

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : Juzgado de Letras de Castro
CAUSA ROL : C-77-2018
CARATULADO : ALFARO/BANCO ESTADO DE CHILE

Castro, dieciséis de diciembre de dos mil diecinueve

VISTO:

Que ante este tribunal con fecha **4 de enero de 2018**, se ha iniciado la causa Rol C-77-2018, compareciendo **Luisa del Carmen Alfaro Contreras**, empleada , cédula de identidad N° 10.662.470-4, con domicilio en calle Gaspar Araneda N° 1473, comuna de Castro; quien interpone demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual, en contra de la empresa **Banco del Estado de Chile** RUT: 97.030.000-7, empresa del giro bancario, representada legalmente por su gerente general **Jessica López Saffie**, ingeniera comercial, cédula de identidad N° 7.060.733-6, ambos con domicilio en Avenida Bernardo O'Higgins N° 1111, comuna de Santiago, región Metropolitana en virtud de los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho que se exponen en síntesis.

Fundamenta su demandada, indicando que con fecha 4 de mayo del año 2000, celebró un contrato de compraventa y mutuo hipotecario con el Banco Estado, financiado a través de letras de crédito. Indica que en dicho contrato, la deuda ascendía a 310 Unidades de Fomento, pagaderas en un plazo de 15 años aproximadamente, o 174 meses, a través de dividendos anticipados, mensuales y sucesivos, contados desde el mes siguiente de la firma del contrato. Agrega, que se constituyó como codeudor solidario, su cónyuge Fernando Mansilla Gómez.

Relata, que fueron pagando los dividendos por casi 8 años siempre en la fecha estipulada, y que ya tenían pagadas 90 cuotas, restándole 83 dividendos, cuando fueron contactados por los ejecutivos del Banco para ofrecerles refinanciar su crédito, atendida una supuesta baja en las tasas de intereses de los créditos hipotecarios. Señala, que el 31 de julio del año 2008, celebró un contrato de mutuo hipotecario de refinanciamiento PET, y que el Banco Estado le daba en préstamo la cantidad de 183,6709 Unidades de Fomento, los cuáles debía pagar en 83 cuotas mensuales o sucesivas. Refiere que con este refinanciamiento la cuota mensual de sus dividendos efectivamente bajó de valor.

Refiere que a fines del año 2013, recibió una carta del Banco Estado, en el cual le señalaban que debía pagar 2 cuotas o 2 dividendos por mes, es decir la cuota del dividendo original más la cuota del dividendo refinanciado. Señala, que ante esta comunicación se dirigió a las oficinas del Banco Estado y obtuvo respuestas distintas dependiendo de las oportunidades en las que acudió. Relata, que ella exigió durante meses, que le mostraran la



transacción extrajudicial, que daría cuenta de que ella efectivamente mantenía dos deudas con el Banco Estado, exhibición que nunca se materializó.

Narra, que cuando ella se enfermó, fue su marido quien acudió a las oficinas del Banco Estado, para continuar con sus reclamos y que nunca se materializó una reunión que el agente del Banco Estado sucursal de Castro, les había prometido.

Refiere, que el Banco Estado, asegura tener en su poder un avenimiento de fecha 5 de enero del año 2004, que el Banco denominada “BSUB, Acuerdo 241”, correspondiente a la operación N° 152869131 por un monto de 53,454361 Unidades de Fomento, que habría sido pactado en 15 dividendos mensuales y supuestamente suscrito por ella. Señala, que el Banco asegura que dicha deuda se originó en una transacción extrajudicial por dividendos impagos. Agrega, que ella inició en agosto del año 2015, una medida prejudicial de exhibición de documentos, en la causa C-899-2015 del Juzgado de Letras de Castro, solicitando que se le exhibiera dicho acuerdo extrajudicial, sin que el Banco cumpliera con exhibir dicho documento.

Narra, que esta situación derivó en que se enfermara y sufriera una hemorragia, la cual tuvo que operarse de urgencia, hemorragia que supuestamente se debería a la situación de estrés por el cobro de aquella deuda, y que además de dicha enfermedad, se frustraron sus deseos de que su hija pudiera continuar estudios universitarios sin tener que acudir al endeudamiento del crédito con aval de Estado y que además vieron frustrado el proyecto de que su marido, pudiera acceder a crédito para comprarse un taxi, ya que las instituciones financieras no quisieron prestarles dinero por tener una deuda con el Banco Estado, frustrando de esa manera sus proyectos familiares.

Desarrolla los elementos de la responsabilidad extracontractual.

En cuanto a los daños sufridos, la demandante los hace consistir en daño emergente y daño moral.

Respecto al daño emergente sufrido, lo divide dos partidas: **a)** gastos médicos con anterioridad a la presentación de la demanda, que avalúa en la suma de \$5.000.000; y **b)** gastos médicos que se devenguen durante la tramitación del juicio.

En cuanto al daño moral, señala que ha consistido en la angustia, dolor y sufrimiento que ella experimentó, a raíz del cobro de esa supuesta deuda con la institución bancaria, y que además habría padecido una hemorragia por causa de esta situación de estrés, también se frustraron alguno de sus proyectos familiares, como el hecho de que su marido no pudo comprarse un taxi por negarles financiamiento el resto de las instituciones financieras a raíz de la supuesta deuda, y que su hija debió acudir al endeudamiento a través de créditos universitarios, para costear sus estudios universitarios, además de haber tenido que postergar un año su ingreso a la universidad, mientras solucionan el problema de los supuestos dividendos impagos. Avalúa este daño moral en la suma de \$70.000.000.



