

Santiago, cinco de diciembre de dos mil veinticinco.

Vistos:

En estos autos Rol Corte Suprema N°217.303-2023, se ha conocido el recurso de queja deducido por el abogado Nicolás Sánchez López, en representación de doña Josefa Ossa Geisse y don Alfonso Sánchez López, en contra de los integrantes de la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, Ministra señora Jessica González Troncoso, Ministra Suplente señora Andrea Díaz-Muñoz Bagolini y el Abogado Integrante señor Rodrigo Asenjo Zegers, por las faltas o abusos graves en que habrían incurrido al dictar la sentencia de segundo grado, de fecha cuatro de septiembre de dos mil veintitrés, en los autos Rol N°2771-2021, por la que se revoca la sentencia dictada por el Cuarto Juzgado de Policía Local de Santiago, en los autos caratulados “Scotiabank Chile S.A. contra Ossa”, Rol N°569-4-2020, seguidos por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, decidiendo, en su lugar, el rechazo íntegro de sus pretensiones.

Solicita se acoja el recurso de queja, se anule la sentencia recurrida y, en su reemplazo, se dicte otra que confirme la de primer grado, con costas.

Informando los jueces recurridos al tenor del recurso, refirieron que la resolución dictada por la Corte de Apelaciones cumple con la obligación de fundamentar adecuadamente su decisión, expresando, sucintamente, los motivos de hecho y de derecho, y los antecedentes en los que se sustenta la revocatoria.

Encontrándose en estado, se trajeron los autos en relación.

Considerando:

Primero: Que, en su libelo recursivo, el quejoso explica que luego de firmar la promesa de compra de un departamento, que estipulaba la suscripción del contrato prometido para el día 2 de enero de 2020, sus representados comenzaron a buscar financiamiento para la obtención de un crédito hipotecario. En ese contexto, por medio del correo electrónico de fecha 17 de octubre de 2019, el Banco denunciado, a través del ejecutivo Hans González Monsalve, les



informó: *“la aprobación de un crédito hipotecario a 20 años, para la compra de su nueva vivienda 2 titulares, logré conseguir la tasa del 1,69% fija por todo el periodo del crédito como nuevo cliente Premium de Scotiabank. Como Banco garantizamos la tasa fija entregada en esta simulación sin temor a subidas mientras dure el proceso de cambio, ya que es válida hasta el 30.12.19, tiempo suficiente para dejar todo ok. (Adjunto simulaciones es plazo 20 y 25 años)”*.
Agrega que el mismo día, sus representados se comunican con el ejecutivo antes aludido, adjuntando una cotización que ya tenían del Banco Bice, el que informaba condiciones más ventajosas.

En virtud de ello, al día siguiente, el ejecutivo Hans González Monsalve respondió la misiva, adjuntando una simulación de crédito a 20 años con tasa de 1,45% anual, el que fue complementado a través de un mensaje de texto remitido el mismo día, en el que informó: *“logré mejorar las condiciones, tasa 1,45% para cerrar el lunes”*, comunicación que su representado Alfonso Sánchez, con igual fecha, respondió: *“Ok, perfecto”*.

Señala que a esta comunicación le sucedieron un cúmulo de correos y mensajes de texto con el agente, que dan cuenta que se había efectuado la aprobación comercial, así como los exámenes médicos.

En ese estado de cosas, el 2 de diciembre de 2020 el mismo ejecutivo envía una nueva misiva, en el que señaló: *“... le informo que todo lo ocurrido a nivel país, generó en forma abrupta un aumento en las tasas hipotecarias (incluso pudiéndose visualizar dicha alza en la prensa) para todas las operaciones vigentes ingresadas en el sistema y nuevas, situación que lamento mucho y que se escapa de nuestro ámbito como banco poder cambiar por ahora. Las condiciones respecto al monto de su aprobación se mantienen en cuanto a UF, como también el plazo, la tasa a la cual podemos llegar como mejor alternativa es un 2,58%. Necesito lo analice por favor, le pido todas las disculpas del caso y me indique como procedemos.”*

Señala que en atención a la fecha en que debía suscribirse el contrato



prometido, sus representados se vieron forzados a aceptar la última simulación, que les imponía un pago mayor de \$135.488 mensual, por 20 años, celebrando finalmente el contrato de crédito hipotecario el 09 de enero de 2020.

En la querrela infraccional y demanda interpuesta, sus representados sostuvieron que el Banco denunciado infringió lo previsto en el artículo 12 Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, desde que el proveedor está obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor, así como el artículo 17 K) de la misma Ley, en relación con el artículo 4 N°2 Reglamento de Créditos Hipotecarios, en cuanto sanciona las infracciones cometida en los reglamentos dictados para la ejecución del contrato y, en particular, dispone que las cotizaciones de esos créditos deben contener su plazo de vigencia, que en la especie, era hasta el 31 de diciembre de 2019.

