cláusulas que se denuncian como abusivas en este contrato, para determinar si pueden ser calificadas de tales.

SEPTUAGÉSIMO CUARTO: Que el primer grupo de cláusulas denunciadas en el contrato de hipoteca y mandato, son las cláusulas segunda y tercera, que en forma conjunta, constituirían una hipoteca con cláusula de garantía general, que en estos términos resultaría prohibida por la LPDC en su artículo 17 D inciso quinto.

La norma recién mencionada que expresamente dispone:

“Artículo 17 D Ley N° 19.496 (inciso quinto):

En el caso de los créditos hipotecarios, en cualquiera de sus modalidades, no podrá incluirse en el contrato de mutuo otra hipoteca que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo solicitud escrita del deudor efectuada por cualquier medio físico o tecnológico.”

SEPTUAGÉSIMO QUINTO: Que previo a transcribir las cláusulas mencionadas del contrato de hipoteca y mandato para su análisis, es necesario hacerse cargo de una defensa particular de la parte demandada en este caso. Alega la demandada que prohibición establecida en el artículo 17 D inciso quinto de la Ley N° 19.496, opera sólo para los *“créditos hipotecarios”* y que su contrato de hipoteca y mandato no es un crédito hipotecario, por lo que no quedaría sujeto a tal limitación.



SEPTUAGÉSIMO SEXTO: Que para dilucidar este punto, debe tenerse en cuenta que ni la Ley N° 19.496, ni ningún otro cuerpo legal, define lo que debe entenderse por un “crédito hipotecario”, el que para efectos contractuales es un mutuo garantizado con hipoteca. No obstante ello, el Decreto N° 42 del Ministerio de Economía del mes de julio del año 2012, que aprueba el “*Reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios*”, dictado por mandato de la Ley N° 20.555, sí define a los créditos hipotecarios, en artículo 3°, numeral 1, en términos amplísimos, concepto que para mayor claridad argumental se transcribe:

“Artículo 3°.- Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:

*1) **Crédito Hipotecario:** El producto financiero en virtud del cual una parte denominada proveedor, entrega o se obliga a entregar una cantidad cierta de dinero a otra parte denominada consumidor, que se obliga a pagarla en cuotas y en un plazo determinado, incluyendo la suma de dinero que resulte de la aplicación de una tasa de interés establecida al momento de su contratación, y a asegurar el pago **constituyendo una hipoteca sobre el inmueble adquirido u otro que lo garantiza**, y cuya finalidad es la adquisición, construcción, ampliación o reparación de inmuebles o **la libre disposición del dinero entregado por el proveedor.***

También es crédito hipotecario el que tiene por objeto refinanciar créditos hipotecarios preexistentes y el que se otorga para los objetos señalados en este artículo mediante la emisión de letras de crédito, según lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 3 del Ministerio de Hacienda, de 1997, que contiene el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley General de Bancos, al cual le serán aplicables las disposiciones de este reglamento compatibles con la regulación contenida en leyes especiales y normas dictadas conforme a ellas.”

SEPTUAGÉSIMO SÉPTIMO: Que del análisis de la definición reglamentaria recién transcrita, resulta evidente para este tribunal, que el concepto de crédito hipotecario, se ha concebido en términos amplísimos, sin necesidad de restringir el dinero otorgado en mutuo, a la finalidad de compra o construcción de un inmueble; sino como expresamente dispone la norma, esta finalidad puede ser “*la libre disposición del dinero entregado por el proveedor.*”

SEPTUAGÉSIMO OCTAVO: Que si bien en el contrato en análisis, no se indican expresamente los términos del mutuo de dinero que la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada celebra con los consumidores; la somera revisión de la cláusula tercera y sexta del contrato en cuestión, permiten corroborar que la constitución de la hipoteca como garantía, es accesoria al mutuo de dinero que se entrega a los consumidores, —contrato de mutuo que no se escritura en el instrumento—. Resulta



por tanto obvio para este tribunal, que la finalidad de la hipoteca que se constituye es caucionar el o los mutuos existentes entre Latinoamericana de Comercio Limitada y el deudor y constituyente hipotecario.

SEPTUAGÉSIMO NOVENO: De esta manera, sin perjuicio de que el mutuo de dinero como contrato real, entre la empresa y los consumidores, no se detalla en el instrumento en análisis, es evidente que dicha hipoteca constituye una caución para garantizar dicho mutuo, y que este contrato de mutuo de dinero, es precisamente el motivo de la constitución de la garantía hipotecaria. Razonar de otra manera, permitiría concluir, que el proveedor podría sustraerse de las obligaciones de la Ley N° 19.496 y de sus reglamentos, tratándose de créditos hipotecarios, simplemente constituyendo en instrumentos separados, por una parte el mutuo de dinero y por otra parte la hipoteca para garantizarlo; conclusión que pugna totalmente con la finalidad protectora al consumidor, con la que deben interpretarse las normas de la LPDC y sus respectivos reglamentos.

OCTOGÉSIMO: Que en los términos recién analizados, resulta incuestionable para el tribunal, que el contrato denominado por la empresa denunciada y demandada como “*contrato de hipoteca y mandato*”, efectivamente es un crédito hipotecario, en los términos de la definición reglamentaria transcrita anteriormente, y por lo tanto se encuentra sujeto a las prohibiciones y limitaciones establecidas en el artículo 17 D de la Ley N° 19.496 y en el resto de la normativa especial.

OCTOGÉSIMO PRIMERO: Ahora bien, zanjado ese punto, corresponde analizar las cláusulas contractuales segunda y tercera del contrato de hipoteca y mandato, estipulaciones que establecen lo siguiente:

“SEGUNDO: Constitución de la hipoteca y gravámenes. *Por el presente acto doña _____, constituye hipoteca de primer grado con cláusula de garantía general sobre el inmueble especificado en la cláusula primera precedente, a favor de la sociedad LATINOAMERICANA DE COMERCIO LIMITADA. La Hipoteca comprende todo lo edificado y plantado en el inmueble descrito en la cláusula primera que antecede y todo lo que en el futuro se edifique o plante en él.”*

“TERCERO: Obligaciones Garantizadas por esta Hipoteca: *La hipoteca garantiza el pago íntegro y oportuno de cualquier obligación directa o indirecta que en la actualidad o en el futuro doña _____ adeude o pueda adeudar a Latinoamericana de Comercio Limitada. Sin ánimo de restringir la amplitud de la caución, las partes dejan constancia que ésta garantizará cualquier obligación en moneda nacional o extranjera, sea pura y simple, condicional o a plazo, contraída por la constituyente hipotecaria doña _____ en calidad de deudor principal, aval, fiador, codeudor solidario o subsidiario o a cualquiera otro título;*



sea que la obligación provenga del giro, suscripción, aceptación, endoso o aval de letras de cambio, pagarés, cheques u otros efectos de comercio, incluso en el caso de que ellos hayan sido cedidos a Latinoamericana de Comercio Limitada por terceros o bien que la obligación provenga de cualquier hecho, acto o contrato; que la garantía incluye los intereses, reajustes y demás prestaciones accesorias a la obligación que correspondan y las costas judiciales o extrajudiciales que se causaren.”

OCTOGÉSIMO SEGUNDO: Que resulta incuestionable que las cláusulas recién transcritas, en las partes que se han destacado este tribunal, constituyen una garantía general hipotecaria, definida tradicionalmente en doctrina como: *“aquella cláusula que establece que todas las obligaciones, presentes o futuras, directas o indirectas que tenga o llegue a tener el deudor con el mismo acreedor quedarán garantizadas con una hipoteca.”*

OCTOGÉSIMO TERCERO: Que como ya se señaló, el artículo 17 D inciso quinto de la LPDC, tratándose de créditos hipotecarios, limita expresamente la posibilidad de incluir la cláusula de garantía general hipotecaria:

*“En el caso de los créditos hipotecarios, en cualquiera de sus modalidades, **no podrá incluirse** en el contrato de mutuo **otra hipoteca que no sea la que cauciona el crédito que se contrata**, salvo solicitud escrita del deudor efectuada por cualquier medio físico o tecnológico.”*

OCTOGÉSIMO CUARTO: Que por lo tanto, en principio la regla general es que en materia de créditos hipotecarios, no puede incluirse este tipo de cláusulas en el contrato, salvo que exista una solicitud escrita del deudor efectuada por cualquier medio físico o tecnológico.

OCTOGÉSIMO QUINTO: Que es evidente, que esa solicitud escrita del consumidor a la que se refiere el legislador en esta norma, es otro acto de manifestación de voluntad por escrito, distinto a la manifestación de voluntad con la que concurre a celebrar el contrato de hipoteca como deudor hipotecario.⁵

OCTOGÉSIMO SEXTO: Razonar de otro modo, como pretende la demandada, y estimar que el consumidor autoriza por escrito la inclusión de dicha cláusula de garantía general, al momento suscribir el contrato de hipoteca por escritura pública, tornaría absolutamente inaplicable y sin sentido la norma legal en comentario; teniendo en cuenta, que siempre la hipoteca debe constar por escrito en una escritura pública, a la que el deudor y constituyente hipotecario tiene que concurrir con su

⁵ En este sentido GOLDENBERG SERRANO, Juan Luis. *“Artículo 17 D”*; en BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coordinadora), *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago, Editorial Thomson Reuters, 1º edición, año 2013, p 431.



voluntad. Argumento de defensa que por tanto, no requiere mayor análisis para ser desechado.

OCTOGÉSIMO SÉPTIMO: Que asimismo resultan inconducentes y descartados, todos los argumentos de defensa de la parte demandada, que recurriendo a las normas del Código Civil que regulan el contrato de hipoteca, pretende sostener la validez de dicha cláusula. Ello, porque en el caso concreto, tratándose de relaciones de consumo como las analizadas, las normas de la Ley N° 19.496, se aplican con preferencia a las de la legislación común, por aplicación del principio de especialidad.

OCTOGÉSIMO OCTAVO: Que por último, si bien la normas contenidas en el artículo 17 D de la Ley N° 19.496, fueron incluidas por una reforma a la ley de protección al consumidor, introducidas por la Ley N° 20.555, —publicada en el Diario Oficial con fecha 5 de diciembre del año 2011 y vigente desde el **4 de marzo del año 2012**—; ello no quiere decir, que los contratos de hipoteca y mandato suscritos con anterioridad a esa fecha por la denunciada y demandada, no queden sujetos a la norma limitativa de la cláusula general hipotecaria. Ello, toda vez que el artículo sexto transitorio de la Ley N° 20.555, impuso un deber imperativo a los proveedores de productos y servicios financieros, para adecuar sus contratos de adhesión, a los nuevos requisitos y requerimientos impuestos en esta ley, e incluso, dispuso la sanción expresa para todo el contenido de los contratos de adhesión, que no resultara modificado conforme a las disposiciones de esta nueva ley:

“Artículo sexto transitorio Ley N° 20.555:

*Los bancos e instituciones financieras, las sociedades de apoyo a su giro, los establecimientos comerciales, las compañías de seguros, las cajas de compensación, las cooperativas de ahorro y crédito, y **toda persona natural o jurídica proveedora de productos y servicios financieros deberán, a su costa, modificar los contratos de adhesión que hayan suscrito con antelación a la entrada en vigencia de esta ley, para adecuarlos a sus disposiciones** en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, y enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores, un anexo que detalle las modificaciones, en el plazo de noventa días contado desde la entrada en vigencia de esta ley. **Si no lo hicieren, todo lo contenido en esos contratos que sea contrario a los preceptos de esta ley se tendrá por no escrito.**”*

OCTOGÉSIMO NOVENO: Que habiéndose acreditado ante este tribunal, que las cláusulas segunda y tercera del contrato de adhesión de hipoteca y mandato a favor de Latinoamericana de Comercio Limitada, establecen una cláusula de garantía general hipotecaria, constituída en contravención al artículo 17 D inciso quinto de la Ley N° 19.496; y teniendo en cuenta que esta contravención expresa al texto de la LPDC,



constituye una actuación que naturalmente produce un importante desequilibrio contractual en perjuicio de los consumidores, al mantenerlos obligados con la hipoteca para garantizar operaciones futuras, sin que hayan manifestado su voluntad expresa de aceptar ese gravamen; permiten calificar como abusivas dichas cláusulas, según la regla genérica de abusividad en los contratos de adhesión, establecida en el artículo en el artículo 16 letra g).

NONAGÉSIMO: Que en consecuencia, se declaran abusivas y nulas absolutamente y sin ningún valor, aquellas partes de las cláusulas segunda y tercera del contrato de hipoteca y mandato, que constituyen la garantía mencionada, y que se precisan a continuación.

a) La frase: *“con cláusula de garantía general hipotecaria”*, de la cláusula segunda del contrato de hipoteca y mandato;

b) Las frases: *“o en el futuro”*, y *“pueda adeudar”*, de la cláusula tercera del contrato de hipoteca y mandato;

c) El inciso que indica: *“Sin ánimo de restringir la amplitud de la caución, las partes dejan constancia que ésta garantizará cualquier obligación en moneda nacional o extranjera, sea pura y simple, condicional o a plazo, contraída por la constituyente hipotecaria doña _____ en calidad de deudor principal, aval, fiador, codeudor solidario o subsidiario o a cualquiera otro título; sea que la obligación provenga del giro, suscripción, aceptación, endoso o aval de letras de cambio, pagarés, cheques u otros efectos de comercio, incluso en el caso de que ellos hayan sido cedidos a Latinoamericana de Comercio Limitada por terceros o bien que la obligación provenga de cualquier hecho, acto o contrato;”*, de la cláusula tercera del contrato de hipoteca y mandato.

NONAGÉSIMO PRIMERO: Que la nulidad de las partes de las cláusulas previamente declarada, no afecta al contenido mismo del contrato de hipoteca, ni a la finalidad de las cláusulas parcialmente anuladas; de manera que el contrato de hipoteca y mandato en su formato revisado, mantendrá su vigencia y validez en las cláusulas segunda y tercera, en la redacción siguiente, excluyendo aquellas partes que han sido declaras nulas y sin ningún valor:

“SEGUNDO: Constitución de la hipoteca y gravámenes. *Por el presente acto doña _____, constituye hipoteca de primer grado sobre el inmueble especificado en la cláusula primera precedente, a favor de la sociedad LATINOAMERICANA DE COMERCIO LIMITADA. La Hipoteca comprende todo lo edificado y plantado en el inmueble descrito en la cláusula primera que antecede y todo lo que en el futuro se edifique o plante en él.”*



“TERCERO: Obligaciones Garantizadas por esta Hipoteca: La hipoteca garantiza el pago íntegro y oportuno de cualquier obligación directa o indirecta que en la actualidad doña _____ adeude o a Latinoamericana de Comercio Limitada; que la garantía incluye los intereses, reajustes y demás prestaciones accesorias a la obligación que correspondan y las costas judiciales o extrajudiciales que se causaren.”

NONAGÉSIMO SEGUNDO: Que corresponde ahora revisar y analizar la cláusula sexta del contrato de hipoteca y mandato, que contiene estipulaciones sobre exigibilidad anticipada. La cláusula contractual en revisión, inicia consagrando la tradicional facultad de exigibilidad anticipada del plazo, por la mora o simple retardo de cualquiera de las obligaciones. Acto seguido, establece mediante 11 literales de la cláusula— literales **a)** hasta el literal **k)**—, muchos otros casos en que Latinoamericana de Comercio Limitada, podrá exigir anticipadamente el total del crédito, si ocurre cualquiera de las múltiples situaciones allí descritas.

NONAGÉSIMO TERCERO: Que para mayor claridad explicativa se transcribe, la extensa cláusula sexta del contrato de hipoteca y mandato:

“SEXTO: Vencimiento anticipado de obligaciones.- En caso de mora o simple retardo en el pago de cualquiera de las obligaciones o de una o más de las cuotas en que ésta se subdividiera y que se garantizan con la hipoteca que se constituye mediante la presente escritura, Latinoamericana de Comercio Limitada o quienes sus derechos represente, **tendrá la facultad de hacer exigibles de inmediato o desde el momento que estime conveniente sin trámite o requerimiento alguno**, todas y cada una de tales obligaciones como si fueran de plazo vencido. Latinoamericana de Comercio Limitada o quien sus derechos represente, **tendrá la misma facultad en caso de verificarse una o cualquiera de las siguientes circunstancias: a) Si la constituyente hipotecaria hubiera incurrido en falsedad en las declaraciones contenidas en la cláusula cuarto y clausula décimo quinto, ambas de este instrumento; b) Si la constituyente hipotecaria no cumpliera las obligaciones consignadas en la cláusula quinto de este mismo contrato; e) Si la hipoteca no pudiera ser inscrita o adoleciera de algún vicio que la hiciera susceptible de ser anulada o declarada inoponible, o existieran otros gravámenes, prohibiciones o limitaciones al dominio, otros que los constituidos a favor de Latinoamericana de Comercio Limitada, o se dedujeren acciones resolutorias o rescisorias que pudieren afectar la garantía; d) Si la propiedad materia de este contrato experimentara deterioros o menoscabos materiales o disminución de valor por cualquiera causa, o su valor comercial llegare a ser insuficiente para responder al pago de lo que se adeuda o adeudare, o que a juicio de Latinoamericana de Comercio Limitada, por cualquier motivo, hagan insuficiente la garantía y el constituyente y deudor hipotecario no otorgue**



dentro de diez días después de requerírsele, nueva garantía a satisfacción de Latinoamericana de Comercio Limitada; e) **Si por algún acto la deudora y constituyente hipotecaria manifestare intención de revocar el mandato conferido en la cláusula décimo primera, por cuanto se declara que ha sido esencial y determinante para ambas partes para en el otorgamiento del crédito el referido mandato;** f) **Si a juicio de Latinoamericana de Comercio Limitada, el inmueble dado en hipoteca pueda ser objeto de acciones judiciales de cualquier clase y/o naturaleza, que ponga y/o pudiere poner en riesgo la libre disposición del inmueble, sea que fuere por un embargo, medidas prejudiciales precautorias, medidas precautorias, prohibiciones de celebrar actos y contratos y en general todo embargo, litigio, gravamen, prohibición o limitación que pudiera menoscabar los derechos de la acreedora hipotecaria y que ésta estimare como una eventual e inminente limitación a la libre disposición del inmueble que en este acto se da en hipoteca;** g) **Si la deudora y constituyente hipotecaria cayera en insolvencia, entendiéndose configurada esta situación por el solo hecho de cesar en el pago de una obligación de dinero para con cualquier acreedor y sin perjuicio de que se acredite la insolvencia por otros medios aptos. La deudora y constituyente hipotecaria, se obliga a informar a Latinoamericana de Comercio Limitada dentro de un plazo máximo de quince días corridos, de cualquier obligación en moneda nacional o extranjera, sea pura y simple, condicional o a plazo, que contraiga con terceros acreedores, sea en calidad de deudora principal, aval, fiador, codeudora solidaria o subsidiaria y/o a cualquiera otro título; sea que la obligación provenga del giro, suscripción, aceptación, endoso o aval de letras de cambio, pagarés, cheques u otros efectos de comercio;** h) **Si en contra de la deudora y constituyente hipotecaria, se interpusiere cualquier clase de acción judicial, sea en el orden civil, laboral, penal, administrativo u otra materia, sea que fuere entablada ante Tribunal nacional o extranjero, ordinario, especial o arbitral, unipersonal o colegiado, derivada del ejercicio de hacer efectiva toda clase responsabilidad precontractual, contractual, extracontractual y/o de cualquier otra naturaleza real o personal, mueble o inmuebles, civil, administrativa, laboral o criminal. Para los efectos del presente contrato la deudora y constituyente hipotecaria, se obliga a informar a Latinoamericana de Comercio Limitada en un plazo no superior a cinco días corridos de toda acción judicial interpuesta en contra de ella y que haya tomado conocimiento o que por el estado procesal de la causa respectiva no pueda menos que desconocerla;** i) **Si por incumplimiento de la parte deudora no existieren o fueren ineficaces los seguros referidos en la cláusula quinto de este instrumento, o bien si la deudora no acreditara a Latinoamericana de Comercio Limitada el pago del Impuesto Territorial, de lo hipotecado por este instrumento, cuando se lo exija, sin perjuicio de la facultad de Latinoamericana de Comercio Limitada**



para pagar las cuotas en mora y de su derecho a ser reembolsada; **j) Si la deudora y constituyente hipotecaria, infringiere una cualquiera de las prohibiciones establecidas en el presente instrumento, sin perjuicio que Latinoamericana de Comercio Limitada pueda ejercer las demás acciones legales por este incumplimiento contractual; k) Si la deudora impugnare la validez del total y/o parcial de cualquier estipulación del presente contrato y en general, si la parte deudora no diere cumplimiento a cualquiera de las obligaciones que para ella emanan del presente contrato. El no ejercicio oportuno por parte de Latinoamericana de Comercio Limitada del derecho que se le reconoce en esta cláusula, no significará de manera alguna renuncia al mismo, reservándose la acreedora la facultad de ejercerlo cuando lo estime conveniente. Las partes convienen expresamente, que cada una de las circunstancias precedentemente expuestas, son elevadas a la categoría de esenciales, determinantes e inductivas al vencimiento anticipado de las obligación/es.”**

NONAGÉSIMO CUARTO: Que sólo analizando la facultad de exigibilidad anticipada de la obligación, que constituye el objeto principal de la misma y no sus causales adicionales; la parte demandante asevera, que en los términos en que está estipulada por la demandada la cláusula de vencimiento anticipado del crédito, ésta vulnera expresamente el texto del artículo 30 de la Ley N° 18.010 sobre operaciones de crédito de dinero, norma que en su inciso quinto, expresamente dispone:

“Artículo 30 Ley N° 18.010 (inciso quinto):

*En aquellas operaciones de crédito de dinero cuyo capital sea igual o inferior a 200 unidades de fomento **no podrá en caso alguno hacerse exigible la obligación en forma anticipada, sino una vez cumplidos sesenta días corridos desde que el deudor incurra en mora o simple retardo en el pago. Esta excepción también se aplicará a las operaciones de crédito de dinero que cuenten con garantía hipotecaria de vivienda cuyo capital sea igual o inferior a 2.000 unidades de fomento. Todo pacto en contravención a esta disposición se tendrá por no escrito.***

Los derechos que en este artículo se establecen en favor del deudor, son irrenunciables.”

NONAGÉSIMO QUINTO: Que teniendo en cuenta el contenido de la obligación legal impuesta, en materia de exigibilidad anticipada del crédito, y analizando tanto la cláusula sexta del contrato en particular y el contrato como un todo, debe recordarse, que la empresa denunciada y demandada, no deja constancia del monto del mutuo de dinero, en la constitución de la hipoteca. No obstante ello, según se estableció anteriormente en este fallo, ello no impide a que el contrato en cuestión, sea calificado como un crédito hipotecario, en los términos definidos en el Decreto N° 42 del Ministerio de Economía de año 2012.



NONAGÉSIMO SEXTO: Que la norma del artículo 30 inciso quinto de la Ley N° 18.010, expresamente sanciona como no escrito todo pacto en contravención a ese artículo, y también califica de irrenunciables, los derechos que se establecen a favor del deudor.

NONAGÉSIMO SÉPTIMO: Que si bien la empresa denunciada no deja constancia del monto del mutuo de dinero que entrega al consumidor, en el contrato de hipoteca, y por lo tanto, este tribunal no puede examinar, si todos los créditos que otorga son por montos de capital igual o superior a las 200 Unidades de Fomento a la fecha de su otorgamiento —y de tal manera quedar sustraído de las limitaciones a la exigibilidad anticipada impuestas en la Ley N° 18.010—, dicha conducta omisiva de información, no puede interpretarse de manera tal, que el proveedor pueda sustraerse de sus obligaciones legales. Por lo demás, la segunda parte del artículo 30 inciso quinto, también limita la exigibilidad anticipada de los créditos, en operaciones de crédito de dinero con garantía hipotecaria, por un monto de capital igual o inferior a 2000 unidades de fomento.

NONAGÉSIMO OCTAVO: Que resulta incuestionable, como ya se estableció que el contrato en revisión, consagra una operación de crédito de dinero entre la empresa y el consumidor, y que se cauciona con una garantía hipotecaria; de manera, que si dicho crédito al consumidor es por un capital otorgado inferior a 2000 Unidades de Fomento, es perentorio para el acreedor, cumplir con esperar el plazo de los 60 días corridos desde que el deudor incurrió en mora o se retrasó en el pago, antes de poder solicitar la exigibilidad anticipada de la totalidad de la obligación.

NONAGÉSIMO NOVENO: Que la única opción para la acreedora en una operación de crédito de dinero, en que la cláusula de exigibilidad anticipada, resultare válida por el mero retraso; sería en la medida en que el acreedor, determinara previamente en el contrato de hipoteca, el monto total de capital de crédito otorgado al deudor, y que dicho capital fuese de un rango tal, que la operación quedare fuera de la regla de exigibilidad anticipada establecida en el inciso quinto del artículo 30 de la Ley N° 18.010; cuestión que resulta carga probatoria de la demandada acreditar, y que en el caso concreto no ha ocurrido, ya que Latinoamericana de Comercio Limitada, no ha rendido prueba alguna para acreditar el monto de capital de los créditos que garantizan dichas hipotecas.

CENTÉSIMO: Que por estas razones, la cláusula sexta de vencimiento anticipado, en su parte inicial, contraviene expresamente las reglas sobre exigibilidad anticipada en este tipo de créditos, en una ley especial que regula las operaciones de créditos de dinero, y que establece tal derecho como irrenunciable para el deudor; contravención a texto expreso de una ley especial, que se torna en un comportamiento



contrario a la buena fe exigida en su comportamiento contractual, y que causa un desequilibrio importante en los derechos del consumidor y deudor, ya que este último, se ve privado arbitrariamente de derechos declarados como irrenunciables para él en leyes especiales. Por lo demás, la posibilidad de que dicha exigibilidad sea *sin más trámite o requerimiento alguno*, permitirían al acreedor, sustraerse de acudir a sede judicial para requerir de pago y notificar al deudor del cobro total del crédito o de la ejecución hipotecaria, sustrayéndose de las normas propias del juicio ejecutivo consagradas en el Código de Procedimiento Civil. Que una cláusula contractual concebida en tales términos, obligando a renunciar en forma anticipada al deudor a sus derechos y sustrayéndose de las normas procesales para el cobro del crédito, constituyen un comportamiento contractual del acreedor, que notoriamente atenta contra la buena fe exigida en la ejecución del contrato, y genera un desequilibrio contractual evidente que le causa un perjuicio al consumidor, elementos que permiten calificar como abusiva dicha cláusula, según la regla genérica de abusividad en los contratos de adhesión, establecida en el artículo 16 letra g) de la LPDC.

CENTÉSIMO PRIMERO: Que ya habiéndose establecido la abusividad del objeto mismo de la cláusula sexta de vencimiento anticipado de la obligación, en los términos en que se encuentra pactada en su primera parte, no resulta necesario realizar un mayor análisis del resto de los literales, que consagran facultades de exigibilidad anticipada a favor de Latinoamericana de Comercio Limitada, en otras situaciones distintas del retardo en el pago. Ello teniendo en cuenta, que es la forma de exigibilidad inmediata o desde que lo estime conveniente la proveedora, lo que se ha declarado abusivo y por consiguiente nulo, extendiendo sus efectos a la forma de hacer valer el vencimiento anticipado, en los casos detallados en los literales a) al k) de la misma cláusula.

CENTÉSIMO SEGUNDO: Que sin perjuicio de ello, alguno de estos literales que se extienden desde letra a) al k) de la cláusula sexta del contrato de hipoteca y mandato, sobre otras posibilidades para el acreedor de exigibilidad anticipada del crédito; consagran situaciones que revisadas someramente por este sentenciador, evidentemente constituyen un abuso contractual por parte del proveedor y acreedor Latinoamericana de Comercio Limitada, para con los deudores, y que por sí mismas constituyen cláusulas abusivas.

A modo de ejemplo: en el literal b), se permite exigir anticipadamente el crédito, si el deudor infringe cualquiera de las prohibiciones establecidas en la cláusula quinta del contrato, y entre las prohibiciones para el deudor hipotecario en la cláusula quinta, se encuentra precisamente la de enajenar el inmueble o de constituir



nuevas hipotecas, facultad que no puede ser prohibida al constituyente hipotecario, como expresamente lo consagra el artículo 2415 del Código Civil.

A su vez, en el literal e), se permite exigir anticipadamente el crédito, si el deudor manifestare intención de revocar el mandato conferido en la cláusula décimo primera, —cláusula de mandato cuya validez se analizará más adelante—, pero que evidentemente vulnera derechos los derechos del consumidor, al tornar en los hechos, aquél como un mandato irrevocable, prohibido también por la LPDC, y de amedrentar al consumidor con los adversos efectos de exigir anticipadamente el crédito, si es que sólo manifiesta intención de revocar dicho mandato.

A su vez, en el literal h), se permite exigir anticipadamente el crédito, si se interpusiere cualquier acción judicial en contra del deudor ante un tribunal de la República, en cualquier materia que sea el asunto, incluso de índole administrativo. Esta facultad, naturalmente parece como exorbitante en favor de la acreedora, y no tiene una justificación racional, ya que incluso frente a acciones judiciales contra el deudor, que fueren rechazadas a la postre por resultar infundadas, el acreedor desde ya podría exigir el total del crédito, cuestión que parece del todo gravosa.

A su vez, en el literal j), se permite exigir anticipadamente el crédito, si el deudor infringiere en forma genérica cualquier de las prohibiciones establecidas en el contrato; cláusula cuya validez pugna con la legalidad de las prohibiciones a revocar mandatos, las limitaciones contractuales expresamente prohibidas en la ley como la mencionada en el artículo 2415 del Código Civil, y en general a la renuncia anticipada de derechos de los consumidores.

Finalmente, en el literal k), se permite exigir anticipadamente el crédito, si la deudora impugnare la validez total y/o parcial de cualquier estipulación del contrato; cláusula que sin lugar, a dudas constituye una renuncia anticipada a los derechos de los consumidores, de poder controlar la validez de las cláusulas del contrato mediante las acciones correspondientes, y que pugna abiertamente, con el carácter irrenunciable de los derechos de los consumidores en forma anticipada, consagrado en el artículo 4° de Ley N° 19.496.

CÉNTÉSIMO TERCERO: Que por lo que se vienen razonando, se declara abusiva y nula absolutamente y sin ningún valor, en su totalidad, la cláusula sexta del contrato de hipoteca y mandato, sobre vencimiento anticipado de obligaciones, como se dirá en la parte resolutive.

CENTÉSIMO CUARTO: Que corresponde ahora analizar, la cláusula décimo primera del contrato de hipoteca y mandato, sobre otorgamiento de un mandato especial del deudor hipotecario a un tercero denominado Sociedad de Servicios



Generales Seguridad y Finanzas S.A. o S y F Servicios S.A., y de revisar si dicha cláusula se ajusta a los parámetros de validez o no, establecidos en la LPDC.

CENTÉSIMO QUINTO: Que de la revisión de la primera parte de aquella cláusula y aún sin otorgar mandato alguno, establece:

“DÉCIMO PRIMERO: Mandato especial.-En los casos de que no se pagare oportunamente el total o parte de los créditos a que se refiere la cláusula tercera de este instrumento y, en especial, tratándose de pagarés u otros instrumentos mercantiles que se garanticen con la hipoteca constituida en esta escritura; con el sólo mérito de la existencia de un retraso en el pago de dos o más cuotas de aquellas en que se hubiere pactado el pago del crédito o del total, como asimismo en caso de haber incurrido la deudora y constituyente hipotecaria en algunas de las causales sobre vencimiento anticipado de las obligaciones signadas en la cláusula sexto de este instrumento, según correspondiere de pleno derecho, se entenderá ocurrido y probado el incumplimiento del respectivo documento”

CENTÉSIMO SEXTO: Que la parte de la cláusula décimo primera recién transcrita, se vincula directamente con la exigibilidad anticipada del crédito por su retraso en el pago y de los casos especiales de exigibilidad establecidos todos ellos en la cláusula sexta del contrato de hipoteca y mandato; cláusula que ya fue declarada abusiva en su totalidad, y por consiguiente nula absolutamente y sin ningún valor; de manera que los efectos de esa nulidad absoluta declarada, alcanzan a esta primera parte de la cláusula décimo primero, referida a tener por probado el incumplimiento, en todos esos casos de exigibilidad anticipada del crédito.

CENTÉSIMO SÉPTIMO: Que luego en la misma cláusula décimo primera, y para efectos de hacer exigible el vencimiento anticipado del crédito, cuestión cuya abusividad y nulidad ya se estableció, el compareciente —deudor hipotecario— confiere un mandato amplísimo e irrevocable, sin obligación de rendir cuenta, y con facultades de administración y disposición de bienes a un tercero.

Que para claridad expositiva, se transcribe esta parte pertinente de la cláusula décimo primera:

*“Para tales eventos, asimismo, la compareciente doña _____ ya individualizada, viene desde luego y en este acto en conferir **mandato irrevocable y tan amplio y suficiente como en derecho se requiera y relevándole de la obligación de rendir cuenta, con facultades de administración y disposición de bienes a la Sociedad Servicios Generales Seguridad y Finanzas S.A., o "S y F Servicios S.A..."***

CENTÉSIMO OCTAVO: Que a continuación, la misma cláusula décimo primera, se encarga de detallar extensamente, las numerosísimas facultades que el deudor



hipotecario, le confiere a la mandataria Sociedad Servicios Generales Seguridad y Finanzas S.A. Entre estas amplísimas facultades que se le otorgan a este tercero, como consecuencia de la exigibilidad anticipada del crédito —potestad de la acreedora que ya fue declarada nula absolutamente y en forma total en los términos en que estaba concebida en la cláusula sexta del mismo contrato—, puede: ***“sin más trámite y sin necesidad de requerimiento previo, para lo que será suficiente y bastante con el sólo mérito de la existencia de un retraso en el pago de dos o más cuotas de aquellas en que se hubiere pactado el pago del crédito o del total, según correspondiere, **venda, ceda, permute o transfiera en cualquier forma y a cualquier título, incluso a través de la figura de dación en pago a la propia institución acreedora** y compareciente en este mismo acto; o **dé o tome en arrendamiento el bien raíz objeto de la hipoteca** pactada en este instrumento y aplique los valores o sumas de dinero que se obtengan, al pago de los gastos en que se hubiere incurrido con ocasión de estos actos y de los créditos adeudados a Latinoamericana de Comercio Limitada y/o de los de su cobranza, inclusivos de capital, intereses, reajustes y costas, todo ello en el orden que elija la mandataria.... Para todos los antedichos efectos, **la mandataria podrá actuar en pública o privada subasta, o en venta privada, según estime conveniente, todo ello según las normas o reglamentos internos de la empresa mandatario, que el mandante desde ya declara conocer y aceptar y que se entienden formar parte integrante de esta escritura para todos los efectos legales....”*****

CENTÉSIMO NOVENO: Que un mandato como el pactado en esta cláusula, teniendo en cuenta únicamente la estipulaciones recién transcritas, se concibe como un mandato con facultades de administración y disposición de bienes del deudor hipotecario y consumidor, sin obligación de rendir cuenta, irrevocable, y que permite que la empresa mandataria, sin más trámite, sin requerimiento judicial previo, y sustrayéndose de las normas procesales de ejecución hipotecaria o de publicidad, venta, ceda, permute, y transfiera de cualquier forma el inmueble hipotecado, y que incluso se lo dé en pago a la acreedora Latinoamericana de Comercio Limitada, con cargo al crédito, intereses, reajustes, costas, y todo ello, en el orden que elija la mandataria. O que incluso, pueda dar el inmueble del consumidor en arriendo y destinar los dineros al pago del crédito a favor de Latinoamericana de Comercio Limitada.

CENTÉSIMO DÉCIMO: Que una cláusula como la que se analiza, constituye un mandato exorbitante, desmesurado y que se otorga totalmente en perjuicio del consumidor, teniendo en cuenta que la mandataria no tiene que rendir cuenta alguna a su mandante, y que dicho mandato es irrevocable; irrevocabilidad del mandato, que por cierto se reforzaba en el cláusula sexta del instrumento en análisis, cuando



disponía como causal de exigibilidad anticipada del crédito, cualquier manifestación o intención del deudor hipotecario, de revocar el mandato otorgado en la cláusula décima primera.