Pide en definitiva, tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual en contra del **Banco del Estado de Chile**, representada legalmente por Jessica López Saffie, ambos ya individualizados, acogerla en todas sus partes, y condenarla al pago de una suma total de \$75.000.000 por daño emergente y daño moral, más los gastos que se devenguen durante el juicio, o la suma que determine el tribunal, con costas de la causa.

El **13 de marzo de 2018**, se notificó la demanda personalmente al representante legal de la empresa demandada, en la comuna de Santiago, a través del exhorto Rol **E-57-2018** del 7° Juzgado Civil de Santiago.

El **10 de abril de 2018**, a **folio 10**, el abogado Luis Urrutia Gaona, en representación convencional del Banco del Estado de Chile, contestó la demanda solicitando su rechazo con costas, por los argumentos que se exponen en síntesis.

En cuanto a la existencia de la deuda que origina esta demanda, respecto de la operación N° 152869131, de fecha 5 de enero del año 2004, originada en una transacción extrajudicial por un monto de capital de 53,454361, pactado en 15 dividendos mensuales, encontrándose con su servicio en gracia, proyectando el próximo dividendo el 07 de diciembre 2014, señala, que luego de no haber encontrado el título ejecutivo que originó esa operación, a partir del mes de agosto del año 2004, el Banco Estado de Chile, dejó de informar como deudora a la señora Alfaro Contreras por esa operación, es decir, la demandante nunca estuvo en mora por dicha operación. Indica, que declarado el extravío del título, la operación N° 152869131 fue eliminada de los registros del Banco.

En cuanto a los requisitos de procedencia de la acción indemnizatoria, niega que éstos se configuren. Señala, que no ha existido una acción u omisión culpable o dolosa del Banco Estado o sus agentes, y que luego de declarar el extravío del título ejecutivo de dicha operación bancaria, el banco eliminó la deuda de sus registros, sin que nunca se iniciara una cobranza extrajudicial o judicial contra la demandante. Relata que los avisos de morosidad acompañados, no constituyen una cobranza extrajudicial de la operación. Niega asimismo la existencia de los daños invocados por la demandante, indicando que éstos deben ser acreditados por la actora, adicionalmente, niega que los supuestos daños invocados tengan relación de causalidad, con las conductas del banco o de sus funcionarios.

Pide en definitiva, tener por contestada la demanda, y rechazarla en todas sus partes, con costas.

Las partes no evacuaron los trámites de réplica y dúplica.

El **8 de agosto de 2018**, a **folio 20**, se realizó la audiencia de conciliación, con la asistencia de la abogada Marlys Castillo como apoderada de la parte demandante y con la asistencia del abogado Francisco Urrutia Gaona como abogado de la parte demandada. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo por falta de acuerdo.



El **12 de octubre de 2018**, a **folio 22** se recibió la causa a prueba, fijando los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, resolución modificada por otra de fecha **2 de enero de 2019**, a **folio 25**.

El **14 de octubre de 2019**, a **folio 45**, se citó a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que las peticiones de la parte demandante se encuentran señaladas en la parte expositiva del fallo, y en resumen se reducen a demandar la indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual en contra del Banco del Estado de Chile, por su responsabilidad en el cobro de una crédito inexistente y que le originó daños materiales y morales a la actora por \$75.000.000, con costas.

SEGUNDO: Que a su vez, la empresa demandada niega su responsabilidad en los hechos narrados; señala que la operación bancaria a la que alude la demandada, luego de haberse declarado el extravío del título ejecutivo, se eliminó dicha deuda de los registros del banco el 5 de agosto del año 2014, sin que antes se hubieran iniciado cobranzas extrajudiciales o judiciales; niega asimismo la existencia de los daños demandados y que éstos pudieran tener relación causal con las actuaciones del banco o de sus agentes.

TERCERO: Que para acreditar los fundamentos de su acción indemnizatoria, la parte demandante ha rendido la siguiente prueba en el juicio.

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

A folio 4, con fecha **9 de enero de 2018**.

1) Carta fechada el **7 de mayo del año 2013**, suscrita por Enrique Cisternas Crovari, coordinador de clientes del Banco Estado de Chile, dirigida a Luisa del Carmen Alfaro Contreras, informando del estado de los créditos de la demandante, de 1 carilla de extensión.

2) Escritura privada protocolizada, de contrato de compraventa y mutuo hipotecario en letras de crédito, entre la vendedora Inmobiliaria Abinsa Limitada, la compradora y mutuaria Luisa del Carmen Alfaro Contreras y el mutuante Banco del Estado de Chile, de fecha 15 de mayo del año 2000, de 3 carillas escritas por su anverso y reverso, protocolizada en la 16° Notaría de Santiago.

3) Copia simple de escritura de contrato de mutuo hipotecario con refinanciamiento PET, entre la mutuaria Luisa del Carmen Alfaro Contreras y el mutuante Banco del Estado de Chile, de fecha 31 de julio del año 2008, de 6 carillas de extensión por su anverso, y protocolizado en la Notaría de Castro, bajo el N° 3209-2008.