Luego de la substanciación del proceso, el Cuarto Juzgado de Policía Local de Santiago dictó sentencia acogiendo la querrela y demanda civil intentada, por estimar configuradas las infracciones denunciadas, condenando al Banco a pagar una multa de 100 Unidades Tributarias Mensuales por infracción al artículo 12 de la Ley N°19.496, y otra multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales, por haber infringido el artículo 17 K de la misma ley, ordenando suscribir un nuevo contrato a mutuo hipotecario a 25 años, con una tasa fija de 1,45% de interés en los términos ofertados primigeniamente y mandatando a la entidad financiera a pagar a cada uno de los demandantes la suma de \$800.000 a título de indemnización por daño moral.

Para así decidirlo, la judicatura de primer grado estimó que la tasa ofrecida y aceptada fue de 1,45% mensual, conforme a lo que se desprendía de la literalidad de la simulación del crédito y de los correos electrónicos acompañados, calificada como oferta de crédito, no supeditada a ninguna evaluación, pues los actores habían sido evaluados previamente. Añade que la suscripción del contrato con posterioridad, en condiciones diversas no importó la renuncia de los



actores a sus derechos, como lo sostuvo la entidad bancaria, en consideración a que la oferta tenía un plazo de vigencia hasta el 30 de diciembre de 2020, según se expresó en la primera cotización, no señalando plazo alguno las posteriores cotizaciones.

Apelada esa determinación por el Banco Scotiabank Chile S.A., los jueces recurridos, con falta y abuso grave según alega, decidieron revocar la sentencia de primera instancia y rechazar la querrela infraccional y demanda civil impetrada por sus representados.

Las faltas o abusos graves denunciadas se hacen consistir, en primer lugar, en que los jueces recurridos omiten pronunciamiento respecto de la petición planteada por los demandantes en torno a que se les indemnice el daño emergente hasta por la suma de 887,24 Unidades de Fomento o la suma que se determine conforme a derecho. Sobre el particular, el quejoso explica que los jueces recurridos estimaron que en la especie se estaba ante “*tratativas preliminares*”, pese a lo errado de esa conclusión, el quejoso sostiene que solicitó indemnizar el daño emergente, petición que fue ignorada por los jueces recurridos con falta o abuso grave.

Se esgrime, además, que los magistrados vulneraron el texto expreso de los artículos 3 N° 29 y 8 del Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios, contenido en el Decreto N°42 de 13 de julio de 2012, que prevé que la vigencia de la cotización de este tipo de créditos no puede ser inferior a siete días hábiles desde su comunicación al consumidor interesado. Asegura que sus representados, habiendo sido evaluado comercialmente, recibieron la propuesta de crédito hipotecario por medio de un documento denominado “Simulación” el día 18 de octubre de 2019, que establecía una tasa anual del 1,45% de interés. A ello se suma que el ejecutivo comercial del Banco demandado envió un *WhatsApp* afirmando “*Logré mejores condiciones*” agregando “*Tasa 1,45%*”. Explica que las condiciones que se estaban mejorando, no eran otras que las entregadas a través del correo electrónico de 17 de octubre,



en que el mismo ejecutivo había afirmado *“la tasa de 1,69% fija para todo el periodo del crédito”* y que *“como Banco garantizamos la tasa fija entregada en esta simulación sin temor a subidas mientras dure el proceso de cambio, ya que es válida hasta el 30-12-19 tiempo suficiente para dejar todo OK.”*. Luego, si la oferta debía estar vigente a lo menos siete días –según la norma Reglamentaria y ésta fue aceptada en ese periodo, concluye que resulta abusivo y contrario a las normas de orden público sostener que sólo se trata de *“tratativas preliminares”*, desatendiendo la magistratura recurrida de manera *“dolosa”* los antecedentes del proceso.

En tercer lugar, se denuncia el desprolijo y liviano análisis de los antecedentes del proceso, por cuanto en el correo electrónico enviado el 17 de octubre de 2019 por el ejecutivo de la institución financiera, señaló expresamente *“como Banco garantizamos la tasa fija entregada en esta simulación..., valida hasta el 30.12.19”* y el correo en el asunto se indica *“APROBACIÓN HIPOTECARIA + PLAN PREMIUM”*, lo que fue preterido por los jueces recurridos, concluyendo que sólo se estaba ante una tratativa preliminar.

Se reprocha, además, la falta de aplicación de la Ley N° 21.398, desde que, con anterioridad a que fuera dictada la sentencia de segundo grado que se impugna, con fecha 24 de diciembre de 2021 fue publicada la aludida ley, que establece una serie de medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores, incorporando el principio pro-consumidor a la Ley N°19.496, cuerpo de normas que rige *in actum*, por lo que debió ser aplicada por los jueces recurridos.