CENTÉSIMO UNDÉCIMO: Que un mandato en los términos otorgados, no se otorga en ningún caso en beneficio del mandante, quien no obtiene ninguna prestación favorable del mandato referido, sino que por el contrario, el consumidor, deudor hipotecario y mandante, pierde absolutamente el control de sus bienes, los que pasan a ser administrados con facultades de disposición, por un tercero, quien ni siquiera debe rendirle cuenta de estos actos de disposición de los bienes del deudor. Por cierto, este mandato irrevocable, se activa al solo arbitrio de la empresa denunciada y demandada y su intención de hacer exigible anticipadamente el crédito del deudor, según la cláusula sexta.

CENTÉSIMO DUODÉCIMO: Que por si las mencionadas facultades del mandato a favor de este tercero, no fuere ya suficientemente descomunales; la misma cláusula décimo primera, contempla que la empresa Sociedad de Servicios Generales Seguridad y Finanzas S.A. o S y F Servicios S.A, está facultada para aceptar y/o suscribir en nombre de su mandante letras de cambio y pagarés, con cláusulas de aceleración facultativas a favor de la institución acreedora, y para reconocer judicial o extrajudicialmente en nombre de su mandante, toda clase de deuda en beneficio de Latinoamericana de Comercio Limitada. Todas estas facultades exorbitantes, no tienen otro efecto que gravar de manera desmesurada el patrimonio del deudor y mandante, sin que exista ningún beneficio en el negocio jurídico para el deudor y consumidor, sino que por el contrario, en su calidad de mandante sólo obtiene desventajas a su situación patrimonial.

CENTÉSIMO DÉCIMO TERCERO: Que adicionalmente, a la mandataria Sociedad de Servicios Generales Seguridad y Finanzas S.A. o S y F Servicios S.A., se le otorga la calidad de representante judicial del deudor, otorgándole no sólo las facultades amplias del mandato judicial; sino además la facultad para ser notificada, emplazada en juicio y ser requerida de pago a nombre del deudor, en la persona del representante legal de la empresa mandataria, sin necesidad de efectuar notificación alguna al deudor hipotecario. Finalmente, y para coronar el abuso hacia este deudor mandante, en la parte final de la cláusula, se fija anticipadamente un honorario a todo evento para la empresa mandataria, sin derecho a rebaja y por cualquier actuación que hubiere realizado ésta, por menor que fuere, del equivalente al 3% del monto del crédito o deuda.

CENTÉSIMO DÉCIMO CUARTO: Que teniendo en cuenta, que el mandato es un contrato de confianza según su propia definición legal, donde el mandante confía la



gestión de uno o más negocios a otro que se hace cargo de ejecutarlos; ejecución del encargo, que por lo general le interesa al mandante; resulta obvio que la buena fe es un elemento central en la ejecución de este tipo de contrato, y que debe tenerse como mecanismo ponderación para analizar la validez o invalidez de sus cláusulas, en el escenario de una relación de consumo de productos o servicios financieros.

CENTÉSIMO DÉCIMO QUINTO: Que por lo demás, el análisis de mucha de la prueba rendida en la causa, entre ellas, las testimoniales rendidas en sede penal, las declaraciones prestadas por al menos cinco consumidores en la etapa de investigación por el delito de estafa y usura, antecedentes corroborados por las dos declaraciones testimoniales rendidas en esta causa ante el 1° Juzgado Civil de Puerto Montt; todas ellas, declaraciones concordantes y valoradas según las reglas de la sana crítica, permite indiscutiblemente establecer, que el mandato amplísimo e irrevocable que obligadamente los consumidores han debido constituir cuando adhieren a este contrato, no sólo ha sido potencialmente desproporcionado en cuando a sus facultades y contrapesos en abstracto, sino que también, se ha traducido en concreto, en hechos abusivos y perjudiciales para los consumidores y deudores hipotecarios, quienes sin aviso o notificación judicial alguna de cobro, han sido privados del dominio de sus inmuebles, por medio de las ventas directas y daciones en pago que ha realizado la empresa Sociedad de Servicios Generales Seguridad y Finanzas S.A., tanto a Latinoamericana de Comercio Limitada, como a terceros; o que los deudores y consumidores, han sido objeto de juicios ejecutivos en su contra, de los que nunca han tomado conocimiento, impidiendo que puedan ejercer la debida defensa judicial, ello agravado, porque como veremos, la mandataria Sociedad de Servicios Generales Seguridad y Finanzas S.A incluso es relevada de ejercer defensa alguna en el juicio de su mandante, como se dirá al analizar otro mandato contenido en un instrumento distinto.

CENTÉSIMO DÉCIMO SEXTO: Que clarificadora, de esta situación abusiva en contra de los consumidores, y de que la mandataria sea notificada en juicio a nombre de ellos, es la constatación que pudo hacer el tribunal de la revisión del expediente de la causa ejecutiva **C-6825-2009** del **1° Juzgado Civil de Puerto Montt**.

a) En este caso, tal como se estableció en la motivación vigésimo séptima, Latinoamericana presentó demanda ejecutiva el **14 diciembre del año 2009**, en contra del deudor **Jorge Hugo Ruiz Bustamante** —consumidor que es uno de los siete consumidores individuales que se hicieron parte en este procedimiento colectivo—, procedimiento ejecutivo, en que solicitaba el cobro de \$ 20.673.600, más intereses penales pactados y costas.



b) Cabe agregar, que la ejecutante Latinoamericana de Comercio Limitada, acompañó a la ejecución, copia autorizada de escritura pública de fecha **23 de junio del año 2008**, Repertorio N° 4022-2008, ante el Notario Público de la comuna Puerto Montt don Hernán Tike, sobre contrato de hipoteca y mandato a favor de Latinoamericana de Comercio Limitada, respecto de un inmueble urbano, ubicado en la comuna de Puerto Montt, Lote N° 515 de la Población Techo para Todos, cuyo dominio a nombre del constituyente hipotecario, rolaba inscrito a fojas 3036 N° 2929 del Registro de Propiedad del año 2006 del Conservador de Bienes Raíces de Puerto Montt. La revisión del contrato custodiado, permite corroborar que aquel contrato de hipoteca y mandato, contaba con una cláusula décimo primera, con idéntica redacción a la del actual contrato de hipoteca y mandato que se analiza,

c) El título ejecutivo que cobraba la ahora denunciada y demandada, era el pagaré N° 2799, suscrito con fecha **10 de agosto del año 2009**, por el deudor Jorge Hugo Bustamante Ruiz, a favor de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, instrumento que documenta un crédito otorgado, por un capital de \$7.426.363, pagaderos en 60 cuotas mensuales sucesivas de \$344.560, a una tasa de interés mensual de 4,26%,—tasa de interés, que por cierto, de acuerdo a la información oficial y pública sobre la tasa de interés máxima convencional informada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (actualmente Comisión para el Mercado Financiero), para el día de otorgamiento del pagaré, era de **25,35% anual**, y que en cambio la demandada, fijó un interés de 4,26% mensual, que determinaría una tasa interés anual cobrada de **51,12%**, la que resultaba excesivamente superior al interés máximo permitido—.

d) La demanda ejecutiva en la causa, sólo se notificó al representante legal de la empresa mandataria Sociedad Servicios Generales Seguridad y Finanzas S.A, don José Manuel Triviño Morales, quien concurrió a notificarse personalmente a la secretaría del tribunal el **26 de agosto del año 2010**.

e) En el expediente ejecutivo revisado, no existe notificación de la demanda ejecutiva, ni requerimiento de pago personal al deudor don Jorge Hugo Bustamante Ruiz, ni otros movimientos posteriores de la ejecutante, para continuar con la ejecución.

f) Que no obstante, no haberse notificado nunca al ejecutado **Jorge Hugo Ruiz Bustamante** de la demanda ejecutiva, ni de habersele requerido de pago; la revisión de la prueba documental acompañada por el apoderado de este deudor y consumidor, y que rola agregada a la carpeta digital folio 79, con fecha 1 de marzo del año 2018, prueba consistente en copias autorizadas de una cadena de inscripciones conservatorias del inmueble Lote N° 515 de la Población Techo para Todos de la



comuna de Puerto Montt —que era de dominio del deudor—, permiten acreditar, de que por escritura pública de fecha **8 de junio del año 2011** otorgada en la Notaría de Castro, la empresa mandataria del deudor Ruiz Bustamante, dio en pago a Latinoamericana de Comercio Limitada, el dominio del inmueble urbano ya referido. Que la inscripción conservatoria de la dación en pago a favor de Latinoamericana de Comercio Limitada, respecto de este inmueble, rola inscrita a fojas 2828 N° 2048 del Registro de Propiedad del año 2011 del Conservador de Bienes Raíces de Puerto Montt. Cabe destacar, que en la inscripción referida, no existe indicación del monto de dinero equivalente de la dación en pago.

g) Que posteriormente en **diciembre del año 2011**, Latinoamericana de Comercio Limitada, vendió el inmueble referido al comprador Milton Alejandro Alvarado, según inscripción de compraventa a fojas 3675 N° 5062 del Registro de Propiedad del año 2011 del Conservador de Bienes Raíces de Puerto Montt. Cabe destacar, que la inscripción conservatoria carece de la mención del precio de la compraventa del inmueble.

h) Que posteriormente **durante el año 2015**, el poseedor inscrito Milton Alejandro Alvarado vendió el inmueble a Juan Rodrigo Rojas Mecánica E.I.R.L. según inscripción de compraventa a fojas 3206 V N° 4195 del Registro de Propiedad del año 2015 del Conservador de Bienes Raíces de Puerto Montt. Cabe destacar que la inscripción conservatoria referida, carece de la mención del precio de la compraventa del inmueble.

i) Que durante el año 2018, el deudor **Jorge Hugo Ruiz Bustamante**, compareció como testigo de la parte acusadora Ministerio Público, en la causa **RIT 69-2018**, relatando ciertos antecedentes, de los ya establecidos con esta documental; investigación por el delito de estafa y usura en contra del representante legal de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada.

j) Que el inmueble del deudor sin su conocimiento ni consentimiento, ya circuló a terceros distintos de la acreedora hipotecaria, en función de la figura de la dación en pago, celebrada por la mandataria Sociedad de Servicios Generales Seguridad y Finanzas S.A. o S y F Servicios S.A.

CÉNTÉSIMO DÉCIMO SÉPTIMO: Que adicionalmente a todo lo que se ha reseñado, debe tenerse en cuenta que el artículo 17 B literal g) de la Ley N° 19.496, dispone expresamente:

Artículo 17 B: Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda



persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:

*g) La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y **los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.***

CENTÉSIMO DÉCIMO OCTAVO: Que por último cabe recordar, si bien la normas contenidas en el artículo 17 B de la Ley N° 19.496, fueron incluidas por una reforma a la ley de protección al consumidor, introducidas por la Ley N° 20.555, — publicada en el Diario Oficial con fecha 5 de diciembre del año 2011 y vigente desde el **4 de marzo del año 2012**—; ello no quiere decir, que los contratos de hipoteca y mandato suscritos con anterioridad a esa fecha por la denunciada y demandada, no queden sujetos a la norma prohibitiva de los mandatos irrevocables y sin rendición de cuenta. Porque como ya se consignó en la motivación octogésima octava de este fallo, el artículo sexto transitorio de la Ley N° 20.555, impuso un deber imperativo a los proveedores de productos y servicios financieros, para adecuar sus contratos de adhesión, a los nuevos requisitos y requerimientos impuestos en esta ley; bajo sanción de tener por no escrito todo lo contenido en esos contratos en lo que fuere contrario a la Ley N° 20.555.

CENTÉSIMO DÉCIMO NOVENO: Que todas las alegaciones de la demandada, para validar este mandato, acudiendo tanto a las normas del derecho común que regulan el contrato de mandato, como a las normas de interpretación de los contratos, contenidas en los artículos 1560 y siguientes del Código Civil, sobre la base de que existe una voluntad del deudor de otorgar mandatos en esos términos, resulta del todo inconducente, teniendo en cuenta que aquéllos son contratos de adhesión y no de libre discusión, de manera que la voluntad de mandante se ha visto constreñida a aceptar el contrato en la totalidad de la redacción propuesta por la empresa denunciada y demandada, sin posibilidad de influir en el contenido del contrato mismo. Por lo demás, tratándose de contratos de adhesión y que regulan una relación de consumo, las normas contenidas en la Ley N° 19.496, específicamente en la revisión de su contenido y el control de las cláusulas abusivas, se emplean de manera preferente a las normas de interpretación de los contratos de libre discusión, contenidas en el derecho común, por aplicación del principio de especialidad de la ley.

CENTÉSIMO VIGÉSIMO: Que por lo demás, tratándose de la validez de mandatos irrevocables y sin obligación de rendir cuenta, contenidos en contratos de adhesión y sobre relaciones de consumo y con ocasión de acciones colectivas de igual



índole a la que se analiza en este juicio, la Excelentísima Corte Suprema, ya ha tenido ocasión de pronunciarse. Al respecto, y tratándose del conocido caso SERNAC con CENCOSUD, en la sentencia de reemplazo, nuestro máximo tribunal, pronunciándose sobre un mandato conferido en un contrato de adhesión, en términos mucho menos amplios que los que se analizan en este caso y por hechos anteriores a la vigencia de la Ley N° 20.555, estableció: *“Conforme con lo expuesto, del tenor de la cláusula transcrita y su contraste con lo preceptuado en el artículo 16 letra g) de la Ley en cuestión, se puede apreciar que se trata de una cláusula que no ofrece un equilibrio de derechos entre las partes, si se tiene presente que autoriza llenar documentos en blanco, que los mandatos pueden otorgarse con carácter de irrevocables, que ellos eximen del deber de rendir cuenta al mandante, que autorizan a la suscripción de títulos letras, pagarés, sin que ello importen novación de los créditos, no obstante permitir que sean cedidos a tercero, lo que supone que podrán existir dos títulos independientes, en manos de dos acreedores distintos, para cobrar un mismo crédito. De hecho, tal cual está redactada la cláusula, ella no satisface ni aun hoy día, las exigencias contenidas en el artículo 17 B, letra g, de la Ley 19.496, modificada por la Ley 20.555, que introdujo el denominado ‘Sernac financiero’, norma que si bien es posterior a la presente litis, sirve para ilustrar el asunto en debate y que vino a prohibir, entre otras cosas, los mandatos irrevocables o en blanco y las cláusulas que eximen del deber de rendir cuenta.”*⁶

CÉNTÉSIMO VIGÉSIMO PRIMERO: Que por todo lo que se ha venido razonando, una cláusula contractual como la cláusula décimo primera del contrato de hipoteca y mandato, que obliga al deudor y consumidor a otorgar un mandato a un tercero, concebido éste como irrevocable, eximiendo al mandatario de rendir cuenta, y confiriéndole a este mandatario facultades tan exorbitantes y sin contrapeso de control; constituyen evidentemente un comportamiento contractual del acreedor hipotecario y proveedor de los servicios financieros, que notoriamente atenta contra la buena fe exigida en la ejecución del contrato, que contraviene prohibiciones legales contenidas en el artículo 17 B, letra g), de la Ley N° 19.496, y genera un desequilibrio contractual evidente que le causa un perjuicio al consumidor y mandante; elementos todos, que permiten calificar como abusiva dicha cláusula, según la regla genérica de abusividad en los contratos de adhesión, establecida en el artículo 16 letra g) de la LPDC.

⁶ Corte Suprema. Rol 12.355-2011. Sentencia de reemplazo, de fecha 24 de abril del año 2013. Caratulada *“Servicio Nacional del Consumidor con CENCOSUD Administradora de Tarjetas S.A. (Considerando octavo, párrafo final).*



CENTÉSIMO VIGÉSIMO SEGUNDO: Que en consecuencia, se declara nula en su totalidad y sin ningún valor, la cláusula décimo primera del contrato de hipoteca y mandato, sobre mandato especial, como se dirá en la parte resolutive del fallo.

CENTÉSIMO VIGÉSIMO TERCERO: Que tal como ha pedido la parte demandante Servicio Nacional del Consumidor en su libelo, este tribunal, también ha examinado el resto de las cláusulas del contrato de hipoteca y mandato, para detectar si existen otras cláusulas que puedan haberse estipulado por el proveedor con el carácter de abusivas para los consumidores. Que sin perjuicio de que el demandante le ha otorgado expresamente competencia a este tribunal, para efectuar tal revisión y control del resto de las cláusulas contenidas en el contrato en análisis, debe tenerse en cuenta, que la potencial revisión y declaración de abusividad de otras de las cláusulas del contrato, resulta coincidente con el deber impuesto en la ley a este sentenciador, de declarar la nulidad absoluta de oficio, cuando ella aparezca de manifiesto en el acto o contrato, en los términos mandados por el artículo 1683 del Código Civil.

CENTÉSIMO VIGÉSIMO CUARTO: Que cumpliendo tal obligación legal, resulta necesario analizar la validez de la cláusula quinta del contrato de hipoteca y mandato, que establece prohibiciones y otras obligaciones para el constituyente hipotecario, particularmente la prohibición establecida en el literal a), de la mencionada cláusula quinta y que para mayor claridad argumental, se transcribe:

QUINTO: Prohibiciones y otras obligaciones del deudor.- *La constituyente hipotecaria de ésta se obliga a lo siguiente: a) A **no gravar ni enajenar en cualquiera forma la propiedad individualizada en la cláusula primera de este instrumento y que por este contrato se hipoteca**, ni a constituir derechos reales o personales a favor de terceros sobre dicho inmueble; salvo autorización expresa, previa y por escrito de Latinoamericana de Comercio Limitada. Esta prohibición se inscribirá en el correspondiente Registro del Conservador de Bienes Raíces competente. (...)*

CENTÉSIMO VIGÉSIMO QUINTO: Que una prohibición como la recién establecida, se encuentra estipulada en expresa contravención, a lo dispuesto en el artículo 2415 del Código Civil, que regulando el contrato de hipoteca, dispone:

“Artículo 2415: El dueño de los bienes gravados con hipoteca podrá siempre enajenarlos o hipotecarlos, no obstante cualquiera estipulación en contrario.”

CENTÉSIMO VIGÉSIMO SEXTO: Que resulta evidente, que la prohibición así pactada contraviene abiertamente el texto de la norma recién referida del Código Civil, y que impide absolutamente restringir o limitar de la forma que sea, la facultad de disponer del inmueble o de volver o gravarlo con otra hipoteca, para el constituyente hipotecario.