4) Certificado de hipotecas y gravámenes del inmueble ubicado en pasaje Gaspar Araneda N° 1473, de la comuna de Castro, a nombre de la demandante Luisa del Carmen Alfaro Contreras y que da cuenta de una primera hipoteca inscrita a nombre del Banco Estado de Chile y de una prohibición inscrita a favor del Banco Estado de Chile, certificado emitido con fecha 30 de octubre del año 2008.



A folio 36, con fecha 12 de abril de 2019.

5) Comunicación trimestral de crédito hipotecario, emitido por el Banco Estado de Chile y dirigido a la demandante Luisa del Carmen Alfaro Contreras, emitida con fecha **5 de noviembre del año 2012**, con indicación de la operación de crédito N° 152869131, por un monto de 54,453361 unidades de fomento, y pagadera a partir del 7 de diciembre del año 2014, en el plazo de 15 meses, carta de dos páginas de extensión.

6) Carta emitida por la Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras, dirigida a la Luisa Alfaro Contreras, de fecha 8 de octubre del año 2018, respondiendo una carta-reclamo previa enviada por la demandante Alfaro Contreras, con fecha 30 de septiembre del año 2014.

7) Informe psicológico practicado a la demandante Luisa del Carmen Alfaro Contreras, por el psicólogo del programa PRAIS del Servicio de Salud Chiloé, Diego Urrutia, informe emitido **en el mes de diciembre del año 2018**.

8) Certificado extendido por la asistente social del Colegio San Francisco de Asís de la comuna de Castro, Cecilia Nail Savareses, relatando la situación de la apoderada Luisa del Carmen Alfaro Contreras, certificado emitido con fecha 28 de diciembre del año 2018.

9) Simulación de liquidación de pago de crédito, emitida por el Banco Estado de Chile, para la cliente Luisa del Carmen Alfaro Contreras, respecto de la operación de crédito N° 152869131, por un monto de 54,453361 unidades de fomento, simulación emitida con fecha 18 de marzo del año 2013.

10) Copia simple de solicitud de medida prejudicial de exhibición de documentos, ingresada con fecha 12 de agosto del año 2015 ante el Juzgado de Letras de Castro, por la actual demandante Luisa del Carmen Alfaro Contreras, en contra del Banco del Estado de Chile, solicitando la exhibición del avenimiento de fecha 5 de enero del año 2004, BSUB Acuerdo 241, correspondiente a la operación N° 152869131.

11) Copia simple de acta de audiencia de exhibición de documentos Rol C-899-2015, del Juzgado de Letras de Castro, caratulada “Alfaro con Banco del Estado de Chile”, audiencia realizada con fecha 13 de junio del año 2016.

12) Carta respuesta emitida por el Banco del Estado de Chile, dirigida a la actual demandante Luisa del Carmen Alfaro Contreras, carta emitida con fecha 7 de junio, sin que sea posible corroborar el año, toda vez que el documento no aparece íntegramente escaneado.

13) Solicitud de reclamo presentado por la demandante Luisa del Carmen Alfaro Contreras, ante el Banco Estado de Chile, sucursal de Castro, de fecha **10 de julio del año 2014**, pidiendo que el Banco le exhiba el documento que respalda la operación crédito N° 152869131, y cuyo cobro empezaría a ser exigible a partir del 7 de diciembre del año 2014, pagadero en 15 dividendos.



II.- Prueba testimonial. Con fecha **12 de abril de 2019**, a **folio 34**, comparecieron los testigos de la parte demandante, quienes previamente juramentados y examinados al tenor de los puntos de prueba, prestaron las siguientes declaraciones.

1.- Yannette Yacqueline Tapia Aguilar: comerciante, quien al punto de prueba N° 4, fijado en la resolución de fecha 12 de octubre del año 2018, referido a la efectividad de los perjuicios ocasionados por los hechos de la demanda y el monto de los mismos, declara que la demandante sufrió daños sicológicos, que también la operaron porque le vino una hemorragia por los problemas que estaba pasando, y que ella iba todas las semanas al Banco y no le solucionaban nada. Repreguntada la testigo, para que diga en qué consistía el problema de la señora Alfaro, la testigo precisa que consiste en una deuda que le estaban cobrando demás y que ella decía que no debía, agrega que esos hechos habrían ocurrido desde el año 2013 hasta el año 2014. Repreguntada la testigo, para que diga cómo tomó conocimiento de los hechos que relata, responde que ella habría acompañado en dos oportunidades a la señora Alfaro a reclamar al Banco Estado el año 2014 y que cuando la veía, ella le preguntaba a la señora Alfaro si le habían dado alguna solución en el Banco. Agrega la testigo, que una persona del Banco se habría burlado de la señora Alfaro cuando ésta fue a pedir soluciones, y que ella habría estado presente en esa oportunidad. Repreguntada la testigo, para que diga si sabe si el Banco le cobró esa deuda a la señora Alfaro, responde que desde el Banco le estaban cobrando esa deuda y que la llamaban todos los días, incluso los días sábado, sin precisar cómo tiene conocimiento de estos llamados de cobranza.

Contrainterrogada la testigo, para que diga cómo se llamaba el funcionario que atendió a la señora Alfaro en el Banco Estado, responde que no lo recuerda. Contrainterrogada para que diga en qué parte de la sucursal atendieron a la señora Alfaro, responde que las mandaban de un lado a otro, y que la señora Alfaro entraba sola.