La quinta falta o abuso grave que el impugnante endilgada a los jueces recurridos, se funda en la vulneración a las normas de los acuerdos, desde que con posterioridad a su adopción, la judicatura pidió los autos originales al tribunal de primer grado, vulnerando de esa manera lo previsto en el artículo 72 del Código Orgánico de Tribunales, al haberse adoptado el acuerdo sin tener a la vista el proceso original, no constando que con posterioridad los magistrados se



hayan nuevamente reunido para tales efectos.

Finalmente, denuncia que la sentencia impugnada no estableció ningún hecho, resolviendo el asunto en abstracto, sin efectuar un análisis completo de la prueba, pese a que en ella se suprimió los fundamentos 13°, 15° al 20° y 23° al 29° del fallo de primer grado.

Por lo anterior, solicita se acoja el recurso de queja, se anule la sentencia recurrida y se dicte otra en su reemplazo que confirme la de primer grado, con costas.

Segundo: Que, en cumplimiento de lo ordenado por esta Corte, los jueces recurridos informaron que efectivamente dictaron la sentencia impugnada, en la que se determinó en forma unánime rechazar tanto la querella deducida, como también la demanda civil interpuesta por los quejosos en contra de Scotiabank Chile S.A., decidiendo que cada parte debía soportar sus costas, confirmando aquella parte que rechazó las excepciones de caducidad y de falta de legitimidad activa opuestas por la demandada.

Explican que la controversia radicaba en determinar si el Banco querellado, al proponer determinadas tasas de interés a los actores para la obtención de un crédito hipotecario, efectuó una oferta vinculante para la institución que impedía su posterior modificación unilateral o si, por el contrario, tal modificación no resultaba procedente.

Aseguran que en la sentencia impugnada, se ponderó que la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, no reguló la formación del consentimiento, de suerte que son las reglas generales y comunes las llamadas a aplicarse. En el motivo tercero del fallo se establece el alcance de la oferta, aludiendo a la definición doctrinaria, efectuando referencia al artículo 98 del Código de Comercio en cuanto regula la oferta por escrito, para luego en el considerando cuarto examinar la concordancia con las normas contenidas en el Decreto N°42, de 13 de julio de 2012, que Aprueba Reglamento Sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios, particularmente los artículos



2°, 3° numerales 28 y 29, para posteriormente establecer que respecto de la primera comunicación dirigida por el banco al actor, realizada a través del correo electrónico de fecha 17 de octubre de 2019, la misma constituyó sólo una tratativa preliminar, la que no tuvo el efecto vinculante para ninguna de las partes, según se desprende de los propios dichos de la demandante, la que sostiene que a raíz de la misma propuesta, por *WhatsApp* le remitió al ejecutivo una contrapropuesta consistente en un detalle de las condiciones ofrecidas por otro banco, con el objeto de negociar y obtener mejores tasas, continuando las conversaciones sobre las condiciones del préstamo.

En virtud de los sucesos antes descritos, resultó claro para los informantes que tales negociaciones previas, donde hubo intercambio de información y conversaciones respecto de la obtención de condiciones más favorables para el actor, no pudo constituir una infracción a la Ley N° 19.496 y que la comunicación posterior, entre el Banco Scotiabank y el actor, donde le adjunta una nueva simulación de fecha 18 de octubre de 2019, ofreciendo mejores condiciones en relación a las tasas de interés, tampoco resulta vinculante para el banco, pues sólo se refiere a una tasa eventual, remitiendo una simulación de crédito y no una cotización propiamente tal, como lo entiende el recurrente. Lo anterior fue refrendado, a juicio de los informantes, con la prueba documental acompañada a la demanda, que da cuenta de comunicaciones sobre condiciones del préstamo posteriores a esa data.

Al respecto, se estimó que este documento se aviene con la definición de simulación, hecha por la autoridad administrativa en el numeral 28 del artículo 3° inciso segundo del citado Reglamento, por las razones plasmadas en el fallo, descartando que haya consistido en una oferta pues de los abundantes antecedentes ponderados con detalle y precisión no pudo colegirse dicha intención, sobre todo si no se probó que a esa data se había evaluado el riesgo comercial del cliente y que de las diversas comunicaciones sostenidas por *WhatsApp* entre el ejecutivo y el demandante, se advierte que no antes del 29



de noviembre de 2019 el funcionario del banco pudo contar con los antecedentes para la evaluación de los clientes, lo cual debía ser conciliado con las “Observaciones” contenidas en la segunda simulación, como se explica en el motivo quinto del fallo, asentando sobre la base de los elementos de convicción analizados *“que no existe ningún antecedente que permita establecer que existió una cotización formal por el banco u oferta vinculante...”*.

