Santiago, veintiséis de octubre de dos mil veintiséis.

Vistos:

En estos autos Rol Corte Suprema N°13194-2026, se conoció el recurso de queja deducido por el abogado [redacted] actuando por sí, en contra de las Ministras de la Corte de Apelaciones de Santiago, señoras [redacted] y del abogado integrante señor [redacted] quienes, indica, dictaron sentencia de segunda instancia de seis de marzo de dos mil veintiséis, con falta o abuso grave, al confirmar la decisión pronunciada por el Primer Juzgado de Policía Local de Providencia, que rechazó la querella por infracción a la Ley N°19.496 y, consecuencialmente, la demanda civil de indemnización de perjuicios, enderezadas en contra del [redacted], (en adelante el Banco).

En base a lo anterior, el quejoso solicita acoger el aludido medio de impugnación, dejando sin efecto la sentencia de segunda instancia y en su lugar revocar el fallo de primer grado dictado por el Primer Juzgado de Policía Local de Providencia, acogiendo tanto la querella infraccional como la demanda civil entablada en contra del Banco.

Informando los jueces recurridos, refirieron que su decisión jurisdiccional se basó exclusivamente en el análisis de las alegaciones vertidas por las partes en conexión con la ponderación de las probanzas rendidas en el juicio, apreciación jurídica que, si bien puede no ser compartida por el recurrente de queja, dista de ser encasillada como una decisión pronunciada con falta o abuso grave.

Encontrándose en estado la causa, se trajeron los autos en relación.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, el abogado [redacted] (en adelante el recurrente o el cliente), denunció que los recurridos fallaron el asunto litigioso con falta o abuso grave, al confirmar la sentencia de primera instancia que rechazó tanto la querella infraccional como la demanda civil de indemnización

BZGLDEGRZWN

de perjuicios interpuestas en contra del banco. Para estos efectos y a través de diversos ejes argumentativos, se acusa que los recurridos incurrieron en una falsa apreciación de los antecedentes y una torcida interpretación de la ley, lo que repercutió en una contravención formal al marco regulatorio establecido en la Ley N°19.496.

SEGUNDO: Que, para una mejor comprensión del conflicto jurídico en que se inserta la promoción del recurso disciplinario incoado, se hará una breve referencia a los aspectos centrales de la causa, así como a los postulados vertidos por las partes.

En esa ilación, el cliente accionó infraccional y civilmente en contra del banco, justificando su pretensión en el supuesto incumplimiento de éste del deber de respetar los términos y condiciones acordadas en el contexto de un proceso de repactación de la tasa de interés asociada a un mutuo hipotecario celebrado entre las partes durante el año dos mil trece. En concreto, el recurrente acusó que el veinticuatro de septiembre de dos mil diecinueve -luego de un proceso de negociación con la ejecutiva bancaria Aedo Cifuentes- se formó el consentimiento para modificar la tasa de interés originalmente pactada de un 4.45% anual, pasando ahora a un 1.65%, situación que intentó acreditar con un correo electrónico enviado por la reseñada funcionaria del banco en que expresó “te envío simulación con la que cerramos, se envió carpeta y está en gestión”.

Con todo, el recurrente remarcó que el banco desconoció el acuerdo contractual arribado, modificándolo sorpresiva y unilateralmente, estableciendo una tasa de un 2.5% anual, situación que pudo advertir en enero de dos mil veinte cuando le fuera enviado el borrador disponible para firma en notaría.

Por lo anterior, el quejoso estimó vulnerados diversos artículos insertos en la Ley N°19.496 y pidió que el Banco fuese condenado en lo infraccional al pago de una multa de cuatro mil ochocientas Unidades Tributarias Mensuales. Del mismo modo y en función del mismo hecho, el cliente dedujo demanda civil

BZGLDEGRZWN

de indemnización de perjuicios en contra del banco requiriendo, entre varias peticiones, declarar el deber de respetar la tasa de interés convenida del 1.65% anual y el pago de cinco millones de pesos a título de daño moral.