2.- Eliana Isabel Garrido Mellado: labores de casa, quien al punto de prueba N° 4, fijado en la resolución de fecha 12 de octubre del año 2018, referido a la efectividad de los perjuicios ocasionados por los hechos de la demanda y el monto de los mismos, declara que el monto de los perjuicios los desconoce, pero que puede dar fe que la señora Luisa sufrió daños físicos y sicológicos a raíz de la supuesta deuda que tenía con el Banco Estado y que ella se veía muy angustiada por el riesgo de perder su casa, y que ella iba a reclamar al Banco para que le mostraran el documento que acreditara la supuesta deuda que le estaban cobrando. Repreguntada la testigo para que diga cómo sabe los hechos que relata, contesta que la señora Luisa Alfaro cuidaba de manera esporádica a su hija y en esas ocasiones conversaba con ella, y que también la señora Luisa le habría mostrado cartas de cobranza que eran enviadas por el Banco Estado. Agrega que estos hechos habrían ocurrido entre el año 2013 y 2014. Repreguntada la testigo para que diga en qué habrían consistido los daños sicológicos, responde que ella la veía triste, desesperada, angustiada y que ella le



comentaba que le costaba conciliar el sueño y que debió visitar a un sicólogo. Agrega la testigo, que la señora Alfaro también tuvo repercusiones físicas y que terminó hospitalizada con una hemorragia.

Contrainterrogada la testigo, para que diga si recuerda qué decían las cartas de cobranza que le mostraba la señora Alfaro y que eran enviadas por el Banco Estado, responde que no recuerda el monto, pero hacían alusión a 15 dividendos adicionales.

Contrainterrogada para que diga si sabe si el Banco Estado demandó a la señora Alfaro por esa deuda, responde que lo desconoce.

Al punto de prueba N° 5, de la resolución de fecha 2 de enero del año 2019, referida a la efectividad de existir una acción u omisión del Banco Estado y la relación de causalidad entre esa acción y los daños que se alegan, declara que el Banco Estado cobraba de manera constante esos 15 dividendos y que además de las cartas, estaban los llamados telefónicos y que ella los habría escuchado porque la señora Alfaro puso alguna vez su teléfono en altavoz. Repreguntada la testigo, para que diga con qué frecuencia se realizaban las cobranzas por parte del Banco Estado, responde que las cartas eran una vez al mes y que los llamados telefónicos no los podría decir, pero que *tiene entendido* que eran bastante recurrentes las cobranzas. Repreguntada la testigo para que diga cómo sabe que los daños se produjeron a raíz de la supuesta deuda con el Banco Estado, la testigo responde que lo sabe *porque la señora Alfaro se lo comentó*.

3.- Diego Urrutia Marchant: sicólogo, quien al punto de prueba N° 4, fijado en la resolución de fecha 12 de octubre del año 2018, referido a la efectividad de los perjuicios ocasionados por los hechos de la demanda y el monto de los mismos, declara que no conoce esa información, pero puede observar que la situación con el Banco, ha afectado el ánimo de la señora Alfaro, ocasionándole un trastorno de salud mental, y que ella tiene un estado ansioso permanente, que dificulta que pueda conciliar el sueño y ánimo deprimido. Repreguntado el testigo, para que diga en qué fecha atendió a la señora Alfaro, responde que fue durante el segundo semestre del año 2018 y que la atendió en 3 oportunidades. Repreguntado el testigo para que diga si la señora Alfaro se encuentra en algún tratamiento psicológico actualmente, responde que no se encuentra en tratamiento.

4.- Cecilia Alejandra Nail Savarese: asistente social del colegio San Francisco de Asís de la comuna de Castro, quien al punto de prueba N° 4, fijado en la resolución de fecha 12 de octubre del año 2018, referido a la efectividad de los perjuicios ocasionados por los hechos de la demanda y el monto de los mismos, declara que los perjuicios que ella pudo observar, es que el año 2015, la hija mayor tuvo que postergar su ingreso a la universidad, a la espera de que su familia pudiera resolver el tema de su vivienda, y que el mismo año se habrían gatillado descompensaciones de salud en al menos tres miembros del grupo familiar. Repreguntada la testigo, para que diga si sabe qué produjo los perjuicios que señala, responde que la causa habrían sido las constantes notificaciones de una deuda



con el Banco por una repactación del crédito hipotecario que tenía inicialmente. Repreguntada la testigo, para que diga cómo sabe los hechos que relata, señala, que la señora Luisa habría realizado una postulación a becas internas del colegio, para el año 2015, y que el 6 de noviembre del año 2014 se habría entrevistado con ella, y en esa oportunidad la señora Luisa expuso su situación y acompañó recibos de pago de dividendos, una carta del SERNAC y antecedentes de atenciones médicas.

CUARTO: Que para acreditar los fundamentos de su contestación, la parte demandada rindió la siguiente prueba en el juicio.

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

A folio 35, con fecha 12 de abril de 2019.

1) Resumen SINACOFI Prime Comercial, emitido por la Asociación de Bancos, respecto de doña Luisa del Carmen Alfaro Contreras, con fecha 12 de abril de 2019, informe que la cliente que no registra morosidades informadas en el sistema bancario.

QUINTO: Que lo demandado en este juicio, es una indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual.