También se desestimó la alegación de la querellante en el sentido que necesariamente tuvo que aceptar las condiciones del banco y firmar la escritura pública de compraventa, aludiendo a la existencia de una cláusula penal, pues se ponderó que la entidad bancaria no fue parte de dicho contrato y, además, porque del propio tenor de la cláusula penal, el promitente comprador tenía un término razonable si no hubiese deseado aceptar la tasa que Scotiabank finalmente le ofreció –vencía el 4 de febrero de 2020– sin que antes de esa fecha arriesgara tener que soportar el pago del monto que contemplaba la referida cláusula penal, lo que se pondera en el motivo séptimo de la sentencia.

Así, concluyen, se determinó que el banco no incurrió en alguna de las infracciones contenidas en la Ley N° 19.496, por lo que fue rechazada, además, en todas sus partes, la demanda civil interpuesta, señalando que se desestima *“toda pretensión tendiente a reparar adecuada y oportunamente los daños que se habrían producido con ocasión de los hechos denunciados”*, como se razonó en el fundamento décimo del fallo, conforme lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y 50 inciso segundo de la Ley N° 19.496, por no haberse acreditado la infracción imputada a la institución bancaria. En el contexto descrito, la sentencia reflexiona en orden a que la Ley citada *“reconoce como derecho del consumidor la reparación de los daños en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, que como se ha dicho, no se ha verificado en autos”*.

Los informantes estiman que no han incurrido en las faltas o abusos graves que se denuncian por cuanto el fallo rechazó la querrela infraccional y,



como consecuencia de ello, al no haber incumplimiento imputable al banco, determinó que no existe perjuicio que reparar, careciendo la omisión que se reprocha de relevancia jurídica, pues lo pretendido en forma subsidiaria carece de toda justificación fáctica, desde que el contrato de mutuo —consensual— fue celebrado con el banco acorde a las condiciones finalmente aceptadas.

En cuanto al segundo reproche formulado, los jueces informantes expresaron que se estará a lo razonado en los motivos que justifican la decisión, sin compartir la apreciación de haberse dictado una sentencia “dolosa”, por cuanto tal parecer parte de hechos que el fallo atacado tuvo por no acreditados y las motivaciones del fallo justifican racionalmente la decisión.

Por otro lado, la sentencia analiza la prueba relevante para la resolución del conflicto y con su mérito establece los hechos probados, los que califica jurídicamente, no siendo efectivo entonces la falta de prolijidad que se imputa, se exponen las normas jurídicas pertinentes al conflicto resuelto, sin que la diferencia que se observa en relación con la interpretación de normas aplicadas configure una falta o abuso grave.

Finalmente, se agrega que no se divisa infracción a las normas de los acuerdos contenidas en el Código Orgánico de Tribunales, por cuanto el expediente de primer grado se encuentra digitalmente incorporado en forma íntegra, de manera que en la vista del recurso los sentenciadores contaban con el referido proceso, solicitando a primera instancia el expediente en soporte de papel, sólo como una medida para facilitar el estudio de la Juez redactora y no un trámite para mejor resolver, observando estos sentenciadores la debida correspondencia entre el expediente incorporado a la carpeta virtual y el remitido en soporte material.

En mérito de lo antes informado, afirman que se ha dado cumplimiento con el mandato legal y constitucional al decidir en la forma que antes ha sido referida, con estricto apego las facultades, deberes, competencias y respetando las normas atinentes a la materia; la que en abstracto puede ser correcta o no,



pero que, en ningún caso, esta postura jurídica puede llegar a constituir las faltas que se nos han imputado haber cometido, por el recurrente.

Tercero: Que, conviene tener en cuenta que el recurso de queja, en tanto persigue modificar, enmendar o invalidar resoluciones pronunciadas con falta o abuso, constituye un medio extraordinario, disciplinario y fuera de la línea recursiva jurisdiccional, destinado a corregir la arbitrariedad, producida por la infracción a deberes ministeriales en el dictado de una sentencia, mediante la imposición de medidas disciplinarias a los recurridos ante la existencia de un perjuicio que afecte al recurrente, manifestado en un error grave y notorio de hecho o de derecho.

Cuarto: Que, como se dijo, los jueces recurridos, resolvieron revocar la sentencia de primer grado y rechazar la querrela infraccional y demanda civil impetrada, indicando razones de hecho y jurídicas para ello, lo que de suyo no puede importar una falta o abuso grave, desde que lo que hicieron fue decidir la cuestión sometida a su conocimiento, interpretando y valorando —labor privativa de los jueces— los antecedentes allegados a la causa, así como los preceptos legales atinentes al caso, y aplicando los mismos al caso concreto, sin que en ello, en la presente causa, se vislumbre o exista una infracción que pueda ser materia de conocimiento a través de este arbitrio de carácter disciplinario.