CENTÉSIMO VIGÉSIMO SÉPTIMO: Que de esta manera, el acreedor hipotecario no sólo está imponiendo un gravamen real en el inmueble del deudor hipotecario, sino que lo está privando arbitrariamente de uno de los atributos esenciales de su derecho de dominio sobre el inmueble, como es la facultad de disposición; prohibición en perjuicio del deudor, que se refuerza con la posibilidad de Latinoamericana de Comercio Limitada, de exigir anticipadamente la totalidad de la obligación, si el deudor contraviene las prohibiciones de la cláusula quinta del contrato —cláusula sexta literal b)—.

CENTÉSIMO VIGÉSIMO OCTAVO: Que naturalmente, esta cláusula quinta en su literal a), contraviene expresamente la prohibición establecida en el artículo 2415 del Código Civil, y se constituye en un comportamiento contractual que vulnera el principio de buena fe, y que restringe arbitrariamente y en perjuicio de los consumidores, la facultad de estos últimos de poder disponer de sus inmuebles hipotecados y venderlos o gravarlos con nuevas hipotecas, limitándoles arbitrariamente su posibilidad de acceder a nuevos créditos con otros acreedores; elementos todos, que permiten calificar como abusiva dicha cláusula, según la regla genérica de abusividad en los contratos de adhesión, establecida en el artículo 16 letra g) de la LPDC.

CENTÉSIMO VIGÉSIMO NOVENO: Que en consecuencia, se declara nula y sin ningún valor, únicamente el literal a) de la cláusula quinta del contrato de hipoteca y mandato; manteniendo su validez el resto de la cláusula quinta, con exclusión del literal precisado, como se dirá en la parte resolutive.

CENTÉSIMO TRIGÉSIMO: Que terminada la revisión de las cláusulas contenidas en el contrato de hipoteca y mandato, corresponde analizar la abusividad o validez de las cláusulas insertas en el pagaré y que han sido denunciadas como abusivas por la parte demandante.

CENTÉSIMO TRIGÉSIMO PRIMERO: Que este tribunal, estima necesario realizar una precisión conceptual previa, al análisis pormenorizado de las cláusulas denuncias contenidas en este instrumento. En este sentido, la parte demandante Servicio Nacional del Consumidor, señala que el *pagaré* es un contrato de adhesión, y que él constituye el contrato donde se fijan los términos del mutuo de dinero.

CENTÉSIMO TRIGÉSIMO SEGUNDO: Que a diferencia de lo sostenido por el demandante, este tribunal es de opinión que el pagaré propiamente tal, como título de crédito, no es un contrato, sino un acto jurídico unilateral, por el cual el suscriptor se obliga a pagar una cantidad determinada o determinable de dinero, en cierto plazo al beneficiario de aquel instrumento. Que su carácter de acto jurídico unilateral, se manifiesta, en que para que se perfeccione y nazca a la vida del derecho como título de



crédito, sólo basta la manifestación de voluntad del obligado al pago, manifestada en la forma establecida en la ley, generalmente su firma y cumpliendo en el caso concreto, con las menciones exigidas en el artículo 102 de la Ley N° 18.092 sobre letra de cambio y pagaré, sin que se exija manifestación alguna de voluntad del beneficiario.⁷

CENTÉSIMO TRIGÉSIMO TERCERO: Que no obstante esta calificación de acto jurídico unilateral del pagaré como tal; ello no impide que se inserten en el mismo instrumento que contiene el pagaré, otros actos jurídicos distintos y que sí tengan el carácter de contratos, como por ejemplo el otorgamiento de mandatos.

CENTÉSIMO TRIGÉSIMO CUARTO: Que cabe precisar también, que el pagaré en cuestión, como acto jurídico unilateral y título de crédito que documenta una obligación, es un acto jurídico distinto al contrato de mutuo de dinero, y no puede estimarse en sí mismo, como la manifestación escrita del contrato de mutuo.

CENTÉSIMO TRIGÉSIMO QUINTO: Que hechas estas precisiones, los párrafos décimo y décimo tercero insertos en el instrumento denominado “pagaré”, contienen contratos de mandato otorgados por el deudor a la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada y a una empresa distinta, respectivamente; y dichos mandatos, indiscutiblemente tienen la naturaleza jurídica de contratos de adhesión, ya que sus estipulaciones han sido fijadas de manera unilateral —en un formato tipo aplicable a todos los consumidores—, por la beneficiaria del pagaré y mandataria en uno de los casos, la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada.

En los términos recién referidos, los mandatos estipulados en aquellos párrafos del instrumento, sí tienen la naturaleza de contratos de adhesión, se han otorgado como accesorios a la prestación del servicio financiero, en el marco de una relación de consumo, y en tal carácter, permiten la revisión de su contenido, para examinar la validez o abusividad de sus cláusulas, a la luz de la normativa contenida en la Ley N° 19.496.

CENTÉSIMO TRIGÉSIMO SEXTO: Que el párrafo décimo inserto en el instrumento denominado “pagaré”, establece un mandato, concebido en los términos siguientes:

“PRÓRROGAS El (los) suscriptor (es) faculta (n) irrevocablemente a Latinoamericana de Comercio Limitada, para concederle bajo la firma de él mismo o de uno o más de sus apoderados, una o más prorrogas y fijar, en tal caso, dentro de los límites legales, nuevas tasas de interés y fechas de vencimiento. Se deja constancia de que cualquier prórroga se efectuará sin ánimo de novar.”

⁷ En este sentido, PUELMA ACCORSI, Álvaro. *Letra de cambio y pagaré, Ley N° 18.092*. Editorial Jurídica de Chile, 2° edición, año 2006, p. 20.



CENTÉSIMO TRIGÉSIMO SÉPTIMO: Que a su vez, el párrafo décimo tercero inserto en el instrumento denominado “pagaré”, establece un mandato, concebido en los términos siguientes:

“MANDATO DE LOS OBLIGADOS AL PAGO Tanto el (los) suscriptor (es) en calidad de deudor (es) principal (es) como el (los) aval (es) y fiador (es) codeudor (es) solidario (s) confieren **mandato irrevocable** a la Sociedad Servicios Generales Seguridad y Finanzas S.A.

Rut: 99.519,990-4, representada legalmente por don(a)
_____ Rut _____

_____ ambos domiciliados en calle Intendente García N°540, Departamento 32, Castro, para que pueda pactar en su nombre prórrogas, fijar intereses y cuotas y **para ser notificada emplazada y requerida de pago de cualquier acción judicial** que se interpusiere en contra de cualquiera de ellos o de todos ellos emanada de las obligaciones que se establecen en el presente pagaré, sea por el beneficiario original de éste como de cualquiera de sus cesionarios **sin que el mandatario señalado tenga responsabilidad alguna ni deba rendir cuenta ni estará obligado el mandatario a ejercer defensa alguna en el juicio**, sin perjuicio de lo anterior, el mandatario comunicará mediante carta certificada al domicilio de su mandante de cualquier acción judicial que se interpusiere contra ellos emanada de las obligaciones que se establecen en el presente pagaré.”

CENTÉSIMO TRIGÉSIMO OCTAVO: Que tratándose del mandato otorgado en por el deudor a Latinoamericana de Comercio Limitada de manera irrevocable, el párrafo décimo, para otorgar prórrogas del plazo de vencimiento a su nombre, fijar nuevos vencimientos de la obligación y nuevos intereses, sin que ello constituya novación de la obligación; constituye no sólo un establecimiento de un mandato irrevocable proscrito por la Ley N° 19.496 en su artículo 17 B literal g), sino además, significa en los hechos una cláusula que establece una renuncia anticipada del deudor a la prescripción extintiva, estipulación proscrita por el inciso primero del artículo 2494 del Código Civil.

CENTÉSIMO TRIGÉSIMO NOVENO: Ello, porque facultado irrevocablemente el propio acreedor de la obligación dineraria —Latinoamericana de Comercio Limitada—, para fijar nuevas fechas de vencimiento de la obligación y sus intereses, actuando como mandatario del deudor, implica en los hechos, que el deudor nunca podrá quedar libre de la obligación a través de la prescripción extintiva, ya que el acreedor podrá en cualquier caso, fijar nuevas fechas de vencimiento de la obligación, aduciendo que lo hace como mandatario del deudor; estipulación que resulta ser contraria a las normas de orden público que regulan la institución de la prescripción extintiva.



CENTÉSIMO CUADRAGÉSIMO: Que en ese sentido, siguiendo al profesor Ramón Domínguez, en su clásica obra sobre el la prescripción extintiva, y específicamente abordando el tema de la prohibición de renuncia anticipada a la ella, el autor expresamente señala: *“Y esta prohibición alcanza, no solamente actos expresos de renuncia anticipada, sino a toda cláusula que la implique indirectamente al dejar la prescripción entregada a la voluntad del acreedor.”*⁸

CENTÉSIMO CUADRAGÉSIMO PRIMERO: Que a su vez, tratándose del mandato otorgado en el párrafo décimo tercero, por el deudor a la mandataria la Sociedad Servicios Generales Seguridad y Finanzas S.A., de manera irrevocable, para ser notificada, emplazada y requerida de pago a nombre del mandante, sin obligación de rendir cuenta, y sin obligación de interponer defensa en el juicio ejecutivo, constituye evidentemente, un mandato proscrito por la Ley N° 19.496 en su artículo 17 B literal g), y además constituye una estipulación fijada en contravención al deber de comportamiento de buena fe contractual, entregando el deudor a un tercero de manera irrevocable, su representación judicial y eximiéndolo de asumir su defensa en el juicio ejecutivo y cualquier otro en que asuma tal representación, dejando al deudor evidentemente en una situación de desprotección jurídica y estableciendo obligadamente al mandante, una renuncia anticipada a su derecho al debido proceso, y a ser oído y tener defensa jurídica, antes de que se dicte una sentencia judicial en su contra.

CENTÉSIMO CUADRAGÉSIMO SEGUNDO: Que para un mandato conferido en tales términos, como en el párrafo décimo tercero de este instrumento, resulta aplicable, todo lo expuesto y razonado, a la hora de analizar la abusividad del mandato conferido a idéntica mandataria, en la cláusula décimo primera del contrato de hipoteca y mandato, en los términos ya consignados en las motivaciones 113° a 116° de este fallo.

CENTÉSIMO CUADRAGÉSIMO TERCERO: Que en consecuencia, a juicio de este sentenciador, tanto el mandato conferido en el párrafo décimo a la mandataria Latinoamericana de Comercio Limitada, y el conferido en el párrafo décimo tercero a la mandataria Sociedad Servicios Generales Seguridad y Finanzas S.A, ambos mandatos insertos en el pagaré, constituyen evidentemente comportamientos contractuales del acreedor y proveedor de los servicios financieros, que notoriamente atentan contra la buena fe exigida en la ejecución del contrato, que contravienen prohibiciones legales contenidas en el artículo 17 B, letra g), de la Ley N° 19.496, y a

⁸ DOMÍNGUEZ ÁGUILA, Ramón. *La Prescripción Extintiva. Doctrina y Jurisprudencia*. Editorial Jurídica de Chile, año 2004. pp. 93-94



las normas de orden público que regulan la prescripción extintiva; las generan un desequilibrio contractual importante, que le causa un perjuicio al deudor-consumidor y mandante; elementos todos, que permiten calificar como abusivos dichos mandatos, según la regla genérica de abusividad en los contratos de adhesión, establecida en el artículo en el artículo 16 letra g) de la LPDC.

CENTÉSIMO CUADRAGÉSIMO CUARTO: Que en consecuencia, se declaran nulos en su totalidad y sin ningún valor, los mandatos estipulados e insertos en los párrafos décimo y décimo tercero del instrumento denominado pagaré, como se dirá en la parte resolutive del fallo; manteniendo validez el título de crédito pagaré, con exclusión de dichos mandatos accesorios a él.

CENTÉSIMO CUADRAGÉSIMO QUINTO: Que por efectos de orden, este tribunal analizará a el resto de los grupos de conductas denunciadas como infracciones a la Ley N° 19.496, distintas a la estipulación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, para luego de ello, determinar en otro apartado del fallo, los efectos de esa declaración de nulidad, en cuanto a las restituciones y otras prestaciones que resulten procedentes, a raíz de la nulidad judicialmente declarada de las cláusulas contractuales abusivas.

II.- SOBRE LAS CONDUCTAS DENUNCIADAS CONSISTENTES EN INCUMPLIR SU OBLIGACIÓN INFORMATIVA AL CONSUMIDOR, EN LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS FINANCIEROS.

CENTÉSIMO CUADRAGÉSIMO SEXTO: Que el segundo de los grupos de conductas denunciadas, consisten en la omisión por parte de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, de cumplir con sus obligaciones informativas a los consumidores de sus servicios financieros.

CENTÉSIMO CUADRAGÉSIMO SÉPTIMO: Que en este sentido, la parte demandante principal Servicio Nacional del Consumidor, denuncia que el “pagaré”, no cumple con los requisitos informativos impuestos en el artículos 17, 17 B y 17 C de la Ley N° 19.496, aplicable a los contratos de adhesión y particularmente a los contratos de adhesión de servicios financieros. A su vez, la parte demandada Latinoamericana de Comercio Limitada, niega que existan tales incumplimientos y asevera que el pagaré tipo, contiene todas las exigencias informativas exigidas en las LPDC, y que el instrumento cumple con toda la información veraz y oportuna para que el consumidor que “celebre”(sic) el pagaré, pueda ejercer todos sus derechos.

CENTÉSIMO CUADRAGÉSIMO OCTAVO: Que nuevamente resulta aquí aplicable la precisión conceptual realizada por este tribunal, respecto a que el pagaré, como título de crédito, no es un contrato, sino un acto jurídico unilateral; y que adicionalmente, dicho pagaré, no puede ser entendido como una representación



escrita del contrato de mutuo de dinero que celebra la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada con el público general, remitiéndonos expresamente a lo ya establecido en las motivaciones 132° y 134° de este fallo.

CENTÉSIMO CUADRAGÉSIMO NOVENO: Que analizando el artículo 17 de la Ley N° 19.496, esta norma establece ciertos requisitos de forma, aplicables a la escrituración de los contratos de adhesión regidos por la ley del consumidor.

*“Artículo 17 Ley N° 19.496 (inciso primero): Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley **deberán estar escritos** de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.”*

CENTÉSIMO QUINCUAGÉSIMO: Que no obstante los términos literales de la norma y su mandato imperativo, parte la doctrina nacional que ha escrito sobre la materia, era del parecer que dicha norma no alteraba la regla general, establecida en el Código Civil, sobre el consensualismo en la forma de perfeccionamiento del contrato; limitándose aquella norma de la LPDC, a regular las formalidades exigibles a aquellos contratos cuando constaren por escrito, pero sin establecer un deber general de escrituración.⁹ Otros autores en cambio, precisaban que el deber de escrituración de esta norma de la LPDC, alcanzaría sólo a las condiciones generales de contratación, y no al contrato mismo, y que las funciones de la escrituración serían de índole probatoria y para la ejecutabilidad de las mismas condiciones generales.¹⁰

CENTÉSIMO QUINCUAGÉSIMO PRIMERO: Que luego de las modificaciones introducidas en la LPDC por la Ley N° 20.555, y específicamente con la inclusión de los artículos 17 A a 17 J, que regulan los contratos de prestación de servicios financieros, el contenido de dichas normas y en específico todo el contenido informativo exigido en los distintos literales del artículo 17 B de la Ley N° 19.496, para los contratos de servicios crediticios y productos financieros; llevan indiscutiblemente a concluir, que

⁹ LORENZINI BARRÍA, Jaime. *La escrituración de los contratos de adhesión. Análisis de la existencia de contratos de adhesión no escritos y su impacto en la aplicación de la LPDC.*

En Cuadernos de Análisis Jurídico. Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas. Ediciones Universidad Diego Portales, Facultad de Derecho, año 2014, pp. 132-133.

¹⁰ CONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio. *Ensayo sobre el requisito de la escrituración y sus formas análogas en los contratos por adhesión regidos por la Ley N° 19.496.*

En Cuadernos de Análisis Jurídico. Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas. Ediciones Universidad Diego Portales, Facultad de Derecho, año 2014, p. 127.



tratándose de los contratos de adhesión de productos y servicios financieros, sí existe un deber general de escrituración. De otra manera, no podrían cumplirse con la entrega de los contenidos mínimos establecidos en dicha norma, si no es a través de un contrato escrito.¹¹

CENTÉSIMO QUINCUAGÉSIMO SEGUNDO: Que el artículo 17 B de la Ley N° 19.496, en su encabezado expresamente dispone:

*“Artículo 17 B: **Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente (...)**”*

Posteriormente, la misma norma detalla un listado del contenido mínimo de este tipo de contratos de servicios financieros, en sus literales a) al g). Para el caso concreto, resultan aplicables los contenidos mínimos exigidos en esos literales, con exclusión del literal d). En este sentido, el artículo 17 B de la LPDC, impone como contenido mínimo al contrato de prestación de servicios financieros que presta la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, los siguientes:

a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los servicios y productos financieros.

b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor.

c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente.

e) Si la institución cuenta con un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.

¹¹ En este sentido, LORENZINI BARRÍA, Jaime. Ob. cit. nota 9, pp. 142-143.



f) Si el contrato cuenta o no con sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley.

g) La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.

CENTÉSIMO QUINCUGÉSIMO TERCERO: Que a su vez, el artículo 17 C de la Ley N° 19.496, impone otro requisito, que confirma el deber de escrituración general de los contratos de adhesión de servicios financieros, y es el requisito de que el contrato contenga al inicio, una hoja resumen estandarizada de sus principales cláusulas. Tanto este artículo, como la del contenido mínimo del artículo 17 B de la LPDC, tiene por finalidad, concretar el derecho de los consumidores financieros a la información veraz y oportuna, y con ello disminuir las evidentes asimetrías de información, que existen en el mercado financiero entre proveedor y consumidor.