SEXTO: Que son requisitos para la procedencia de la acción indemnizatoria, por responsabilidad extracontractual: **a)** la existencia de una acción u omisión del sujeto o hechor; **b)** la existencia de daño en la víctima; **c)** que la acción u omisión del hechor sea imputable a dolo o culpa suya; **d)** relación de causalidad entre la acción u omisión dolosa o culpable y el daño producido y; **e)** la ausencia de un elemento eximente de responsabilidad.

SÉPTIMO: Que según las reglas de la carga de la prueba, incumbe al demandante probar todos los requisitos o presupuestos para la procedencia de su acción.

OCTAVO: Que respecto al primero de los elementos para la configuración de responsabilidad extracontractual, esto es la existencia de un hecho u omisión de la demandada, para el caso concreto, la actora la hace consistir en un supuesto doble cobro de una repactación de un crédito hipotecario, y en numerosas cobranzas mediante cartas y llamados telefónicos, correspondiente a la operación de crédito N° 152869131, por un monto de 54,453361 unidades de fomento, con el Banco Estado y pagadera a partir del 7 de diciembre del año 2014, en el plazo de 15 meses, y la comunicación de morosidad de esa deuda en el sistema financiero, negando la demandante la existencia de esta deuda.

NOVENO: Que la demandada a su vez, ha negado que la operación de crédito N° 152869131, por un monto de 54,453361 unidades de fomento, con el Banco Estado y pagadera a partir del 7 de diciembre del año 2014, haya sido objeto de cobranza extrajudicial o judicial a la demandante, toda vez que ella nunca llegó a ser exigible, y que habiéndose declarado extraviado el título ejecutivo de dicha deuda por el Banco Estado, la institución bancaria eliminó la deuda de su sistema en agosto del año 2014, sin que se hubiera informado morosidad alguna de la demandante Luisa Alfaro al sistema bancario.



DÉCIMO: Que en consecuencia, corresponde a la parte demandante, acreditar que efectivamente recibió cartas de cobranza y telefónicas por la **operación de crédito N° 152869131**, por un monto de 54,453361 unidades de fomento, con el Banco Estado y pagadera a partir del 7 de diciembre del año 2014.

UNDÉCIMO: Que del análisis de la documental rendida por la parte demandante, consistente en carta fechada el **7 de mayo del año 2013**, suscrita por Enrique Cisternas Crovari, coordinador de clientes del Banco Estado de Chile, dirigida a Luisa del Carmen Alfaro Contreras, informando del estado de las reprogramaciones del créditos hipotecario de la demandante, de 1 carilla de extensión, este instrumento privado emitido por un funcionario de la empresa demandada, y que se ha tenido por reconocido tácitamente por la demandada, al no haberlo objetado dentro del plazo legal, permite de conformidad al artículo 1702, tiene valor de escritura pública respecto de la parte que aparece haberlo suscrito, y por consiguiente permite presumir la veracidad de su contenido.

DUODÉCIMO: Que en este sentido, el instrumento privado de fecha **7 de mayo del año 2013**, suscrito por el Banco Estado, da respuesta a la actual demandante doña Luisa del Carmen Alfaro Contreras, a raíz de una presentación hecha ante el SERNAC, desconociendo la reprogramación hipotecaria suscrita con la institución bancaria y solicitando la anulación de la misma, explica las supuestas reprogramaciones del crédito hipotecario original contratado en julio del año 2000 por la demandante doña Luisa del Carmen Alfaro Contreras, operación N° indicando que el mutuo hipotecario original del año 2000 se encuentra pagado por amortización. Precisa posteriormente este instrumento, que la demandante habría suscrito las siguientes reprogramaciones, detallándolas y señalando su estado de exigibilidad, detalle que se transcribe para mayor claridad argumental:

*“- Con fecha 05/01/2004 suscribe Acuerdo 241, **Operación N° 152869131**, por un monto de capital de U.F. 53,454361, a una tasa de interés del 6,3%, pactado en 15 dividendos mensuales, en gracia,... **comenzando su servicio el 07/12/ 2014.***

*- Con fecha 30/07/2008 suscribe mutuo hipotecario con refinanciamiento PET, **Operación N° 152869137**, por un monto de capital de U.F de 183,670908, a una tasa de interés de 6,5%, pactado en 83 dividendos mensuales, de los cuales lleva pagados 56, **este último con fecha de vencimiento 11/03/2013, en mora.**”*

DÉCIMO TERCERO: Que del análisis del contenido del instrumento recién transcrito y acompañado como prueba documental por la propia demandante, permite presumir como verdadero, que al **7 de mayo del año 2013**, ésta efectivamente esta en mora del dividendo mensual con vencimiento el 11 de marzo de 2013, y que correspondía al mutuo hipotecario con refinanciamiento PET, **operación N° 152869137**, crédito cuya existencia la demandante reconoció expresamente en su libelo de demanda, reconocimiento que constituye por cierto una confesión judicial espontánea.



DÉCIMO CUARTO: Que asimismo, el análisis del instrumento privado en comentario, consistente en la carta de fecha 7 de mayo del año 2013, suscrita por un funcionario del Banco Estado, permite asimismo presumir como verdadero, que la **operación de crédito N° 152869131**, por un monto de 54,453361 unidades de fomento, —cuya existencia era negada por la demandante—y pagadera en 15 dividendos, sólo iba a ser exigible de cobro a partir del **7 de diciembre del año 2014**.