Quinto: Que, atendiendo a los fundamentos dados por los recurridos para resolver de la manera que ha sido reclamada, lo cierto es que se trata de un asunto que puede admitir diversas interpretaciones en torno al alcance de las disposiciones legales aplicadas al caso, en especial a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en el contexto de la formación del consentimiento en un contrato de mutuo con garantía hipotecaria y la calificación de “tratativa preliminar no vinculante” que le fue otorgada a las comunicaciones sostenidas entre el Banco Scotiabank Chile S.A. y los demandantes, antinomia que según ha sostenido reiteradamente este Tribunal, hace que una determinada posición frente al sentido de una norma jurídica no



pueda constituir falta o abuso grave que deba ser enmendada por la vía disciplinaria, pues se trata del ejercicio del derecho privativo que la ley confiere a los jueces en la interpretación de los preceptos legales aplicables a las situaciones de que deben conocer.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 540, 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se rechaza** el recurso de queja deducido por el abogado Sr. Nicolás Sánchez López, en representación de Josefa Ossa Geisse y Alfonso Sánchez López.

Sin perjuicio de lo resuelto y en uso de las atribuciones que posee esta Corte, **se procederá a actuar de oficio**, en virtud de las siguientes consideraciones:

1º) Que, para un adecuado escrutinio de la controversia planteada en autos, es preciso tener presente que, según se desprende de las piezas principales del proceso en el que incide, no resultó controvertido entre las partes o fueron hechos que se han tenido por demostrados por la judicatura del fondo, los siguientes:

- a) Con fecha 4 de octubre de 2019, el demandante Alfonso Sánchez López suscribió un contrato de promesa de compraventa de un departamento, en el que se comprometió a adquirirlo en 11.200 Unidades de Fomento, precio que se pagaría con 2.240 Unidades de Fomento al contado, contra la firma del contrato prometido y el saldo de 8.960 Unidades de Fomento, serían pagados por el Banco que otorgara el crédito, una vez inscrito el dominio al promitente comprador. Se estipuló un plazo de 90 días para la suscripción del contrato prometido.
- b) Con fecha 17 de octubre de 2019, el ejecutivo del Banco Scotiabank Chile S.A., Hans González Monsalve, envió al demandante Alfonso Sánchez López un correo electrónico que en el asunto indicaba “APROBACIÓN HIPOTECARIA + PLAN PREMIUM”, y el contenido de



la aludida misiva digital era la siguiente:

“Estimado Alfonso, buenas tardes.

Junto con saludar, le informo que cuento con la aprobación de su crédito hipotecario en 20 años para la compra de su nueva vivienda 2 titulares, logre conseguir la tasa del 1.69% fija por todo el periodo del crédito como nuevo cliente Premium de Scotiabank. Como Banco garantizamos la tasa fija entregada en esta simulación sin temor a subidas mientras dure el proceso de cambio, ya que es valida hasta el 30-12-2019 tiempo suficiente para dejar todo OK. (Adjunto simulaciones en plazo 20 y 25 años).

Además de esto cuento con la aprobación de su plan cuenta corriente Banca Premium, el cual tiene excelentes beneficios asociados, tanto en productos como calidad de atención personalizada en una banca acorde a su perfil, pudiendo llegar fácilmente al costo \$0 de mantención. (3 primeros meses es gratis)

Yo personalmente seré su ejecutivo de cuentas y siempre existirá el contacto directo.” (sic).

A la transcrita misiva se adjuntó un documento titulado “Simulación Crédito Hipotecario”, respecto del crédito solicitado por 8.960 Unidades de Fomento, a 20 años con una tasa anual de 1,69%.

- c) A través de una comunicación enviada por mensajería WhatsApp el mismo 17 de octubre, Alfonso Sánchez se contactó con el ejecutivo Hans González Monsalve, adjuntándole una cotización del Banco Bice con una tasa de 1,65%, comunicación que fue respondida por este último como sigue: *“Perfecto mañana lo reviso”*.
- d) El 18 de octubre siguiente, el ejecutivo Hans González Monsalve, a las consultas realizadas por el demandante Alfonso Sánchez López a través de mensajería WhatsApp, respondió: *“Logré conseguir mejorar las condiciones. Tasa 1,45 % para cerrar el lunes. Y los clientes de la*



banca Premium no tienen comisión de prepago eso queda establecido en la escritura” (sic).

Minutos después, el mismo ejecutivo agregó: *“Si se cortó estimado el lunes le envío todo y coordinamos las firmas”,* respondiendo el demandante: *“Ok, perfecto”.*

- e) El día 23 de octubre de 2019, el ejecutivo Hans González Monsalve envió un correo electrónico a Alfonso Sánchez López, con copia a Josefa Ossa, en que señaló: *“Antes que nada disculpe por la demora en el envío de la nueva simulación, pero recién hoy estamos aperturando nuestras oficinas. Adjunto encontrará las condiciones aprobadas para la compra de su propiedad. Por favor revíselo y me avisa cómo procedemos”.* A la referida misiva se adjunta documento titulado “Simulación de Crédito Hipotecario”, de 8.960 UF a 20 años, con una tasa fija del 1,45 % anual, datada 18 de octubre de 2019.