TERCERO: Que, a su tiempo, el banco pidió el rechazo de las acciones incoadas en su contra, mencionando que el cliente es un abogado experto en asuntos financieros y que, por lo tanto, debiese distinguir perfectamente una mera simulación de refinanciamiento de una oferta directa y concreta de tasa de interés, variable esta última que nunca ocurrió. De esta forma, adujo que tanto el documento en que se contiene la simulación así como los correos electrónicos enviados por la ejecutiva a cargo de brindar asistencia al cliente refrendan que el banco siempre advirtió e informó que la tasa establecida en el simulación era referencial, advirtiendo además que la tasa definitiva quedaría fijada al momento de suscribir la correspondiente escritura pública. Sumado a ello, mencionó que a raíz del advenimiento del llamado “estallido social” se produjo una inestabilidad económica que provocó el incremento de las tasas de interés, a pesar de lo cual siempre se buscó otorgar al cliente la tasa más favorable posible, no siendo aceptada por éste, motivos todos que condujeron a pedir el rechazo de ambas acciones.

CUARTO: Que, por su parte, el tribunal de primera instancia rechazó la querella por infracción a la Ley N°19.496 y, consecuencialmente, la demanda civil de indemnización de perjuicios. En ese sentido, luego de ponderar la prueba arrimada al proceso, especialmente el contenido y directrices estampadas en el documento que contenía la simulación, así como la cadena de correos electrónicos remitidos entre el cliente y la ejecutiva bancaria a cargo de la operación, el juzgador del grado determinó que la simulación de refinanciamiento de la tasa de interés del crédito hipotecario contraído sólo era referencial y que la definitiva quedaría fijada al suscribir notarialmente la correspondiente escritura pública.

BZGLDEGRZWN

Asimismo, respecto de la alegación de abusividad de la cláusula octava del mutuo hipotecario contraído entre el cliente y el banco, la sentencia de primera instancia mencionó que el actor no rindió prueba alguna dirigida a acreditar tal enunciado, sin perjuicio de advertir la inobservancia de algún desequilibrio o desproporción en perjuicio del cliente deudor.

El mencionado fallo fue apelado por el querellante y demandante civil, pronunciamiento que fue confirmado por los juzgadores recurridos mediante fallo de seis de marzo de dos mil veintiséis.

QUINTO: Que, una vez establecido este sumario, corresponde remarcar que el recurso de queja emerge como un medio de impugnación extraordinario, concebido primordialmente en función de la eficacia de la facultad conexa disciplinaria y que detenta una causal de procedencia específica y limitada, esto es, haber incurrido en falta o abuso grave en la dictación de una categoría especial de resolución judicial. Por lo mismo, queda fuera de los contornos asociados al presente arbitrio disciplinario cualquier intento de obtener una nueva o distinta revisión y valoración de los antecedentes aportados a la litis, ya que para la consecución de tal empresa, existen recursos jurisdiccionales o vías de impugnación ordinaria que en la especie fueron ejercidos.

En consecuencia, el escrutinio que deberá efectuar esta Corte queda reducido estrictamente a constatar si la sentencia de segundo grado dictada por los recurridos incurrió en la causal que hace procedente la queja, circunstancia que, como es sabido, conlleva un trasfondo y una dimensión superior a la mera discrepancia o disconformidad con la ponderación y decisión final adoptada por los recurridos en el legítimo ejercicio de su función jurisdiccional.

SEXTO: Que, en el caso en examen, el conflicto jurídico se circunscribió en determinar si la simulación de refinanciamiento del mutuo hipotecario contraído no trascendió más allá de eso, esto es, de ser una mera simulación que incluía una tasa de interés referencial, como lo planteó el banco, o si, por

BZGLDEGRZWN

el contrario, correspondió a una auténtica oferta formal relativa a una tasa de interés determinada como lo sostuvo el cliente y, como consecuencia de ello, su aceptación posibilitó la formación del consentimiento.

En ese sentido, tanto el tribunal de primer grado como la sentencia dictada por los recurridos, consideraron que la operación comercial descrita compartía las características de la tesitura jurídica enarbolada por el banco, inclinación a la que perfectamente podía adscribir la judicatura al formar parte de la defensa propuesta por una de las partes. De ahí que la sola toma de una determinada postura jurídica ventilada en el proceso en caso alguno podría llevar a configurar la causal que distingue al recurso de queja.