DÉCIMO QUINTO: Que sin perjuicio de que frente a los reclamos extrajudiciales de la demandante Luisa Alfaro Contreras, desconociendo la existencia de la **operación de crédito N° 152869131**, exigible en 15 cuotas mensuales a partir del 7 de diciembre del año 2014, la entidad bancaria haya declarado el extravío del título ejecutivo de dicha operación y haya eliminada esa deuda de sus registros bancarios antes de la fecha de su exigibilidad en diciembre 2014, como expresamente lo ha reconocido la entidad demandada en su contestación, debe recordarse, que en este caso, la demandante ha hecho consistir la acción de la demandada como presupuesto de la responsabilidad extracontractual, en las numerosas cobranzas escritas y telefónicas, de la operación de crédito N° **152869131** y en la comunicación de su morosidad al sistema bancario y financiero.

DÉCIMO SEXTO: Que de la revisión y análisis del contenido de toda la prueba instrumental rendida por la demandante, no existe ningún antecedente que dé cuenta de gestiones de cobro escritas entre el año 2013 y 2014, respecto de la **operación de crédito N° 152869131**.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que por cierto, resulta impertinente para acreditar las supuestas cobranzas de la operación de crédito N° **152869131**, la carta de fecha 7 de mayo del año 2013; toda vez que dicha misiva, sólo informa de la existencia de esa operación, y expresamente señala que será exigible a partir del **7 de diciembre del año 2014**. Asimismo, dicha misiva, permite presumir como verdadero, que la demandante señora Alfaro Contreras, a esa fecha —el 7 de mayo del año 2013— **se encontraba en mora**, de la cuota N° 56 de la otra operación crediticia N° **152869137**, consistente en el mutuo hipotecario con refinanciamiento PET del año 2008, cuota vencida desde el día 11 de marzo del año 2013.

DÉCIMO OCTAVO: Que asimismo, resulta impertinente para acreditar la efectividad de las supuestas cobranzas extrajudiciales de la operación de crédito N° **152869131** realizadas por el Banco del Estado de Chile, la documental rendida por la demandante, consistente en el instrumento privado de “*Simulación de liquidación de pago de crédito*”, emitido por el Banco Estado de Chile, con fecha **18 de marzo del año 2013**, para la cliente Luisa del Carmen Alfaro Contreras, respecto de la operación de crédito N° 152869131, por un monto de 54,453361 unidades de fomento; toda vez, que dicha documento sólo daría cuenta del registro de esa operación crediticia al mes de marzo del



año 2013 en los sistemas del Banco Estado, y la proyección de un prepago del crédito antes de su vencimiento, pero en ningún caso constituye una cobranza del mismo crédito.

DÉCIMO NOVENO: Que de igual manera, no resulta suficiente para acreditar las numerosas cobranzas extrajudiciales de la operación de crédito N° 152869131 alegadas por la demandante Alfaro Contreras, el instrumento privado rendido por ella denominado “*Comunicación trimestral de crédito hipotecario*”, emitido por el Banco Estado de Chile con fecha **5 de noviembre del año 2012** y dirigido a la demandante, toda vez que dicho documento sólo permite dar cuenta de la existencia de la operación de crédito N° 152869131, por un monto de 54,453361 unidades de fomento, pero indicando expresamente que la fecha del próximo pago sería el **7 de diciembre del año 2014**, es decir, la supuesta deuda resultaría exigible recién 2 años después de la fecha de emisión de aquella comunicación; de manera tal que no siendo exigible aquella deuda aún según expresamente informó la institución bancaria, dicho instrumento no constituye una acción para el cobro de la deuda.

VIGÉSIMO: Que analizada la prueba testimonial rendida por la demandante, respecto a la efectividad de las constantes cobranzas por carta y telefónicas por la operación de crédito N° 152869131, las declaraciones de los testigos Tapia Aguilar y Garrido Mellado, resultan simples testigos de oídas, que no aparecen bien instruidas de los hechos y se limitan a especular de supuestas cobranzas y reiterar el relato de la demandante doña Luisa Alfaro, reconociendo ambas, que tomaron conocimiento de los hechos, precisamente porque se los contó la propia señora Luisa Alfaro. A modo de ilustración, la testigo Tapia Aguilar, repreguntada sobre si sabe si del Banco le cobraron esa deuda a la señora Alfaro, responde *que del Banco la llamaban todos los días incluso los días sábados, todas las semanas*, sin indicar cómo se habría enterado de estas llamadas telefónicas reiteradas, de su contenido de cobranza, ni del crédito objeto del cobro, declaración que no resulta concordante con la periodicidad de visitas y relación de amistad lejana que la testigo habría tenido con la señora Alfaro Contreras, según ella misma declaró. A su vez, la testigo Garrido Mellado, vecina de la demandante, declara que la señora Luisa, *le mostró en un par de ocasiones las cartas de cobranza que le envió el Banco Estado y que vio cartas de cobranzas que eran enviadas por el Banco Estado*, agregando en su declaración, que las cartas de cobranza eran una vez al mes y que ella oyó llamados telefónicos cobrando hechos por el Banco Estado cuando la demandante puso su teléfono en altavoz; esta declaración testimonial no aparece confirmada con otros elementos de corroboración, que permitan darle credibilidad a dicho testimonio, considerando particularmente, que la parte demandante, no ha acompañado a la causa ninguna prueba documental que consista en cartas de cobranza emitidas por el Banco Estado, cartas de cobranza que la testigo declaró haber visto y señalar que eran enviadas por el banco una vez al mes, al menos. En consecuencia, siendo simples testigos de oídas las señoras Tapia Aguilar y Garrido