CENTÉSIMO QUINCUGÉSIMO CUARTO: Que vinculado directamente con este deber de escrituración y el contenido mínimo de este tipo de contratos, ambas normas, se relacionan con el inciso final del artículo 17 de la Ley N° 19.496, que establece el deber del proveedor, de entregarle una copia del contrato de adhesión al consumidor, tan pronto lo firme. Así la norma mencionada dispone expresamente:

“Artículo 17 Ley N° 19.496 (inciso final):

Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales.”

CENTÉSIMO QUINCUGÉSIMO QUINTO: Que resulta un hecho pacífico en la causa, que la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, presta sus servicios financieros, otorgando créditos de dinero de manera presencial a los consumidores, y que no suscribe sus contratos de servicios financieros a través de medios electrónicos.

CENTÉSIMO QUINCUGÉSIMO SEXTO: Que descartada la aseveración del demandante y de la demandada, de que el “pagaré” constituya la manifestación escrita del *contrato de servicios financieros* en los términos de la Ley N° 19.496, o en términos del derecho común, del mutuo de dinero; y habiéndose acreditado ante este tribunal que la demandada Latinoamericana de Comercio Limitada, es una empresa proveedora de servicios financieros, que presta dinero a los consumidores en general, y que como tal, debía cumplir con su obligación de escrituración de sus contratos de servicios financieros, con los contenidos mínimos informativos establecidos en el



artículo 17 B, y con la hoja resumen del crédito al inicio de sus contratos, según el artículo 17 C, ambas normas de la LPDC; resultaba carga probatoria de la denunciada y demandada, acreditar que efectivamente cumplía con dichos deberes mínimos de información en la escrituración de sus contratos con los consumidores, que accedían a sus servicios financieros, carga probatoria que no cumplió, ya que la denunciada y demandada no rindió prueba alguna en este sentido en la causa.

CENTÉSIMO QUINCUGÉSIMO SÉPTIMO: Que en el caso concreto, la denunciada y demandada Latinoamericana de Comercio Limitada, no sólo no cumplía con entregar un documento escrito a los consumidores en que constara el contrato en cuestión con sus contenidos informativos mínimos; sino que simplemente se limitaba a entregar una cantidad de dinero al consumidor, sin informarlo respecto de la tasa de interés, comisiones, montos de impuesto de timbres y estampillas, gastos notariales, comisiones por cobranza extrajudiciales, condiciones de exigibilidad anticipada del crédito etc. Aspectos todos que eran absolutamente desconocidos para los consumidores.

CENTÉSIMO QUINCUGÉSIMO OCTAVO: Que por si esta situación no fuere suficiente esclarecedora del comportamiento contractual de la denunciada y demandada, y de sus contravenciones expresas a las obligaciones establecidas en la LPDC; la revisión y análisis de la serie de declaraciones de consumidores rendidas ante la Policía de Investigaciones, en el marco de una causa penal por el delito de estafa y usura en contra, y también de las testimoniales de consumidores afectados y funcionarios policiales, rendidas en el propio juicio oral en la causa **RIT 69-2018** del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt y transcritas en lo pertinente en la sentencia condenatoria; todos estos testimonios resultan coincidentes en el hecho de que los consumidores firmaban el pagaré y/o el contrato de hipoteca y mandato en la notaría y que ni siquiera se les permitían obtener copia de lo que firmaban.

CENTÉSIMO QUINCUGÉSIMO NOVENO: Que ratifica la circunstancia, que los consumidores que obtenían créditos de Latinoamericana de Comercio Limitada, nunca tuvieron siquiera acceso a la copia del pagaré que firmaban y que sólo la empresa denunciada y demandada era quien quedaba con el título de crédito, el hecho de que durante la investigación penal en la causa **RIT 69-2018** del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt, tanto en su etapa de investigación llevada por el Ministerio Público, como en las pruebas rendidas en sede judicial en el juicio oral, los pagarés, sobre la base de los cuáles se pudo establecer la efectividad del delito de usura, fueron copias aportadas por una testigo que fue trabajadora de la empresa, u obtenidas como copias desde los originales presentados a cobro ejecutivo en los distintos tribunales; pero en ningún caso existía copia de tales títulos de crédito en poder de los deudores y



consumidores. Que idéntica situación, ocurría con los contratos de hipoteca y mandato, accesorios a la prestación del mutuo de dinero, y que entre otros establecía causales de exigibilidad anticipada del crédito, y mandatos irrevocables y amplísimos para hacer efectivo dicho vencimiento anticipado, copias de los contratos, que según se estableció, no eran entregadas tampoco a los consumidores y deudores hipotecarios al momento de su firma o con posterioridad a ello.

CENTÉSIMO SEXAGÉSIMO: Que todas estas probanzas mencionadas, y hechos ya establecidos como ciertos en la sentencia penal condenatoria en la causa **RIT 69-2018** del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt, específicamente sobre la acusación del delito de estafa, que fue finalmente desechado, por no cumplir con las exigencias del tipo penal; todos ellos, valorados según las reglas de la sana crítica, sirven de elementos de corroboración, al hecho de que la demandada, no sólo incumplía con su deber de escriturar los contratos de adhesión de servicios financieros que prestaba, y que no cumplía con los contenidos informativos mínimos exigidos en la LPDC, sino que además, privaba arbitraria e intencionalmente a los consumidores, de los instrumentos escritos que los hacía suscribir como anexos al otorgamiento del crédito, entre ellos: el pagaré (que contenía insertos mandatos ya declarados abusivos) y el contrato de hipoteca y mandato.

Estos comportamiento contractuales de Latinoamericana de Comercio Limitada, constituyen una infracción flagrante a sus deberes de comportarse de buena fe en la prestación de sus servicios financieros con el público general, impidiendo que los consumidores y deudores, contaran al menos, con la información básica sobre el monto de sus créditos, entre ellos: las tasas de interés, condiciones de exigibilidad anticipada, extensión de los mandatos para el cobro, comisiones y honorarios por los mandatos, entre otros; lo que abiertamente vulnera y vulneró el derecho de los consumidores de acceder a información veraz y oportuna.

CENTÉSIMO SEXAGÉSIMO PRIMERO: Que en consecuencia la denunciada y demandada, sí es responsable de incumplir la LPDC, en su obligación de entregar información mínima legal en la prestación de sus servicios financieros a los consumidores y por la falta de escrituración de sus contratos de servicios financieros, como se dirá en la parte resolutive. Que debe tenerse en cuenta, que este tipo de conductas contravencionales, cuenta con una sanción infraccional específica, establecida en el artículo 17 K de la Ley N° 19.496, para efectos de determinar la cuantía de la multa, como se analizará en otro apartado de esta sentencia.

III.- SOBRE LAS CONDUCTAS DENUNCIADAS CONSISTENTES EN COBRAR INTERESES A LOS CONSUMIDORES POR SOBRE INTERÉS MÁXIMO CONVENCIONAL.



CENTÉSIMO SEXAGÉSIMO SEGUNDO: Que un tercer y último grupo de conductas denunciadas por el demandante Servicio Nacional del Consumidor, e imputadas como infracciones de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, lo constituyen los cobros de intereses a los consumidores, por sobre el interés máximo convencional, infracción expresa al artículo 39 de la Ley N° 19.496.

CENTÉSIMO SEXAGÉSIMO TERCERO: Que la defensa de la denunciada y demandada, niega que haya incurrido en el cobro de intereses por sobre el máximo convencional, acompañando un informe contable elaborado por un profesional contador auditor a cargo de ella.

CENTÉSIMO SEXAGÉSIMO CUARTO: Que el artículo 39 de la LPDC, dispone expresamente: *“Artículo 39.- Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere la ley N° 18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8° de la misma ley, y la sanción penal que resulte pertinente.”*

CENTÉSIMO SEXAGÉSIMO QUINTO: Que para establecer en esta sede de acción colectiva, si la empresa denunciada y demandada cometió estas conductas en particular, resulta totalmente esclarecedor, el análisis de la causa penal traída a la vista como medida para mejor resolver por este tribunal, causa **RIT 69-2018 RUC: 1410016063-4** del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt; causa penal por los delitos de estafa y usura en contra de Alberto Segundo Velásquez Triviño —representante legal de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada— y en contra de José Manuel Triviño Morales —representante legal de la Sociedad de Servicios Generales de Seguridad y Finanzas S.A.—

CENTÉSIMO SEXAGÉSIMO SEXTO: Que tal como se consignó en la motivación vigésimo sexta de este fallo, de la revisión de la causa penal traída a la vista, este tribunal puede constatar los siguientes hitos:

1.- Que mediante sentencia penal condenatoria de fecha **13 de agosto del año 2018**, la primera sala del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt, en causa **RIT 69-2018, RUC: 1410016063-4**, condenó a Alberto Segundo Velásquez Triviño, —representante legal de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada—, a la pena de 541 días de presidio menor en su grado medio, en calidad de autor del delito reiterado de usura, en perjuicio de cuatro víctimas que se especifican, ilícitos cometidos desde el 5 de noviembre del año 2010 al 7 de diciembre del año 2012. La misma sentencia absolvió a los acusados Alberto Segundo Velásquez Triviño y José Manuel Triviño Morales, de los delitos de estafa de que eran acusados.

2.- Que fueron hechos establecidos en la sentencia del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal, que Alberto Segundo Velásquez Triviño suministró valores a un interés



que excede del máximo que la ley permite estipular a las siguientes personas María Delia Loncón Vidal, María Angélica Martínez Mansilla, Paula Ruiz Clavijo Escanilla y Marlene Saldivia Soto, mediante al menos ocho pagarés cuyas fechas, montos, tasa de interés y suscriptores, se especifican en el considerando décimo cuarto de la sentencia penal.

3.- Que en la sentencia penal se establecieron como víctimas del delito reiterado de usura, cometido en calidad de autor por Alberto Segundo Velásquez Triviño, las siguientes cuatro personas: María Delia Loncón Vidal, María Angélica Martínez Mansilla, Paula Ruiz Clavijo Escanilla y Marlene Saldivia Soto.

4.- Que interpuesto recurso de nulidad por la defensa del acusado Alberto Segundo Velásquez Triviño, en contra de la sentencia penal condenatoria de fecha 13-08-2018, por resolución de fecha **18 de febrero del año 2019**, la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Puerto Montt, en causa Rol Corte 637-2018 Penal, rechazó en todas sus partes el recurso de nulidad interpuesto por la defensa del condenado Alberto Segundo Velásquez Triviño, declarando que la sentencia penal condenatoria por el delito de usura dictada por el Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt, no es nula.

5.- Que con fecha **20 de febrero del año 2019**, el ministro de fe del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt, certificó que la sentencia dictada el **13 de agosto de 2018** por el tribunal, en la causa **RIT 69-2018 RUC: 1410016063-3**, en contra de Alberto Segundo Velásquez Triviño, se encuentra firme y ejecutoriada con esa fecha.

CENTÉSIMO SEXAGÉSIMO SÉPTIMO: Que fueron hechos establecidos como ciertos en sede penal, por medio de la sentencia condenatoria, que Alberto Segundo Velásquez Triviño —representante legal de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada— suministró valores a un interés que excede del máximo que la ley permite estipular, a María Delia Loncón Vidal, María Angélica Martínez Mansilla, Paula Ruiz Clavijo Escanilla y Marlene Saldivia Soto, mediante al menos ocho pagarés cuyas fechas, montos, tasa de interés y suscriptores, se especifican en el considerando décimo cuarto de la sentencia penal.

CENTÉSIMO SEXAGÉSIMO OCTAVO: Que en todos los pagarés cuya revisión permitió establecer el delito reiterado de usura, el beneficiario de aquel título de crédito era la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada.

CENTÉSIMO SEXAGÉSIMO NOVENO: Que el artículo 180 del Código de Procedimiento Civil, dispone expresamente:

“Artículo 180: Siempre que la sentencia criminal produzca cosa juzgada en juicio civil, no será lícito en éste tomar en consideración pruebas o alegaciones incompatibles



con lo resuelto en dicha sentencia o con los hechos que le sirvan de necesario fundamento.”

CENTÉSIMO SEPTUAGÉSIMO: Que resulta evidente, que los hechos establecidos en sede penal por el delito reiterado de usura cometido por Alberto Segundo Velásquez Triviño, como representante legal de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, producen cosa juzgada en esta sede, y no admiten discusión a través de otras probanzas. Por lo demás la prueba documental rendida por de la demandada en esta sede, consistente en el informe contable elaborado por un contador auditor particular, para negar que la empresa cobró intereses por sobre el máximo convencional, fue la misma prueba de descargos rendida por la defensa en la causa penal por el delito de usura seguida contra el representante legal de la demandada, y su mérito y veracidad frente a otras pruebas, ya fue descartada por los jueces penales del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt, al tener por acreditado, más allá de toda duda razonable el delito de usura en carácter de reiterado, en perjuicio de cuatro víctimas. De manera que aquella documental, consiste en este informe contable rendido por la denunciada y demandada, no puede ser considerada de ninguna manera, para desvirtuar los hechos ya establecidos en una sentencia penal condenatoria que se encuentra firme.

CENTÉSIMO SEPTUAGÉSIMO PRIMERO: Que adicionalmente, del examen y revisión de las copias dos de los pagarés acompañados por el demandante a folio 3, específicamente el pagaré N° 3009 suscrito el 22 de junio del año 2011 y el pagaré N° 3024 suscrito el 25 de julio del año 2011, —excluyendo el análisis del pagaré N° 3138, suscrito por Paula Ruiz Clavijo Escanilla, ya que éste fue parte de los pagarés sobre los cuáles se determinó el delito de usura en sede penal—, ambos con una **tasa de interés mensual de 3,5%**. Corroborada por este tribunal la tasa de interés máxima convencional para la fecha de las respectivas suscripciones, que fue indicada por el demandante Servicio Nacional del Consumidor en su libelo, con aquella informada por la Comisión para el Mercado Financiero (ex Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras), según la documentación oficial agregada a la causa por orden del tribunal con fecha 25 de mayo del año 2020 y certificada dicha documentación por la ministro de fe de este tribunal; éstas tasas de interés máximo convencional para ese monto de operaciones, efectivamente eran de 24,36% anual y 24,21% anual respectivamente (para los días 22 de junio del año 2011 y 25 de julio del año 2011).

Luego, sometidas dichas tasas de interés máximo anual, a un simple y lógico proceso aritmético, de dividir ambas tasas en 12, para determinar la TMC mensual para ese día; dicha operación matemática, corrobora que la TMC para el pagaré N°



3009, era de **2,03% mensual** y que la TMC para el pagaré N° 3024, era de **2,02% mensual**; tasas mensuales máximas, que resultan notoriamente inferiores a la tasa de interés mensual cobrada por la denunciada en ambos pagarés. (3,5% mensual).

Idéntica situación, sobre el cobro de intereses por sobre el máximo convencional, en pagarés distintos a los revisados en sede penal por el delito de usura, pudo determinarse también por este tribunal, de la revisión del pagaré N° 2799, suscrito por el deudor Jorge Hugo Ruiz Bustamante, con fecha 10 de agosto de 2009, por un capital de \$7.426.363. Cabe señalar, que el monto de capital en este pagaré, es superior a 200 UF de la fecha, —valor de la Unidad de Fomento que resultó corroborado con la información oficial agregada a la causa, obtenida desde el Banco Central del Chile, y cuya fuente de obtención fue certificada por la ministro de fe de este tribunal, con fecha 5 de mayo del año 2020—.

En este título de crédito pagadero en 60 cuotas mensuales sucesivas, de \$344.560, a una **tasa de interés mensual de 4,26%**, según se revisó en la causa civil Rol **C-6865-2009** del **1° Juzgado Civil de Puerto Montt**, causa de tramitación material traída a la vista, y pormenorizada en la motivación 116° de esta sentencia. En este caso, la TMC anual del día de suscripción del pagaré indicada por el demandante principal, en su escrito de observaciones a la prueba de fecha 15 de febrero del año 2019, era de 25,35% anual. Esta tasa máxima anual, corroborada por el tribunal, según información oficial agregada a la causa y certificada por la ministro de fe del tribunal; y sometiendo dicha tasa máxima anual, al proceso aritmético de división por 12, para establecer la TMC mensual, determina una tasa interés máximo legal para la fecha de suscripción del pagaré de **2,11% mensual**, tasa de interés máxima legal que resulta ostensiblemente inferior **al interés de 4,26% mensual** cobrado en el pagaré.

CENTÉSIMO SEPTUAGÉSIMO SEGUNDO: En consecuencia, resulta indiscutiblemente establecido como cierto, que la denunciada y demandada Latinoamericana de Comercio Limitada, efectivamente es responsable de haber cometido infracciones a la ley del consumidor, consistentes en cobrar intereses por sobre el máximo convencional a los consumidores, como se dirá en la parte resolutive del fallo, por lo que corresponde aplicarle una multa a beneficio fiscal, en la forma que se expresará en otro apartado de este fallo, sin perjuicio de ordenarle restituir los intereses cobrados en exceso a los consumidores afectados.

C.- EN CUANTO A LAS PRESTACIONES, RESTITUCIONES E INDEMNIZACIONES A LOS CONSUMIDORES AFECTADOS.

CENTÉSIMO SEPTUAGÉSIMO TERCERO: Que establecido en esta sentencia, que la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, ha cometido una serie de conductas infraccionales contempladas en la Ley N° 19.496, en detrimento de un



grupo de consumidores, que contrató sus servicios financieros; corresponde ahora determinar, la restituciones, indemnizaciones y demás prestaciones pertinentes, que deberá ejecutar la demandada, a consecuencia de las conductas infraccionales cometidas y los efectos patrimoniales causados por su ejecución en perjuicio de los consumidores. Que no resiste mayor análisis, la alegación de defensa de la demandada, de que debe desecharse a priori por el tribunal, cualquier restitución o indemnización a favor de los consumidores afectados, ya que el demandante no habría determinado en forma precisa, cuál sería el daño sufrido por cada uno de ellos. Esto, porque es la propia Ley N° 19.496, la que dispone expresamente en su artículo 51 numeral 2, refiriéndose a los requisitos que debe contener la demanda en este procedimiento colectivo, y específicamente sobre las peticiones relativas a perjuicios:

“Artículo 51 Ley N° 19.496:

*2.- Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, **bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso (...)** “*

De tal manera, que la indeterminación del monto global de los perjuicios al inicio de la demanda, no se transforma en su requisito que permita descartar ex ante, la procedencia de una indemnización de perjuicios, a favor de los consumidores que puedan haber sido afectados por las conductas de la demandada colectivamente.¹² Precizando eso sí, que la indemnizaciones que pudieren determinarse en este procedimiento colectivo, no pueden extenderse al daño moral, por restringirlo expresamente el mismo numeral 2 del artículo 51 de la LPDC, en su texto vigente a la fecha de interposición de la demanda.