El mismo día, a través de *WhatsApp*, el demandante Alfonso Sánchez López, señaló: *“Hans, olvídense de lo que hablamos, voy a tomar a 20 años. Que hacemos para avanzar?” (sic).*

- f) Durante los siguientes días del mes de octubre y noviembre, las comunicaciones del demandante Alfonso Sánchez y el ejecutivo Hans González se centraron en coordinar la tasación del inmueble, la entrega al ejecutivo de la documentación que debía suscribir la demandante Josefa Ossa Geisse, la designación de un gestor hipotecario y la evaluación de salud para efectos del seguro de desgravamen.

En ese contexto, el 18 de noviembre de 2019, el ejecutivo Hans González, a través de *WhatsApp* contactó al demandante Alfonso Sánchez, refiriéndole:

“Don Alfonso buenas tardes, le informo que el proceso va avanzando independientemente si el gestor aún no lo contacta, ya que primero se



revisa la declaración personal de salud y se ve si es aceptado el seguro de desgravamen por la cantidad de UF, me acaban de avisar que esta etapa se envió ya a la corredora de seguros no mostrando problemas, además también se realizó la tasación la cual tuvo un valor de UF 11.209 monto óptimo para continuar con la operación” (sic).

- g) El 25 de noviembre siguiente, el demandante Alfonso Sánchez López, comunica al aludido ejecutivo, siempre vía *WhatsApp*, lo siguiente: *“Hola Hans, buenos días, hoy me tomé los exámenes que me pidió la asegurada el día viernes (sic)”. A ello, el día 29 de noviembre agregó: “Hans, buenas tardes, todos los exámenes tomados y enviados”.*
- h) El día 2 de diciembre de 2020, el aludido ejecutivo bancario, envió una nueva misiva, en la que informó a los actores lo siguiente: *“Estimado Don Alfonso, buenas tardes. Junto con saludar, le informo que lamentablemente todo lo ocurrido a nivel país, generó en forma abrupta un alza en las tasas hipotecarias (incluso pudiéndose visualizar dicha alta en la prensa) para todas las operaciones vigentes ingresadas en sistema y nuevas, situación que lamentamos mucho y que se escapa de nuestro ámbito como banco poder cambiar por ahora. Las condiciones respecto al monto de su aprobación se mantienen en cuanto a UF como también el plazo, la tasa a la cual podemos llegar como mejor alternativa es un 2,58%. Necesito lo analice por favor, le pido todas las disculpas del caso y me indique como procedemos.” (sic).*

2º) Que, para resolver la controversia planteada es pertinente recordar, como habitualmente esta Corte se encuentra en la necesidad de puntualizar, la normativa del consumo se establece bajo el supuesto de existir asimetría contractual donde es relevante la posición dominante del proveedor, que contrasta con la del consumidor, colocado en la disyuntiva de aceptar el contrato en los términos propuestos por aquél o simplemente no proveerse del servicio o



del bien que requiere, lo que conduciría a que deba asumir el daño causado cuando el proveedor incumple una obligación derivada del contrato, pese a que el consumidor no ha estado en igualdad de condiciones para delimitar el riesgo al que ha decidido someterse, implícito en toda relación de contratación.

Es por ello que la Ley N°19.496 protege al consumidor, haciendo irrenunciables anticipadamente los derechos que ese cuerpo de normas consagra en su favor (artículo 4) y estableciendo herramientas de tutela, como las previstas en los artículos 19, 20 y 21, que permiten al sentenciador, junto con declarar el derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, reconocer el derecho a la indemnización adecuada y oportuna, como también imponer las sanciones en ella prevista, si se ha infringido un deber que dé lugar a la reparación económica.

3°) Que, por consiguiente, la decisión del conflicto que ha sido sometido a conocimiento de la judicatura, no puede centrarse en la existencia de un contrato o su perfeccionamiento, como tampoco a la hermenéutica de las reglas contractuales y a las previstas sobre formación del consentimiento, pues tal proceder desatiende la complejidad de la relación de consumo, no solo asimétrica en lo contractual, sino definitivamente más amplia, que comprende situaciones pre y post contractuales, y figuras dañosas inferidas o sufridas por sujetos distintos de los contratantes directos. (Aedo Barrena, Cristián. 2022. “Régimen de responsabilidad en materia de consumidor”, Estudios de Derecho Del Consumidor IV. X Jornadas Nacionales de Derecho del Consumo. Facultad de Derecho Universidad Andrés Bello. Tirant lo Blanch, Chile, pág. 295 a 299).