Mellado, que se limitan a especular y reiterar el relato de la propia demandante, que han tomado conocimiento por los dichos de esta última, y teniendo en cuenta que la veracidad de sus declaraciones, referidas a haber presenciado reiteradas cobranzas escritas y telefónicas a la señora Alfaro Contreras, de parte del Banco del Estado, no pueden ser corroboradas con otros antecedentes probatorios que permitan darle verosimilitud a dichos testimonios, por lo que dichas declaraciones resultan absolutamente insuficientes siquiera, para servir de base a una presunción judicial sobre la efectividad de estas supuestas constantes cobranzas.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que al contrario de lo sostenido por la demandante, respecto a las constantes cobranzas extrajudiciales, de la operación de crédito N° **152869131**, el análisis de la documental rendida demandada Banco Estado, consistente en *Resumen SINACOFI Prime Comercial*, respecto de doña Luisa del Carmen Alfaro Contreras, emitido fecha 12 de abril de 2019, permite presumir como verdadero, que a la fecha recién mencionada, la demandante Alfaro Contreras, no registra morosidades informadas en el sistema bancario.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que en consecuencia, la demandante, no ha logrado acreditar ante este tribunal, que fue objeto de reiteradas cobranzas escritas y telefónicas por parte del Banco Estado durante el año 2013 y 2014, respecto de la operación de crédito **152869131**, por un monto de 54,453361 unidades de fomento, y pagadera en 15 cuotas, ni tampoco, que haya sido comunicada como morosa al sistema bancario por dicha operación crediticia, hecho central generador de responsabilidad que relata en su demanda, y que resultaba de su carga probatoria acreditar.

VIGÉSIMO TERCERO: Que no habiéndose acreditado el primero presupuesto de la responsabilidad extracontractual, la acción u omisión generadora de la misma, este tribunal deberá rechazar la demanda indemnizatoria como se dirá en la parte resolutive, resultando innecesario efectuar un análisis pormenorizado del resto de los presupuestos de la responsabilidad civil.

VIGÉSIMO CUARTO: Que sin perjuicio de lo ya concluido y sólo para dar cuenta de la falta de antecedentes probatorios en torno a los daños alegados por la demandante, daño que por cierto constituye el presupuesto central para que pueda configurarse la responsabilidad extracontractual; la demandante exige en su libelo la reparación de un daño material y de daño moral.

VIGÉSIMO QUINTO: Que en cuanto a la solicitud de reparación del daño emergente, la demandante la hace consistir *en gastos médicos, hospitales, tratamientos y cirugías* en que incurrió durante el año 2013 y 2014, que avalúa en la suma de \$5.000.000, más los mismos gastos médicos incurridos con posterioridad a ese año. En este punto, si bien, la demandante narra, que a consecuencia de las reiteradas cobranzas escritas y telefónicas realizadas por el Banco del Estado de Chile durante los años 2013 y 2014 por el



crédito en cuestión, —y cuya existencia no logró acreditar durante el juicio—, habría sufrido una hemorragia que requirió una intervención médica de urgencia; dicha demandante no ha rendido prueba alguna, que acredite la existencia de dicha intervención quirúrgica, su fecha ni su origen, y para ello resultan absolutamente insuficientes, las declaraciones de sus testigos de oídas que se limitan a repetir un relato que ha sabido por dichos de la propia demandante, sin que exista otra prueba idónea que permita acreditar siquiera la existencia de esta intervención quirúrgica narrada. Por lo demás y aunque la demandante no se encargó de precisar en su libelo de demanda, en qué consistieron los gastos médicos incurridos, ni aun para el caso, en que el tribunal pudiera presumir que dichos gastos médicos, serían intervenciones referidas a salud mental, tampoco la demandante ha rendido prueba alguna de los desembolsos de dinero por dichas atenciones de salud. En consecuencia, ni aún para el caso en que hubiera logrado probar la acción imputada a la entidad bancaria, tampoco habría podido prosperar una indemnización por una partida de daños materiales sobre cuya existencia no rindió prueba alguna.

VIGÉSIMO SEXTO: Que la demandante tampoco rindió prueba idónea, para acreditar el supuesto daño moral sufrido a consecuencia de las reiteradas cobranzas escritas y telefónicas recibidas del Banco del Estado, durante los años 2013 y 2014, por la operación de crédito N° 152869131. Cabe destacar, que ese daño extrapatrimonial, la demandante lo hace consistir, en el sufrimiento psicológico nacido tanto de una grave enfermedad física, de la imposibilidad o frustración del proyecto familiar de comprarse un taxi, por no haber recibido créditos de instituciones financieras, y del sufrimiento emocional a raíz de que su hija debió posponer un año su ingreso a la universidad y que posteriormente debió financiar sus estudios a través de una crédito universitario, situación que habría sido diferente, si no hubiera tenido que soportar las supuestas reiteradas cobranzas y la información de morosidad en el sistema bancario, por parte de la demandada Banco del Estado, daño que avalúa en la suma de \$70.000.000.