CENTÉSIMO SEPTUAGÉSIMO CUARTO: Que debe recordarse, que el primer grupo de infracciones cometidas por la denunciada y demandada Latinoamericana de Comercio Limitada, consistió en la inclusión de cláusulas abusivas en sus contratos de adhesión, las que ya fueron analizadas y declaradas nulas absolutamente en su parte pertinente.

CENTÉSIMO SEPTUAGÉSIMO QUINTO: Que la sanción para las cláusulas calificadas como abusivas en los contratos de adhesión en materia de consumo, es la nulidad como expresamente lo dispone el artículo 16 A de la Ley N° 19.496, nulidad sin otra calificación. Que a pesar de todas las divagaciones de la defensa de la parte demandada, de que en caso de declararse la nulidad de ciertas cláusulas abusivas, ésta

¹² En este sentido, AGUIRREZÁBAL GRÜNSTEIN, Maite. *“Artículo 51”*; en BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coordinadora), La protección de los derechos de los consumidores. Santiago, Editorial Thomson Reuters, 1° edición, año 2013, p. 1025.



se trataría de una nulidad autónoma, sin efectos patrimoniales, y distinta de la nulidad del derecho común; la opinión jurídica de este sentenciador, —y que por cierto constituye la tesis mayoritaria de la doctrina especializada—, es que a la nulidad de las cláusulas abusivas establecida en la Ley N° 19.496, se le aplica el régimen de la nulidad absoluta, ya sea por las causales de objeto o causa ilícita¹³, ya sea por incidir sobre cuestiones de orden público e interés general, en consideración a la naturaleza del contrato.¹⁴

CENTÉSIMO SEPTUAGÉSIMO SEXTO: Que adherir a la tesis de que a la nulidad de las cláusulas abusivas, se les aplica el régimen de la nulidad absoluta del derecho común regulada en el Código Civil, incide únicamente en los titulares de dicha nulidad, causales y en el plazo de prescripción o saneamiento establecido en el artículo 1683 del Código Civil. Pero una vez, declarada judicialmente la nulidad, no hay diferencias en cuanto a los efectos de la nulidad ya sea absoluta o relativa.

Por cierto, las vagas defensas de la parte demandada, de tratar de negar la aplicación de los efectos patrimoniales, a la nulidad judicialmente declarada de las cláusulas abusivas, argumentando que no existe mayor regulación de ella en la Ley N° 19.496, no resiste mayor análisis y resultan totalmente inconducentes, ya que como se dijo, en este punto de los efectos de la nulidad, rigen por aplicación supletoria, las normas que regulan los efectos de aquélla en el derecho común.

CENTÉSIMO SEPTUAGÉSIMO SÉPTIMO: Que antes de analizar las restituciones correspondientes entre las partes, a consecuencia del efecto retroactivo de la nulidad judicialmente declarada de ciertas cláusulas abusivas, es menester para este tribunal, ordenar a la demandada la ejecución de otras prestaciones necesarias, a consecuencias de las cláusulas declaradas nulas por abusividad en sus contratos.

CENTÉSIMO SEPTUAGÉSIMO OCTAVO: Que se debe ordenar al proveedor Latinoamericana de Comercio Limitada, cesar y abstenerse de ejecutar cualquier acto que se derive de la facultad de exigibilidad anticipada de las obligaciones, establecida en la cláusula sexta del contrato de hipoteca y mandato y que fue declarada nula. Especialmente, del inicio de nuevos cobros ejecutivos, sin respetar los márgenes de tiempo establecidos en la Ley N° 18.010. Asimismo, se ordena al proveedor Latinoamericana de Comercio Limitada, cesar y abstenerse de ejecutar cualquier acto

¹³ ISLER SOTO, Erika. *Prescripción extintiva en el derecho del consumo*. Rubicón editores, 1° edición, año 2017, p. 264.

¹⁴ En este sentido, PIZARRO WILSON, Carlos. “Artículo 16 A”; en BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coordinadora), *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago, Editorial Thomson Reuters, 1° edición, año 2013, p. 353.



que derive de la ejecución del mandato otorgado por los consumidores y deudores hipotecarios, a la empresa Sociedad de Servicios Generales de Seguridad y Finanzas S.A., en la cláusula décimo primera del contrato de hipoteca y mandato, mandato que fue declarado nulo y sin ningún valor; orden de abstención que se extiende a la ejecución de actos a consecuencias de los otros mandatos declarados nulos y de ningún valor, y que otorgaban los consumidores tanto a la demandada como a la sociedad anónima recién referida, a través de su inclusión en los pagarés que se suscribían los deudores.

CENTÉSIMO SEPTUAGÉSIMO NOVENO: Que se ordena a la demandada Latinoamericana de Comercio Limitada, adecuar sus contratos de adhesión a la normativa legal vigente, cumpliendo con los deberes de escrituración y los requisitos mínimos exigidos para los contratos de prestación de servicios financieros que celebre en el futuro con los consumidores. Adicionalmente, la misma empresa demandada, deberá introducir a su costa, las adecuaciones en los contratos de adhesión que actualmente mantiene vigentes con los consumidores.

CENTÉSIMO OCTOGÉSIMO: Que a consecuencia de la nulidad parcial, declarada en los términos de las motivaciones 90° y 91° de este fallo, respecto de las cláusulas segunda y tercera del contrato de hipoteca y mandato, que establecía una cláusula de garantía general hipotecaria, se impone al proveedor Latinoamericana de Comercio Limitada, una vez firme esta sentencia, el deber de alzar o cancelar a su costa, la cláusula de garantía general hipotecaria, en todas las hipotecas vigentes a la fecha, en contratos de hipoteca y mandato celebrados con el público **desde el 20 de septiembre del año 2006 y hasta la fecha**. El plazo recién mencionado, se fija teniendo en cuenta el lapso de 10 años anteriores a la fecha de presentación de la demanda colectiva, como una limitación temporal a los efectos patrimoniales de la declaración de nulidad absoluta de dichas cláusulas.

Será responsabilidad del proveedor empresa Latinoamericana de Comercio de Limitada, el alzamiento y cancelación de dicha cláusula, debiendo otorgar las escrituras públicas de alzamiento y cancelación y requerir las subinscripciones que correspondan en los Conservadores de Bienes Raíces respectivos, a su costa, de acuerdo al procedimiento dispuesto en el inciso noveno y décimo del mismo artículo 17 D de la Ley N° 19.496; ello sin perjuicio, de que el cumplimiento de dicha obligación, pueda ser exigida judicialmente por los consumidores afectados, como dispone el inciso undécimo del mismo artículo, en caso de que el proveedor se negare a cumplir con dicho alzamiento y cancelación.

CENTÉSIMO OCTOGÉSIMO PRIMERO: Que a consecuencia de la nulidad parcial, declarada en los términos de la motivación 129° de este fallo, respecto de la



cláusula quinta literal a) del contrato de hipoteca y mandato, que establecía prohibiciones de enajenar, gravar e constituir nuevas hipotecas; se impone al proveedor Latinoamericana de Comercio Limitada, una vez firme esta sentencia, el deber de alzar o cancelar a su costa, las prohibiciones de enajenar, inscritas en virtud de los contratos de hipoteca vigentes a la fecha, obligación que alcanza a los contratos de hipoteca celebrados **desde el 20 de septiembre del año 2006 y hasta la fecha.**

Será responsabilidad del proveedor empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, el alzamiento y cancelación de la prohibición, debiendo otorgar las escrituras públicas correspondientes y requerir las subinscripciones que correspondan en los Conservadores de Bienes Raíces respectivos, a su costa, de acuerdo al procedimiento dispuesto en el inciso noveno y décimo del mismo artículo 17 D de la Ley N° 19.496; ello sin perjuicio, de que el cumplimiento de dicha obligación, pueda ser exigida judicialmente por los consumidores afectados, como dispone el inciso undécimo del mismo artículo, en caso de que el proveedor se negare a cumplir con dicho alzamiento y cancelación.

CENTÉSIMO OCTOGÉSIMO SEGUNDO: Que se ordena a la demandada Latinoamericana de Comercio Limitada, remitir copia escrita a los consumidores, de los contratos de adhesión celebrados por ellos, y de remitir copia de los pagarés suscritos por los consumidores, en el plazo de 15 días contados, desde que éstos efectúen tal requerimiento por escrito, en las oficinas comerciales de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, en las comunas de Castro y Puerto Montt.

CENTÉSIMO OCTOGÉSIMO TERCERO: Que habiendo cobrado la demandada Latinoamericana de Comercio Limitada, intereses a los consumidores por sobre el máximo convencional, estos intereses ilegales deben tenerse por no escritos, y corresponde reducirlos al interés corriente vigente a la fecha de suscripción del pagaré, debiendo ser devueltos los intereses a los deudores, debidamente reajustados, según lo dispone el artículo 8° de la Ley N° 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero:

“Artículo 8° Ley N° 18.010: Se tendrá por no escrito todo pacto de intereses que exceda el máximo convencional, y en tal caso los intereses se reducirán al interés corriente que rija al momento de la convención o al momento en que se devenguen los respectivos intereses, en el caso de las operaciones a que se refiere el inciso primero del artículo 6° ter.

En todo caso, cuando corresponda devolver intereses en virtud de lo dispuesto en esta ley, las cantidades percibidas en exceso deberán reajustarse en la forma señalada en el artículo 3°, inciso primero.”



CENTÉSIMO OCTOGÉSIMO CUARTO: Que hechas esas precisiones sobre otras prestaciones impuestas a la empresa demandada en esta sentencia, corresponde ordenar que la demandada Latinoamericana de Comercio Limitada, restituya a los consumidores afectados, lo que éstos hubieren dado o pagado en razón de la nulidad judicialmente declarada de las cláusulas abusivas o de los perjuicios emergentes sufridos a consecuencia de la ejecución de tales cláusulas abusivas, y de las restituciones de los intereses cobrados por sobre el máximo legal, en los términos fijados en el propio artículo 8° de la Ley N° 18.010.

CENTÉSIMO OCTOGÉSIMO QUINTO: Que por cierto, declarada la responsabilidad infraccional de la denunciada en los términos ya establecidos, quedan determinados casi todos los presupuestos de la responsabilidad civil contractual de la demandada, para con los consumidores que celebraron contratos de prestación de servicios financieros con ella; restando acreditar la existencia de los perjuicios causados a los consumidores.

CENTÉSIMO OCTOGÉSIMO SEXTO: Que el análisis de la prueba rendida en la causa por la parte demandante principal, Servicio Nacional del Consumidor, entre ellas, la documental rendida consistente en la sentencia penal condenatoria en la causa **RIT 69-2018** del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal, el análisis de las declaraciones testimoniales de la parte acusadora en sede penal, y transcritas en su parte pertinente en la sentencia condenatoria; sumadas a la revisión y análisis de la documental consistente en las declaraciones prestadas por al menos cinco consumidores en la etapa de investigación por el delito de estafa y usura en la causa penal ya mencionada; antecedentes corroborados por las declaraciones de los testigos de la demandante principal y rendidas ante el 1° Juzgado Civil de Puerto Montt, —los testigos Molina Hernández y la testigo Ortega Toledo—, quienes aparecen suficientemente instruidos de los hechos ya en su calidad de funcionario policial participante en la etapa de investigación de la causa penal, ya en su calidad de consumidora que obtuvo servicios financieros de la demandada. Todos estos antecedentes probatorios que resultan concordantes, valorados según las reglas de la sana crítica, permiten establecer como cierto, que utilizando el mandato irrevocable y sin rendición de cuenta, otorgado por los deudores hipotecarios en forma obligatoria, en la cláusula décimo primera del contrato de hipoteca y mandato, la empresa Sociedad Servicios Generales Seguridad y Finanzas S.A., dio en pago, vendió, o transfirió de cualquier forma a Latinoamericana de Comercio Limitada, un número considerable de inmuebles de dominio de los deudores hipotecarios, y que a su vez, Latinoamericana de Comercio Limitada, luego vendía o transfería nuevamente los inmuebles a terceros. Este hecho de las daciones en pago de los inmuebles y su



posterior venta a terceros, resulta por cierto corroborado, tratándose de cinco de los siete consumidores, que se hicieron parte en esta causa colectiva, con la prueba documental consistente en las inscripciones de dominio de los inmuebles, agregadas a folio 75, 77, 79, 81 y 82 en la carpeta digital, y que permiten acreditar la circulación de los inmuebles de dominio de los deudores, a través de la figura de la dación en pago, y no a través de ejecuciones hipotecarias seguidas ante tribunales de la República.

CENTÉSIMO OCTOGÉSIMO SÉPTIMO: Que la revisión y análisis de la causa civil Rol **C-6825-2009** del 1° Juzgado Civil de Puerto Montt, traída a la vista, y cuya pormenorización en su tramitación, se realizó en la motivación 116° de este fallo, constituye por cierto un instrumento público, permite acreditar que efectivamente en esa causa ejecutiva, el deudor Jorge Hugo Ruiz Bustamante, nunca fue notificado ni requerido de pago, por la suma de \$20.673.600; y que él único notificado y requerido de pago en forma personal de la deuda cobrada, fue el representante legal de la empresa Sociedad Servicios Generales Seguridad y Finanzas S.A.

CENTÉSIMO OCTOGÉSIMO OCTAVO: Que la misma prueba mencionada en la motivación 186° —con exclusión de las inscripciones conservatorias rendidas como documental por los consumidores particulares, que se hicieron parte al juicio, ya que en ellas no aparece el precio de dación en pago o de venta de los inmuebles—, teniendo en cuenta además, que dichas daciones en pago, se realizaban de manera directa, sin control judicial, sin que en forma previa a la constitución de la hipoteca se efectuara una tasación del inmueble, o que se dejase constancia de su tasación en el contrato de hipoteca; y por cierto, sin que los deudores hipotecarios tomaran conocimiento de tales operaciones, para poder impedir las o controlar el precio de realización del inmueble; todos estos antecedentes conocidos, permiten al tribunal a través de un proceso lógico deductivo, construir una presunción judicial que tiene los caracteres de gravedad y precisión suficiente, y que permite establecer como un hecho cierto en la causa, que las operaciones de daciones en pago, ventas directas y otras formas de enajenación de los inmuebles de propiedad de los deudores hipotecarios, que realizó la empresa Sociedad de Servicios Generales Seguridad y Finanzas S.A, como mandataria de los deudores, las hizo valorando los inmuebles bajo el valor de tasación comercial de tales bienes.

CENTÉSIMO OCTOGÉSIMO NOVENO: Que asentada la efectividad de los hechos establecidos en las tres motivaciones anteriores: por una parte, que los deudores hipotecarios no eran notificados ni requeridos de pago de manera personal, sino a través de una empresa mandataria que no les informaba de tales ejecuciones; de otra, que los deudores hipotecarios no eran informados tampoco de las daciones en pago de los inmuebles efectuadas por la mandataria, ni de las ventas directas que



luego hacía la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada de los inmuebles de su dominio; y finalmente, que las operaciones de enajenación que realizaba la mandataria empresa Sociedad de Servicios Generales Seguridad y Finanzas S.A, las realizó a precios inferiores a la tasación comercial de los inmuebles y sin informarles a sus mandantes; todos estos hechos, sometidos a un proceso de revisión lógica, permiten determinar, —que si bien fue la pérdida del dominio de sus inmuebles hipotecados lo que sufrieron por la ejecución de las cláusulas abusivas los consumidores—, el daño emergente causado a cada uno de esos deudores-consumidores, en los casos que los inmuebles ya hayan circulado y salido del patrimonio de la empresa demandada, puede valorarse, en el diferencial entre el precio de enajenación de los inmuebles realizado por la mandataria y el valor de tasación comercial de los inmuebles a la fecha de tales operaciones.

A su vez, naturalmente ese daño, ha provenido causalmente de la ejecución de las cláusulas abusivas declaradas nulas, que fueron impuestas por la demandada Latinoamericana de Comercio Limitada a los consumidores en sus contratos de adhesión, tanto en el contrato de hipoteca y mandato, como en el mandato a los obligados al pago, inserto en el pagaré que debían suscribir los consumidores. De manera, que la restitución del inmueble si procediere, y la restitución del diferencial de valor ya explicado, no es otra cosa que el efecto de restituir a las partes al estado anterior a la ejecución de los actos realizados a consecuencia de esas cláusulas nulas, efecto consagrado en el artículo 1687 del Código Civil.

CENTÉSIMO NONAGÉSIMO: Que a su vez, frente a otro grupo de consumidores afectados por las conductas de la demandada; resulta natural e incuestionable, que los consumidores que pagaron intereses por sobre al máximo convencional, han sufrido un daño emergente, consistente en el exceso de intereses que han debido pagar en cada una de sus cuotas, y que dicho daño emergente, se ha producido como consecuencia causal, de una conducta ilícita de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada; conducta ilícita que por lo demás se acreditó con los hechos establecidos como ciertos, en la sentencia penal condenatoria **RIT 69-2018** del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt, y también con el examen y revisión de otras copias pagarés, —distintos a los revisados en sede penal—, y que fueron rendidos como prueba documental en la causa por la parte demandante principal.

CENTÉSIMO NONAGÉSIMO PRIMERO: Que establecida la efectividad, de que las conductas de la denunciada y demandada, han causado daño emergente a los consumidores, es deber de este tribunal, formar los grupos de consumidores afectados, tal como mandata el artículo 53 A de la Ley N° 19.496.



Que tales grupos de consumidores son los siguientes:

Grupo A) Deudores hipotecarios, cuyas hipotecas hayan sido realizadas, o sus inmuebles dados en pago, o enajenados cualquier manera, a la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, o a terceros, **desde el día 20 de septiembre del año 2006 hasta la fecha**, a consecuencia del mandato especial establecido en la cláusula décimo primera del contrato de hipoteca y mandato; y que no hayan sido notificados, o requeridos de pago en forma personal o a través de la notificación personal subsidiaria, del juicio en que se realizó la ejecución hipotecaria, si es que este juicio existió.