4°) Que, teniendo presente las reflexiones antes anotadas y los hechos asentados por los jueces del fondo, reseñados en el basamento 1° precedente, resulta inconcuso concluir que las partes acordaron mediante actos inequívocos, el otorgamiento de un crédito hipotecario, en los términos propuestos por el Banco Scotiabank Chile S.A., a través de los documentos adjuntos en las misivas enviadas por el ejecutivo don Hans González Monsalve con fecha 17 y 18 de



octubre de 2019, propuesta que fue aceptada por don Alfonso Sánchez López a través de comunicación enviada por mensajería *WhatsApp* los días 18 y 23 de octubre del mismo año, acuerdo que se alcanzó entre las partes tras la negociación de un aspecto relevante para ambos contratantes, como fue la tasa de interés que sería aplicable al mutuo, la que con posterioridad y de manera unilateral fue modificada por el Banco Scotiabank Chile S.A., alterando sustancialmente las condiciones de contratación, en perjuicio del consumidor de los servicios financieros.

5º) Que, en efecto, mediante el correo electrónico enviado el 17 de octubre de 2019 por el ejecutivo de la demandada antes individualizado, se informó al demandante Alfonso Sánchez López que el Banco Scotiabank Chile S.A. había aprobado un crédito con garantía hipotecaria de 8.960 Unidades de Fomento, a una tasa fija de 1,69% anual, la que, con fecha 18 de octubre siguiente, fue reducida a 1,45%, propuesta que se encontraría vigente hasta el 30 de diciembre del mismo año, pero que el actor aceptó por comunicación remitida el día 23 de octubre siguiente.

Así, en las comunicaciones aludidas el ejecutivo bancario expresó: *“Adjunto encontrará las condiciones aprobadas para la compra de su propiedad”*, la que fue respondida el mismo día por Alfonso Sánchez López señalando: *“voy a tomar a 20 años. Que hacemos para avanzar?”*, comunicación que fue refrendada con la circunstancia que posteriormente el actor realizó las coordinaciones para recibir los productos adheridos al contrato convenido; el 18 de noviembre siguiente el ejecutivo informó a su contraparte —demandante Alfonso Sánchez López— que la tasación del inmueble se había realizado por el profesional experto designado por la entidad bancaria, la que calificó de óptima y el 25 de noviembre el actor Alfonso Sánchez López se sometió a los exámenes médicos de rigor para los efectos de contratar el seguro de desgravamen.

Pese a ello, con fecha 2 de diciembre de 2019, la entidad bancaria, de manera unilateral, modificó la tasa de interés acordada, aumentándola desde el



1,45% a 2,58%, cambiando de esta manera una condición esencial del contrato para ambos contratantes —desde que, como se apuntó, las negociaciones previas se centraron únicamente en este aspecto— y de forma sustancial —pues representa un aumento de 1,13% de la alícuota inicialmente acordada—, imponiendo al consumidor del servicio financiero, condiciones severamente más gravosas, proceder que el Banco justificó en *“todo lo ocurrido en el país”* y, por tanto, a circunstancias exógenas no atribuibles a los demandantes y que nada tenían que ver con las obligaciones contractuales pactadas.

6°) Que, tal proceder de la institución bancaria, ha infringido los derechos de información que le asiste a los querellantes, en calidad de consumidores de un producto financiero, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 literales a) y b), con elación a los artículos 12, 17 G y 18 de la Ley N°19.496, artículos 3 N°29, 4, 5 y 8 del Decreto N°42 de 2012 que contiene el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios, en cuanto establece el deber de todo proveedor de bienes o servicios a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio; el derecho del consumidor de servicios financieros, a recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, así como el derecho a conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito, así como la tasa de interés aplicada. En efecto, la querellada, unilateralmente y de manera sorpresiva modificó sustancialmente una cláusula del contrato de mutuo con garantía hipotecaria que había sido acordado entre las partes, en virtud de consideraciones no vinculadas a la evaluación comercial de los querellantes o al resultado de los exámenes médicos realizados para efectos del seguro de desgravamen que se debía suscribir o a la tasación del inmueble que garantizaría la transacción, desconociendo los derechos que le asistían a los consumidores demandantes, pese a que éstos habían cumplido con todas las



condiciones impuestas por el Banco para el perfeccionamiento del contrato de mutuo hipotecario en los términos acordados, como se evidencia del hecho no discutido de haber suscrito con posterioridad un contrato de mutuo hipotecario, pero en condiciones sustancialmente más desventajosas para los consumidores, afectando directamente el patrimonio de los recurrentes.