VIGÉSIMO SÉPTIMO: Que si bien el daño moral es un daño que por su naturaleza resulta de difícil prueba, es necesario que el litigante aporte antecedentes que permitan presumir la existencia de aquel sufrimiento psicológico y su vinculación con los hechos imputados a la demandada y que habría ocurrido entre los años 2013 y 2014. En ese sentido, cabe reiterar, que la demandante no ha rendido prueba ninguna prueba pertinente para acreditar la supuesta enfermedad física que habría sufrido y que requirieron de una intervención quirúrgica, ni la fecha de ésta intervención ni su origen médico. Tampoco acreditó siquiera, la efectividad de haber solicitado un crédito ante instituciones financieras para la compra de un taxi, ni acreditó la negativa a otorgarle dicho crédito. Finalmente, la demandante Alfaro Contreras, no acreditó más allá de sus dichos, la efectividad de tener una hija que haya ingresado a la educación superior, el año de egreso de ésta de la educación secundaria, ni el año de ingreso y su continuidad de estudios universitarios;



asimismo, tampoco la demandante Alfaro Contreras rindió prueba alguna, para que el caso de acreditados los supuestos anteriores respectivo del ingreso de su hija a estudios universitarios, ella y su grupo familiar hubieran estado en condiciones económicas de solventar directamente la totalidad de los costos de los estudios universitarios de su hija, sin acudir a ningún tipo de financiamiento estudiantil. De esta manera, la demandante no ha acreditado ninguno de los antecedentes de salud y frustraciones de proyectos familiares, que habrían originado su sufrimiento y malestar psicológico.

VIGÉSIMO OCTAVO: Que para este tribunal, resulta también descartado como prueba idónea para acreditar la efectividad del daño moral, el informe del psicólogo del programa PRAIS del Servicio de Salud Chiloé, Diego Urrutia, que atendió a la demandante señora Luisa Alfaro Contreras, y que la diagnostica con *un trastorno ansioso permanente, que dificulta que pueda conciliar el sueño y ánimo deprimido*. En este punto, si bien el psicólogo que elaboró el informe, declaró en la causa como testigo de la demandante y ratifica el contenido de su informe y el diagnóstico de la señora Alfaro Contreras, no es menos cierto, que el mismo testigo, corrobora que las atenciones psicológicas a la demandante, se realizaron durante el **segundo semestre del año 2018**, y su informe fue elaborado en **diciembre del año 2018**, agregando el testigo, en su declaración testimonial prestada en abril del año 2019, que a esa fecha, la demandante doña Luis Alfaro Contreras no se encuentra en tratamiento psicológico en dicho programa del Servicio de Salud Chiloé. En este sentido, el trastorno de ansiedad que se diagnostica a la demandante, ocurre, con un margen de 4 años de diferencia, respecto de los hechos que imputa a la entidad bancaria y que cuya existencia no logró acreditar, de manera tal, que la diferencia temporal entre los hechos alegados y la fecha del diagnóstico del trastorno de ansiedad, sumado a la inexistencia de otros antecedentes probatorios, impiden que dicho trastorno de salud mental, pueda ser vinculado causalmente con los hechos imputados a la entidad bancaria. En consecuencia, del análisis de la prueba rendida en la causa, la demandante, tampoco acreditó la efectividad de haber sufrido un daño moral, ni de la vinculación temporal y causal entre su trastorno de ansiedad, con las supuestas reiteradas cobranzas escritas y telefónicas realizadas por el Banco del Estado de Chile, entre los años 2013 y 2014.

VIGÉSIMO NOVENO: Que el resto de la prueba documental rendida por la demandante, referida a los documentos del mutuo hipotecario original celebrado el año 2000, la documental del refinanciamiento del mutuo hipotecario del año 2008, ambos con el mismo Banco Estado, o las piezas de la medida prejudicial de exhibición de documentos, iniciada el año 2015 ante este mismo tribunal, y que no ha sido especialmente pormenorizada en su análisis, en nada altera las conclusiones a las que ya ha arribado el tribunal respecto a la insuficiencia probatoria respecto la existencia de las reiteradas cobranzas extrajudiciales escritas y telefónicas sufridas por la operación de crédito N° 152869131, durante los años 2013 y 2014 por parte del Banco del Estado de Chile, ni la



comunicación de una supuesta morosidad por dicho crédito; teniendo en cuenta que el contenido esta documental se refiere a hechos no controvertidos en la causa, impertinentes y que ni siquiera se vinculan con otros presupuestos de la acción indemnizatoria.

Y teniendo presente además, lo dispuesto en los artículos 1698, 1702, 2314 y siguientes del Código Civil, y artículos 144, 254 y siguientes del Código de Procedimiento Civil; **SE RESUELVE:**

I.- Que **SE RECHAZA** en todas sus partes, la demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual, interpuesta por **Luisa del Carmen Alfaro Contreras**, en contra de la empresa **Banco del Estado de Chile**, representada legalmente por Jessica López Saffie, todos ya individualizados.

II.- Que no se condena en costas a la parte demandante, por haber tenido motivo plausible para litigar.

Regístrese, notifíquese y archívese oportunamente.

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, dieciséis de Diciembre de dos mil diecinueve**





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 08 de septiembre de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>