Grupo B) Deudores a quienes se les ha fijado intereses por sobre el máximo convencional a la fecha de suscripción del pagaré, y que hayan pagado esos intereses superiores a los legales, **desde el día 20 de septiembre del año 2011 hasta la fecha**.

CENTÉSIMO NONAGÉSIMO SEGUNDO: Que la limitación temporal respecto del primer grupo de consumidores afectados, se restringe a realizaciones de hipotecas, y ventas directas de los inmuebles, ocurridas desde 10 años hacia atrás, contados desde la fecha de presentación de la demanda colectiva; teniendo en cuenta ese lapso de tiempo de 10 años, como una limitación temporal a los efectos patrimoniales, que surjan a consecuencia de la declaración de nulidad absoluta de las cláusulas abusivas. Cabe precisar, que tratándose de este primer grupo de consumidores afectados, se exige además, que ellos no hayan sido notificados o requeridos de pago de manera personal o través de la notificación personal subsidiaria, del juicio en que se realizó la ejecución hipotecaria, si es que dicho juicio existió.

Tratándose del segundo grupo de consumidores afectados, aquéllos que pagaron intereses por sobre el máximo convencional, la limitación temporal de restituir únicamente, a los consumidores que pagaron intereses superiores a los legales, ocurridos desde 5 años hacia atrás, contados desde la fecha de la presentación de la demanda colectiva; se fija teniendo en cuenta, que ésa es la limitación temporal que ha planteado el propio demandante Servicio Nacional del Consumidor, en la parte petitoria de su demanda colectiva, y que no puede ser modificada por este sentenciador, bajo riesgo de incurrir en el vicio de ultra petita.

Sin perjuicio de ello, cabe consignar, que teniendo en cuenta que la sanción civil establecida en el artículo 8° de la Ley N° 18.010, es **tener por no escrito** todo pacto de



intereses que exceda el máximo convencional. La redacción de dicha sanción legal, resulta equiparable con la nulidad absoluta por la causal de objeto ilícito (o incluso para algunos, con la inexistencia de ese pacto de intereses). Por lo que este sentenciador, no encuentra razón jurídica para restringir los efectos restitutorios sólo a intereses ilegales pagados en los últimos 5 años como realiza el demandante colectivo, y no al plazo de 10 años, propios de la limitación temporal de la nulidad absoluta. No obstante, debe primar el petitorio del demandante colectivo, por sobre lo que se estime jurídicamente correcto en este ítem restitutorio.

CENTÉSIMO NONAGÉSIMO TERCERO: Que cabe precisar, que de la revisión y análisis de las inscripciones de dominio, rendidas como prueba documental por cinco de los siete consumidores particulares, que se hicieron parte a este juicio colectivo; este tribunal ha advertido podido advertir, que los inmuebles anteriormente de dominio de los deudores hipotecarios, ya han circulado a terceros ajenos a la demandada una o varias veces; por lo que no resultaría posible para este tribunal, declarar nulas las transferencias de los inmuebles hipotecados a terceros, y que éstos vuelvan de nuevo al dominio de los consumidores afectados; sino únicamente, puede establecerse el derecho de los consumidores de ser restituidos por esos actos nulos absolutamente, valorando tal restitución en el diferencial entre el precio de transferencia de los inmuebles en la realización de la hipoteca, o dación en pago, y el valor de tasación comercial de ellos a la misma fecha.

Ello, a menos, que los inmuebles sigan en el patrimonio de la demandada Latinoamericana de Comercio Limitada y no hayan circulado a terceros, ya que en este caso, operarían plenamente los efectos restitutorios de la nulidad judicialmente declarada entre las partes.

CENTÉSIMO NONAGÉSIMO CUARTO: Que debe tenerse en cuenta especialmente, que con los antecedentes probatorios existentes en la causa colectiva, no es posible para este tribunal, determinar el número exacto de consumidores que tienen derecho a ser restituidos o indemnizados en ambos grupos afectados.

Por cierto, esta indeterminación de la cantidad de consumidores afectados, no resulta atribuible a desidia probatoria del demandante principal, sino debido a la forma abusiva, ya acreditada, en la que ha operado hasta ahora, la demandada Latinoamericana de Comercio Limitada en la prestación de sus servicios financieros, entre esas formas abusivas: sin escriturar sus contratos de prestación de servicios financieros y sin cumplir su contenido mínimo, privando a los consumidores de la copia de los pagarés suscritos, y de la copia de los contratos de hipoteca y mandato celebrados; o sin comunicarles a los deudores hipotecarios de la realización de la hipotecas, hasta después de las daciones en pago de los inmuebles.



CENTÉSIMO NONAGÉSIMO QUINTO: Que la parte demandante principal, el Servicio Nacional del Consumidor, rindió como prueba documental en la causa, un informe elaborado por profesionales de su dependencia, para establecer a su juicio, un modelo compensatorio promedio, utilizable por cada uno de los grupos de consumidores afectados. Incluye la autora del informe, otros daños indemnizables, como por ejemplo, el costo de oportunidad por el uso del dinero pagado en intereses excesivos —equivalente a lucro cesante—, y el costo del arriendo mensual para aquellos que perdieron el dominio de sus inmuebles.

La revisión del “informe compensatorio” propuesto por el demandante principal y agregado a folio 110, cuya autoría y metodología confirma y explica respectivamente, la testigo Sáez Gacitúa, contadora auditora y funcionaria del servicio público demandante; propone en la página 6 de su informe, una fórmula de cálculo de restituciones de los intereses pagados en exceso, agregando el factor de costo de oportunidad del uso del dinero. Luego, tomando como base de cálculo, sólo el análisis de una dación en pago de inmueble, de acuerdo a los antecedentes obtenidos del peritaje realizado por la BRIDE de Puerto Montt en la causa penal, efectúa una propuesta, entre el diferencial de precio de liquidación del inmueble y el avalúo fiscal, agregando el costo de arriendo, determinando su promedio en 10 UF por un arriendo mensual. Finalmente, agrega para ambos grupos de consumidores afectados, el monto de 0,15 Unidades Tributarias Mensuales, que avalúa como el costo del reclamo presentado por los consumidores ante el Servicio Nacional del Consumidor.

CENTÉSIMO NONAGÉSIMO SEXTO: Que este informe compensatorio, examinado y valorado según las reglas de la sana crítica, no permite a este tribunal, establecer indiscutiblemente una forma de cálculo efectiva, del daño cierto causado a los dos grupos de consumidores. Ello no sólo por ocupar variables especulativas, como el valor del costo de arriendo promedio para el caso de consumidores cuyos inmuebles fueron realizados —costo que representa un ítem de daño incierto y por lo tanto no indemnizable—, ya que no todos los miembros del grupo de consumidores han asumido este costo de arriendo, y en cualquier caso, resultaría un ítem de daño cuya existencia tendrían que acreditar esos consumidores ante el tribunal. Adicionalmente, la variable de un arriendo promedio, sólo para la comuna de Puerto Montt, excluye la determinación de la variable de otros arriendos promedios para otras comunas como Castro, u otras de la provincia de Chiloé; y no considera tampoco, un cálculo de dicha variable, para arriendos en sectores rurales. De esta manera, la variable costo de arriendo, no resultaría idónea, para todos los casos de consumidores afectados. Tampoco a juicio de este sentenciador, se encuentra suficientemente justificado, en el informe compensatorio, porqué se propone como base de cálculo



compensatorio, el diferencial entre el avalúo fiscal del inmueble y el precio de liquidación. Asimismo, teniendo en cuenta, que el antecedente para proponer ese modelo compensatorio, tratándose de consumidores que perdieron el dominio de sus inmuebles, es sólo 1 caso, este único caso, como antecedente para establecer un modelo de compensación general, no resulta idóneo y carece de una metodología adecuada, que permita establecer de manera lógica, conclusiones de aplicación general para todos los consumidores, propias de un modelo compensatorio colectivo.

CENTÉSIMO NONAGÉSIMO SÉPTIMO: Que por estas razones, deberá rechazarse la propuesta de cálculo del modelo compensatorio a los consumidores, presentada por el demandante principal Servicio Nacional del Consumidor, y en cambio, con los antecedentes probatorios sobre el daño causado, sólo resulta posible establecer como montos a restituir a los grupos de consumidores afectados los siguiente:

- Para el **grupo A)**: el diferencial, entre el precio de la venta, dación en pago, subasta u otra forma de transferencia del inmueble, fijada en los contratos o actos respectivos, y la tasación comercial del inmueble a la fecha del acto o contrato; diferencia que deberá pagarse con los reajustes e intereses corrientes para operaciones no reajustables que correspondan, entre la fecha del acto o contrato y la fecha de pago efectivo de la indemnización.

- Para el **grupo B)**: el diferencial entre los intereses cobrados por sobre el máximo legal y el interés corriente a la fecha de la suscripción del pagaré, informado por la Comisión para el Mercado Financiero; con el correspondiente reajuste, y los intereses corrientes para operaciones no reajustables, entre la fecha del primer pago realizado por el consumidor y la fecha de pago efectivo de la indemnización.

CENTÉSIMO NONAGÉSIMO OCTAVO: Que la circunstancia, de que no pueda establecerse en esta etapa procesal, un monto único e idéntico de indemnización por daños para todos los consumidores, no significa como lo estima la defensa la demandada, que entonces deba negarse la pretensión restitutoria o indemnizatoria a consecuencia de la nulidad. Una interpretación en tal sentido, no resulta aceptable, y vulneraría abiertamente el derecho irrenunciable de los consumidores a la reparación e indemnización adecuada. Por el contrario, lo que exige el artículo 51 N° 2 de la Ley N° 19.496, al momento de interponer la demanda colectiva, es que la indemnización, devolución o restitución, se determine por el juez, conforme al mérito del proceso y que sea la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. En palabras de la autora Maite Aguirrezábal, ésta es una sentencia con reserva de



liquidación, distinta de la condena genérica o con reserva, que permite el artículo 173 inciso segundo del Código de Procedimiento Civil.¹⁵

CENTÉSIMO NONAGÉSIMO NOVENO: Que por lo demás, tampoco resulta obstáculo, para declarar la procedencia de las restituciones e indemnizaciones para los grupos determinables de consumidores afectados, el hecho de que no pueda fijarse en esta sentencia definitiva del procedimiento colectivo, un monto indemnizatorio para cada consumidor afectado; ya que precisamente el daño no es uniforme para cada uno de ellos, y el monto preciso, quedará determinado, una vez que esos consumidores afectados, acrediten su calidad de miembros del grupo, y los factores de cálculo del daño emergente que sufrieron. Fijando recién en ese momento, el monto determinado de las restituciones e indemnizaciones para cada consumidor individual. Éste es el sentido, de que el juez deba formar grupos de consumidores afectados en la sentencia.

Corroborando esta conclusión, el hecho de que el artículo 54 C de la Ley N° 19.496, una vez publicada la sentencia, contemple un nuevo llamado a los consumidores, para que en el plazo de 90 días corridos, comparezcan ante el tribunal para ejercer los derechos establecidos en la sentencia, o para en el mismo plazo, hagan reserva de derechos y persigan la responsabilidad, tanto por el daño patrimonial como el daño moral sufrido, ante el Juzgado de Policía Local, con la única finalidad de la determinación del monto de estos perjuicios. Siguiendo nuevamente a la autora Maite Aguirrezábal: *“La idea de este nuevo llamamiento es determinar quién es miembro del grupo y por lo tanto, quién tiene derecho a la reparación establecida en la sentencia, y si es necesario, determinar el monto individual del perjuicio.”*¹⁶

D.- SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS MULTAS POR LAS CONDUCTAS INFRACCIONES ESTABLECIDAS.

DUOCENTÉSIMO: Que para la determinación de las multas aplicables por las conductas que establecidas como infracciones a la Ley N° 19.496, cometidas por la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, resulta nuevamente útil, acudir a la distinción entre los diversos grupos de conductas denunciadas, establecidas en la motivación 36° de este fallo, y que nos sirvieron para efectuar un examen y análisis separado de la configuración de ellas.

¹⁵ AGUIRREZÁBAL GRÜNSTEIN, Maite. *Defensa de los consumidores y acceso a la justicia. Un análisis del procedimiento colectivo en la legislación chilena*. Editorial Thomson Reuters, 2° edición, Santiago, año 2019, p. 114.

¹⁶ AGUIRREZÁBAL GRÜNSTEIN, Maite. (Ob. cit.) p.174.



Esta separación de los grupos de infracciones, para el establecimiento de la multa, se justifica no sólo porque las conductas infraccionales establecidas, constituyen conductas abusivas independientes, que no guardan relación unas con otras, para tenerlas por consumadas como tales; por lo que en ningún caso se vulnera el principio non bis in ídem. Sino además, porque hay un grupo de infracciones que tiene un multa específica, distinta al rango de la multa genérica establecido en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, y cuya fijación, se realiza con independencia del número de consumidores afectados, a diferencia de la regla expresa sobre su consideración, dispuesta en el artículo 53 C literal b) de la LPDC.

I.- INFRACCIONES CONSISTENTES EN LA INCLUSIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, QUE CELEBRA LA EMPRESA CON LOS CONSUMIDORES.

DUOCENTÉSIMO PRIMERO: Que establecido que la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, introdujo una serie de cláusulas abusivas en su contrato de hipoteca y mandato e introdujo cláusulas abusivas en el mandato para prórrogas y el mandato de los obligados al pago, insertos en el pagaré que suscribían los deudores; corresponde fijar la cuantía de la multa por estas conductas infraccionales. Que estas infracciones carecen de multa específica en la LPDC, por lo que corresponde aplicar el rango de multa genérica, establecida en el inciso primero del artículo 24 de la Ley N° 19.496, de hasta 50 unidades tributarias mensuales.

DUOCENTÉSIMO SEGUNDO: Que para la aplicación de la multa, este tribunal tendrá especialmente en cuenta, que en la ejecución de tales cláusulas abusivas, el proveedor ha privado abusivamente a un número considerable y determinable de consumidores, del dominio de sus inmuebles, a través de operaciones realizadas en ejecución de un mandato amplísimo e irrevocable proscrito por la ley, circunstancia que sirve para ilustrar la cuantía de lo disputado (el valor de los inmueble). Además, debe tenerse en cuenta, que el proveedor en la ejecución de tales mandatos irrevocables y abusivos, privó a los consumidores tanto de poder ejercer su derecho a la defensa judicial en el juicio ejecutivo y de mantener el dominio de sus inmuebles, conjuntamente con aplicar exigibilidades anticipadas de manera abusiva, que incluía en varios casos, el cobro de intereses usureros a los consumidores; circunstancias que sirven para ilustrar la gravedad del daño causado a los consumidores que contrataron con aquella empresa.

Sobre la base de estos parámetros, resulta absolutamente justificado, imponer la multa por este grupo de infracciones, en el máximo legal, establecido en la normativa vigente a la fecha de la interposición de la demanda, es decir, en 50 unidades tributarias mensuales.



DUOCENTÉSIMO TERCERO: Que el artículo 53 C literal b) de la Ley N° 19.496, dispone expresamente, en su texto vigente a la fecha de la demanda:

“Artículo 53 C.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:

*b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente. **La suma de las multas que se apliquen por cada consumidor afectado** tomará en consideración en su cálculo los elementos descritos en el artículo 24 y especialmente el daño potencialmente causado a todos los consumidores afectados por la misma situación.”*

Si bien una primera interpretación exegética de la norma, nos permitiría sostener que en el procedimiento colectivo, a la multa calculada utilizando los parámetros del artículo 24 de esta ley, debería aplicársele un elemento multiplicador por cada consumidor afectado por las infracciones, como sostiene el demandante Servicio Nacional del Consumidor; ésta no ha sido la interpretación sostenida por nuestro máximo tribunal, cuando ha debido conocer de la aplicación de las multas en procedimientos colectivos. Así, nuestra Excelentísima Corte Suprema, ha señalado, incluso en fallos de años recientes, expresamente: *“En tal sentido el artículo 53 de la ley en estudio no ordena que la multa deba ser aplicada por cada infracción y por cada consumidor, debiendo el sentenciador considerar en su cálculo los elementos descritos en el artículo 24 y especialmente, el daño potencialmente causado, como ya ha concluido esta Corte en sentencia dictada en los autos Roles 9025-2013 y 62158-2016”*.¹⁷

Que por cierto, este mismo criterio interpretativo uniforme de nuestro máximo Tribunal de Justicia, fue expuesto y explicitado por el propio Tribunal Constitucional, conociendo de un requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad de la ley, presentado por un proveedor, precisamente alegando, la inconstitucionalidad del artículo 53 C literal b), por contemplar un supuesto elemento multiplicador, que llevaría a la aplicación de multas exorbitantes y desproporcionadas.¹⁸

DUOCENTÉSIMO CUARTO: Que siguiendo este criterio interpretativo de la norma, sostenido por nuestro máximo tribunal, no resultaría posible, multiplicar la multa de 50 UTM ya establecida, por cada consumidor afectado con las cláusulas abusivas, insertas particularmente en el contrato de hipoteca y mandato. Ello a pesar,

¹⁷ Corte Suprema. Rol 4065-2018. Sentencia de reemplazo de fecha 9 de julio del año 2018. Caratulada *“Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre Limitada”*. (Considerando 3°)

¹⁸ Tribunal Constitucional. Rol 4795-2018. Sentencia en requerimiento de inaplicabilidad, de fecha 2 de agosto del año 2019. (Considerandos 28°, 29° y 30° del voto de mayoría).



de que con la prueba rendida en la causa, pudiera establecerse un número mínimo determinado de consumidores afectados por estas infracciones, tal como reconoció extrajudicialmente y por escrito de la empresa demandada, al informar al Servicio Nacional del Consumidor, que serían a los menos 20, los consumidores que seguirían sirviendo la deuda sin incurrir en mora en el contrato de hipoteca y mandato; y agregando los otros 7 consumidores individuales, que se hicieron parte en el proceso colectivo, todos los que acreditaron, haber adherido a la celebración del contrato de hipoteca y mandato.

DUOCENTÉSIMO QUINTO: Que en consecuencia, sólo resulta posible aplicar a la demandada Latinoamericana de Comercio Limitada, una multa de **50 Unidades Tributarias Mensuales**, a beneficio fiscal, por las infracciones consistentes en la inclusión de cláusulas abusivas en sus contratos de adhesión, con independencia del número de consumidores afectados por aquellas cláusulas, como se dirá en la parte resolutive.