7°) Que, como se advierte de lo antes expresado, los jueces de segundo grado, al revocar la sentencia apelada y decidir, en su lugar, el rechazó de la querrela infraccional y demanda civil interpuesta por los actores en contra del Banco Scotiabank Chile S.A., han desatendido el estatuto especial de protección al consumidor previsto en la Ley N°19.496, que rige la relación de consumo de servicios financieros, aplicando indebidamente las reglas comunes sobre contratación contenidas en el Código Civil y Código de Comercio, por lo que esta Corte hará uso de la facultad prevista en el artículo 84 inciso final del Código de Procedimiento Civil y corregirá de oficio el procedimiento, invalidando la sentencia de segundo grado y, en su lugar, se confirmará la dictada con fecha veinte de octubre de dos mil veintiuno, por el Cuarto Juzgado de Policía Local de Santiago, en sus autos Rol N°569-2020/4, sólo en cuanto condenó al Banco Scotiabank Chile S.A. a pagar las multa de cien (100) Unidades Tributarias Mensuales, por haber infringido el artículo 12 de la Ley en comento.

8°) Que, sin embargo, en cuanto al resarcimiento de los perjuicios morales y patrimoniales demandados, teniendo presente que el artículo 3° letra e) de la Ley N°19.496, sólo establece el derecho del consumidor a ser reparado y a recibir una indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales, en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor y, por tanto, no prevé el derecho a instar por que se imponga una obligación de hacer al demandado, como sería la suscripción de un nuevo contrato de mutuo con garantía hipotecaria, lo que erróneamente fue dispuesto en la sentencia apelada, la misma deberá ser corregida en ese extremo.

En consecuencia, se confirmará, además, la sentencia apelada, sólo en



cuanto en ella se condenó a la institución financiera demandada a pagar a cada demandante, por concepto de daño moral, la suma de \$800.000, por compartir esta Corte las consideraciones expresadas por el sentenciador de primer grado a su respecto, con declaración que el Banco demandado deberá pagar a los actores, a título de daño patrimonial, según se determine en la oportunidad procesal correspondiente –conforme a lo previsto en el artículo 173 del Código de Procedimiento Civil—, el monto equivalente a la diferencia que haya sido pagada por los actores o se encuentren obligados a pagar, entre la tasa acordada entre las partes de 1,45% y la que finalmente se impuso por el Banco Scotiabank Chile S.A. de 2,58%, calculada sobre el monto total del contrato de mutuo con garantía hipotecaria que en definitiva fue suscrito por las partes, cuantía que se computará considerando el plazo y las mismas condiciones comerciales y financieras establecidas en el referido contrato, pues tales elementos supone la concurrencia de parámetros suficientes y apropiados para declarar la existencia del daño y la determinación de su monto.

Por estas consideraciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 del Código de Procedimiento Civil y actuando esta Corte **de oficio, se deja sin efecto** la sentencia de cuatro de septiembre de dos mil veintitrés, dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago en sus autos Rol N° Policía Local 2771-2021 y, en su lugar, se resuelve, que **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de veinte de octubre de dos mil veintiuno, dictada en los autos Rol N°569-4-2020 por el Cuarto Juzgado de Policía Local de Santiago, **CON DECLARACIÓN:**

I.- Que se impone a Banco Scotiabank S.A. una **multa de cien (100) Unidades Tributarias Mensuales** por infringir el artículo 12 de la Ley N°19.496;

II.- Que **se acoge** la demanda civil interpuesta por doña María Josefa Ossa Geisse y don Alfonso Sánchez López, sólo en cuanto se condena al Banco Scotiabank Chile S.A. a pagar a los actores, por concepto de **daño patrimonial**, el monto equivalente a la diferencia resultante entre la alícuota acordada de 1,45% y la que finalmente se impuso por el Banco demandado de 2,58% (esto es



1,13%), aplicada sobre el monto del contrato de mutuo con garantía hipotecaria celebrado entre las partes y que fuera suscrito el 10 de enero de 2020, considerando el mismo plazo y demás condiciones establecidas en éste último, todo según se determine en la oportunidad procesal correspondiente.

III.- Se confirma en lo demás la sentencia apelada.–

Regístrese y agréguese copia autorizada de esta resolución al proceso Rol Libro Policía Local N° 2771-2021 de la Corte de Apelaciones de Santiago y Rol N° 569-4-2020, seguido ante el Cuarto Juzgado de Policía Local de Santiago. Hecho, archívese.

Rol N° 217.303-2023

Pronunciado por la Segunda Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros Sres. Manuel Antonio Valderrama R., Leopoldo Llanos S., Sras. María Teresa Letelier R., María Cristina Gajardo H., y la Abogada Integrante Sra. Pía Tavorari G. No firman los Ministros Sr. Llanos y Sra. Letelier, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar ambos con permiso.



En Santiago, a cinco de diciembre de dos mil veinticinco, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