II.- INFRACCIONES CONSISTENTES EN INCUMPLIR SU OBLIGACIÓN INFORMATIVA AL CONSUMIDOR, EN LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS FINANCIEROS.

DUOCENTÉSIMO SEXTO: Que establecido que la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, no escrituró sus contratos de servicios financieros con los consumidores, que incumplió también con su obligación de incorporar los contenidos mínimos exigidos por la ley para este tipo de contrato de adhesión en particular, que no entregó la hoja resumen del crédito, y ni siquiera otorgaba copia a los consumidores de los pagarés que los hacía suscribir, o de los contratos de hipoteca y mandato; corresponde fijar la cuantía de la multa por estas conductas infraccionales.

DUOCENTÉSIMO SÉPTIMO: Que estas conductas infraccionales, sí tienen una multa específica en la LPDC, contemplada en el artículo 17 K, que expresamente dispone:

*“Artículo 17 K.- 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, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción, **con multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales.**”*

DUOCENTÉSIMO OCTAVO: Que teniendo en cuenta los parámetros generales para la aplicación de la multa, considerando que estas omisiones a su obligación legal de informar el contenido mínimo de estos contratos a los consumidores, y que estos consumidores no obtenían copia de los instrumentos que firmaban con la empresa prestadora de los servicios financieros, lo que les impidió conocer el costo total de sus créditos, o el alcance de los mandatos irrevocables que obligadamente otorgaban, y



que sirvieron de mecanismo para realizar abusivamente las hipotecas o vender directamente los inmuebles de los consumidores, sin que éstos estuvieren informados de la sola posibilidad de que ello ocurriera; circunstancias que se tradujeron en la pérdida de los inmuebles por parte de los deudores, y además, en el cobro de intereses usureros, que los consumidores nunca pudieron revisar, toda vez que la empresa demandada, los privó arbitraria e ilegalmente de las copias de estos instrumentos, para que pudiesen conocer siquiera, la tasa de interés aplicada a los créditos. Estos antecedentes resultan ilustrativos para determinar el parámetro de gravedad del daño causado a los consumidores, daño que no sólo ha sido potencial, sino cierto.

Sobre la base del parámetro de la gravedad del daño causado a los consumidores, teniendo en cuenta además, la negligencia manifiesta con la que ha operado la demandada en mercado de productos y servicios financieros al público, y considerando la cantidad de consumidores afectados por estas conductas abusivas de la demandada, resulta absolutamente justificado, imponer la multa a beneficio fiscal, por este grupo de infracciones, en el máximo legal establecido en esta norma especial, es decir, en **750 Unidades Tributarias Mensuales**, como se dirá en la parte resolutive del fallo.

III.- INFRACCIONES CONSISTENTES EN COBRAR INTERESES A LOS CONSUMIDORES POR SOBRE EL INTERÉS MÁXIMO CONVENCIONAL.

DUOCENTÉSIMO NOVENO: Que establecido que la demandada cometió estas conductas infraccionales, no sólo respecto de los consumidores que fueron declarados como víctimas del delito de usura en la sentencia penal condenatoria, sino también de otros consumidores distintos, de acuerdo a la prueba rendida por el demandante colectivo y del análisis de la causa ejecutiva civil traída a la vista; corresponde determinar la cuantía de la multa por este grupo de infracciones. Que estas infracciones carecen de multa específica en la LPDC, por lo que corresponde aplicar el rango de multa genérica establecida en el inciso primero del artículo 24 de la Ley N° 19.496, de hasta 50 unidades tributarias mensuales.

DUOCENTÉSIMO DÉCIMO: Que para la aplicación de la multa, este tribunal tendrá especialmente en cuenta, que el cobro de intereses usureros a los consumidores, resulta una conducta absolutamente repudiable, con mayor razón si quien la ejecuta, es una empresa que funciona prestando servicios financieros en el mercado formal. Que en este caso, el daño causado a los consumidores resulta del todo grave, y ese daño se ha causado valiéndose de medios abusivos y reprochables, como evitar el acceso de los consumidores a la información de la tasa de interés cobrada. Por cierto, el cobro de intereses ilegales, teniendo en cuenta el deber de



profesionalidad de una empresa que dice llevar años en el rubro de los servicios financieros, no puede ser calificado como un comportamiento negligente como grado de culpa o descuido, sino que corresponde en los hechos, a un comportamiento doloso, y que se ha repetido de manera sistemática en la prestación de sus servicios financieros al público.

Sobre la base de estos parámetros de gravedad del daño causado y la intencionalidad de la conducta, resulta absolutamente justificado, imponer la multa por este tipo de infracciones, en el máximo legal, establecido en la normativa vigente a la fecha de la interposición de la demanda, es decir, en **50 Unidades Tributarias Mensuales**, a beneficio fiscal, como se dirá en la parte resolutive.

Que cabe precisar, de que en este grupo de infracciones, no ha podido determinarse en esta etapa, el número exacto de consumidores afectados por el cobro de intereses ilegales, lo que ocurrirá en la medida de que dichos consumidores comparezcan en las etapas siguientes del juicio colectivo, como ya se señaló. No obstante, incluso para el caso, de que se tuviere certeza del número de consumidores afectados por el cobro de intereses ilegales, este tribunal, no podría utilizar ese número como elemento multiplicador para la fijación de la multa, como ya se explicó, siguiendo los criterios interpretativos de nuestro máximo tribunal, sobre el sentido del artículo 53 C literal b) de la Ley N° 19496, según ya se expuso en las motivaciones 203 a 205 de este fallo.

DUOCENTÉSIMO UNDÉCIMO: Que el resto de la prueba documental rendida por el Servicio Nacional del Consumidor y que no ha sido pormenorizada en su análisis, en nada altera las conclusiones a las que ha arriba el tribunal del análisis de la prueba que sí resultaba pertinente para acreditar tanto la naturaleza de los contratos de adhesión y la configuración de las demás infracciones, así como para establecer la procedencia de la reparación e indemnización a los consumidores, por los daños que se les causaron. El resto de la confesional del representante legal de la empresa demandada en lo que no fue expresamente mencionado, no resultaba idónea, para acreditar la calidad de abusiva de las cláusulas contractuales; abusividad cuya declaración, es fruto de un examen e interpretación del contenido de las cláusulas del contrato y la finalidad contractual, que realizó este sentenciador, teniendo a la vista además, la forma en que dichas cláusulas eran utilizadas por el proveedor, sobre la base de otros antecedentes probatorios.

A su vez, la mayor parte prueba documental rendida por la demandada y que no ha sido especialmente pormenorizada en su examen, resultaba impertinente para controvertir las conductas denunciadas como infraccionales, ya que su finalidad era negar la calidad de firme de una sentencia penal condenatoria, dictada por el Tribunal



de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt, en contra del representante legal de la empresa demandada; condena penal que sí se encuentra firme y que produce cosa juzgada en cuanto a los hechos establecidos como ciertos en sede penal, tal como se acreditó con la causa penal RIT 69-2018 de ese tribunal traída a la vista. Asimismo, otra de la documental rendida por la denunciada y demandada, como la copia del finiquito de una trabajadora de la empresa, la copia de la publicación ordenada en la ley de una resolución, o una declaración jurada suscrita por un consumidor, resultan manifiestamente impertinentes y ninguna relación guardan con los hechos controvertidos en esta causa. Tratándose del informe contable acompañado como documental por demandada, con la finalidad de negar el cobro de intereses ilegales, éste es el mismo, que rindió la defensa penal del representante legal de la empresa, en el juicio oral seguido en su contra por el delito de usura, y su mérito y valoración fue descartado por los jueces penales, sobre la base de la ponderación de otras pruebas rendidas en la causa. En consecuencia, dicho informe contable demandada, no puede ser admitido como prueba, para desvirtuar hechos ya establecidos en una sentencia penal condenatoria, dictada por el Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puerto Montt y que produce cosa juzgada en sede civil, como expresamente lo dispone el artículo 180 del Código de Procedimiento Civil.

Y teniendo presente además, lo dispuesto en la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores —en su texto vigente al 20 de septiembre del año 2016—; artículos 6, 8 y 30 de la Ley N° 18.010 sobre operaciones de crédito de dinero; artículos 4, 1439, 1442, 1461, 1467, 1469, 1546, 1681, 1682, 1683, 1687, 1698, 1700, 2116, 2196, 2206, 2407, 2415, 2492, 2494 del Código Civil; artículos 144, 170, 180, 427 del Código de Procedimiento Civil y el resto de la normativa pertinente; SE DECLARA:

I.- Que SE RECHAZAN con costas, las objeciones documentales formuladas por la abogada Victoria Mera Cortés en representación de la parte demandada **Latinoamericana de Comercio Limitada**, con fecha **15 de noviembre del año 2018**, a folio 122.

II.- Que SE RECHAZAN con costas, las objeciones documentales formuladas por la abogada Victoria Mera Cortés en representación de la parte demandada **Latinoamericana de Comercio Limitada**, con fecha **16 de noviembre del año 2018**, a folio 124.

III.- Que SE RECHAZAN con costas, las objeciones documentales por falta de integridad, formuladas por la abogada Victoria Mera Cortés en representación de la parte demandada **Latinoamericana de Comercio Limitada**, con fecha **19 de noviembre del año 2018**, a folio 127.



IV.- Que **SE RECHAZAN** sin costas, las tachas opuestas por la parte demandada, a dos de las testigos de la parte demandante principal, en las testimoniales rendidas ante el 1° Juzgado Civil de Puerto Montt y ante el 12° Juzgado Civil de Santiago, los días **13 y 16 de noviembre del año 2018**, respectivamente.

V.- Que **SE RECHAZA** la excepción perentoria de prescripción extintiva de la acción infraccional a la ley de protección al consumidor, promovida por la parte demandada **Latinoamericana de Comercio Limitada**.

VI.- Que **SE ACOGE** la acción colectiva por infracción al interés colectivo de los consumidores, interpuesta por la parte demandante **Servicio Nacional del Consumidor**, en contra de **Latinoamericana de Comercio Limitada**, acogándose la denuncia infraccional y declarándose la responsabilidad de la denunciada por haber cometido una serie de infracciones a la Ley N° 19.496, en perjuicio de un grupo determinado o determinable de consumidores.

VII.- Que se declara la abusividad y consecuente nulidad absoluta, de una serie de cláusulas de los contratos de adhesión que la empresa **Latinoamericana de Comercio Limitada**, celebra con el público, a consecuencia de la prestación de sus servicios financieros. Esta declaración de abusividad comprende las cláusulas siguientes:

- A)** Que las cláusulas segunda y tercera del contrato de adhesión denominado “contrato de hipoteca y mandato”, que establecían una cláusula de garantía general hipotecaria, son nulas parcialmente y sin ningún valor, en los términos expresados en las motivaciones 90° y 91° de este fallo.
- B)** Que la cláusula quinta literal a) del contrato de adhesión denominado “contrato de hipoteca y mandato”, que establecía prohibiciones de enajenar, gravar y constituir nuevas hipotecas, es nula parcialmente y sin ningún valor, en los términos expresados en la motivación 129° de este fallo.
- C)** Que la cláusula sexta del contrato de adhesión denominado “contrato de hipoteca y mandato”, que establecía causales de vencimiento anticipado de la obligación, es nula totalmente y sin ningún valor.
- D)** Que la cláusula décimo primera del contrato de adhesión denominado “contrato de hipoteca y mandato”, que establecía un mandato especial, es nula totalmente y sin ningún valor.
- E)** Que las cláusulas de los párrafos décimo y décimo tercero, incluidas en los pagarés, y que establecían mandatos otorgados por los deudores, son nulas totalmente y sin ningún valor.



VIII.- Que se ordena a la demandada **Latinoamericana de Comercio Limitada**, las siguientes prestaciones en relación a las cláusulas declaradas como abusivas en sus contratos:

- A)** Deberá cesar o abstenerse de ejecutar cualquier acto, que sea consecuencia directa o indirecta, de las facultades establecidas en cláusulas declaradas como abusivas, en sus contratos de adhesión con el público.
- B)** Deberá adecuar sus contratos de adhesión a la normativa legal vigente, cumpliendo con los deberes de escrituración del contrato y los requisitos mínimos exigidos para los contratos de prestación de servicios financieros, que celebre en el futuro con los consumidores.
- C)** Deberá introducir a su costa, las adecuaciones en los contratos de adhesión que actualmente mantiene vigentes con los consumidores.
- D)** Deberá alzar y/o cancelar a su costa en las hipotecas que mantiene vigentes con los consumidores, la cláusula de garantía general hipotecaria y la inscripción de la prohibición de enajenar y gravar los inmuebles hipotecados, en los términos de las motivaciones 180° y 181° de este fallo.
- E)** Deberá entregar copia escrita, a su costa, a los consumidores, de los contratos de adhesión celebrados por ellos, y remitir copia de los pagarés, también a su costa, suscritos por los consumidores a favor de la empresa condenada; ello en el plazo de 15 días corridos, en los términos de la motivación 182° de este fallo.
- F)** Deberá restituir a los consumidores el dominio de los inmuebles cuyas hipotecas se hayan realizado, o se hayan transferido directamente a la empresa, por ejecución de las cláusulas declaradas nulas en el contrato de hipoteca y mandato; siempre que esas realizaciones hipotecarias no hayan sido notificadas judicialmente de manera personal o subsidiaria a los deudores hipotecarios, y en la medida de que los inmuebles, continúen en el patrimonio de la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada.

IX.- Que la demandada Latinoamericana de Comercio Limitada, deberá en cesar en su conducta de cobrar intereses a los consumidores por sobre el máximo convencional.

X.- Que se declaren como grupos de consumidores afectados, por las conductas infraccionales de la demandada, los siguientes:

Grupo A) Deudores hipotecarios, cuyas hipotecas hayan sido realizadas, o sus inmuebles dados en pago, o enajenados cualquier manera, a la empresa Latinoamericana de Comercio Limitada, o a terceros, **desde el día 20 de septiembre del año 2006 hasta la fecha**, a consecuencia del mandato



especial establecido en la cláusula décimo primera del contrato de hipoteca y mandato; y que no hayan sido notificados, o requeridos de pago en forma personal o a través de la notificación personal subsidiaria, del juicio en que se realizó la ejecución hipotecaria, si es que este juicio existió.

Grupo B) Deudores a quienes se les ha fijado intereses por sobre el máximo convencional a la fecha de suscripción del pagaré, y que hayan pagado esos intereses superiores a los legales, **desde el día 20 de septiembre del año 2011 hasta la fecha.**

XI.- Que el monto de las restituciones e indemnizaciones a favor de cada uno de los consumidores que forman parte de los grupos afectados, y que deberá cumplir o pagar la demandada Latinoamericana de Comercio Limitada, será el siguiente:

- Para el **Grupo A):**

1.- La restitución del dominio del inmueble a los deudores hipotecarios y consumidores, si el inmueble estuviere en el patrimonio de la demandada Latinoamericana de Comercio Limitada.

2.- En caso de que esto no sea posible la restitución anterior, la empresa deberá pagar el diferencial, entre el precio de la venta, dación en pago, subasta u otra forma de transferencia del inmueble, fijada en los contratos o actos respectivos, y la tasación comercial del inmueble a la fecha del acto o contrato. Esta diferencia deberá pagarse con los reajustes e intereses corrientes para operaciones no reajustables que correspondan, entre la fecha del acto o contrato y la fecha de pago efectivo de la indemnización.

- Para el **Grupo B):** Deberá pagar el diferencial entre los intereses cobrados por sobre el máximo legal y el interés corriente a la fecha de la suscripción del pagaré, informado por la Comisión para el Mercado Financiero; con el correspondiente reajuste, y los intereses corrientes para operaciones no reajustables, entre la fecha del primer pago realizado por el consumidor y la fecha de pago efectivo de la indemnización.

XII.- Que el monto de las restituciones e indemnizaciones particulares que le corresponda a cada consumidor afectado de los grupos establecidos, deberá determinarse en la etapa de cumplimiento de este fallo colectivo, o en los juicios individuales que se inicien ante los Juzgado de Policía Local respectivos, por los consumidores que realicen reserva de derechos respecto de esta sentencia, de conformidad al artículo 54 C inciso segundo de la Ley N° 19.496.

XIII.- Que se condena a la demandada empresa **Latinoamericana de Comercio Limitada**, ya individualizada, al pago de las siguientes multas a beneficio



fiscal, por las distintas infracciones a la ley de protección de los consumidores que cometió:

A) Un multa global de **50 Unidades Tributarias Mensuales**, por las infracciones consistente, en la inclusión de una serie cláusulas abusivas en el contrato de adhesión denominado “contrato de hipoteca y mandato”, accesorio a la prestación de sus servicios financieros y en mandatos insertos de manera accesoria a un pagaré; de conformidad al artículo 24 de la Ley N° 19.496.

B) Una multa global de **750 Unidades Tributarias Mensuales**, por las infracciones consistentes en la no escrituración de sus contratos de prestación de servicios financieros, y las referidas a incumplir su obligación informativa mínima a los consumidores en ese tipo de contratos; multa global que se impone en su máximo legal, de conformidad al artículo 17 K de la Ley N° 19.496.

C) Una multa global de **50 Unidades Tributarias Mensuales**, por las infracciones consistente en cobrar a los consumidores intereses superiores al máximo convencional; de conformidad al artículo 24 de la Ley N° 19.496

XIV.- Firme esta sentencia, se ordena a la condenada empresa **Latinoamericana de Comercio Limitada**, efectuar su costa, de conformidad lo ordenado en el artículo 54 de la Ley N° 19.496, al menos tres publicaciones de avisos del extracto de la sentencia, las que deberán realizarse en cada uno de los siguientes diarios: “La Tercera” y “Publimetro” de circulación nacional; y en los siguientes periódicos locales: “El Austral” de Osorno, “El Llanquihue” de Puerto Montt y “Diario La Estrella de Chiloé”.

XV.- Que se condena en costas de la causa, a la demandada Latinoamericana de Comercio Limitada.

Regístrese, notifíquese, publíquese en extracto y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don JORGE ANDRÉS IBARROLA ÁVILA, Juez Subrogante del Juzgado de Letras de Castro.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Castro, veintisiete de Mayo de dos mil veinte**



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

A contar del 05 de abril de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>