SÉPTIMO: Que, por lo tanto, el análisis acerca de la procedencia del arbitrio disciplinario se circunscribe en determinar si para arribar a la citada decisión los recurridos efectuaron una falsa apreciación de los antecedentes allegados al juicio o bien plasmaron una torcida interpretación del marco normativo aplicable al caso concreto.

En ese contexto, es menester señalar que la sentencia definitiva de segundo grado pronunciada por los recurridos lisa y llanamente confirmó el fallo de primer grado dictado por el Primer Juzgado de Policía Local de Providencia, de suerte tal que la viabilidad del recurso de queja deberá constatarse al alero de este último dictamen.

OCTAVO: Que, así las cosas, es menester indicar en primer término que luego de una atenta lectura de la sentencia de primera instancia es posible descartar inmediatamente la alegación de estar en presencia de una decisión infundada. Por el contrario, conforme se advierte de su basamento octavo, el tribunal de base estampó una profusa reflexión dirigida a justificar la decisión de rechazar la querella infraccional y demanda civil deducidas por el abogado Bauer Novoa.

En segundo lugar, la argumentación ofrecida por el tribunal se centró exclusivamente en el mérito de los antecedentes probatorios allegados al

BZGLDEGRZWN

proceso, incluso aquellos que lo fueron por el propio actor, como ocurrió con el documento denominado “simulación de crédito hipotecario” que rola a fojas 42 y 43 del expediente. De este modo, tampoco es efectivo que el tribunal haya prescindido de los antecedentes y medios de prueba vertidos durante el proceso al instante de justificar su inclinación por desestimar la querella infraccional y demanda civil entabladas.

Finalmente, tampoco se observa que el Primer Juzgado de Policía Local de Providencia haya tergiversado el contenido de los medios de convicción aportados a la causa, sea por la vía de adicionar u omitir información relevante proveniente de aquéllos. Por lo mismo, las conclusiones que el citado tribunal extrajo y que plasmó en su sentencia definitiva, guardan coherencia con la información introducida al expediente.

En suma, una vez revisado el fallo de primera instancia queda en evidencia que fueron considerados los medios de prueba acompañados por las partes, efectuando sobre éstos una valoración global o conjunta, derrotero que no sólo se aviene con el principio de adquisición procesal, sino que a la vez permite aquilatar de mejor forma la convicción adquirida por el tribunal de base, de modo tal que no se advierte la falsa apreciación de los antecedentes denunciada por el quejoso.

NOVENO: Que, a su tiempo, también se acusó que los recurridos efectuaron una torcida interpretación jurídica de las normas que regulan el conflicto. En concreto, se mencionó que la simulación de crédito hipotecario acompañado a fojas 42 y 43 constituye una auténtica oferta materializada por el banco por lo que con la aceptación comunicada por el cliente se formó el consentimiento, tal como se expresó en el correo electrónico de veinticuatro de septiembre de dos mil diecinueve agregado a fojas 37. En consecuencia, habiéndose verificado el consentimiento, las partes quedaban obligadas a respetar los términos convenidos, por lo que la modificación unilateral hecha por el banco a la tasa del crédito hipotecario contravino expresamente un

BZGLDEGRZWN

conjunto de deberes que la Ley N°19.496 impone al banco y que se detallan minuciosamente en la querella infraccional.

Lo expuesto precedentemente cobra singular importancia toda vez que la aplicación del estatuto protector del consumidor quedó irremediablemente condicionado y supeditado a la constatación previa de un acuerdo o convergencia de voluntades entre el banco y el cliente, en términos de internalizar un consentimiento formado.

Como corolario a lo señalado, es dable precisar que la consecución de dicha empresa pasa necesariamente por esclarecer si la simulación de crédito hipotecario acompañado por el quejoso, comparte las características o elementos de una policitación susceptible de ser inmediatamente aceptada por el cliente para haber quedado jurídicamente vinculados y obligados.

DÉCIMO: Que, en ese orden de cosas, la oferta constituye un acto jurídico unilateral y, como tal, está sujeta al cumplimiento de exigencias que le otorgan validez y eficacia, siendo una de ellas su completitud, pauta que enseña que aquélla debe estar formulada en términos tales que baste la simple aceptación de su destinatario para que se genere la convención.

Por cierto que la completitud de la oferta se relaciona con la naturaleza del contrato que se pretende celebrar y de esta forma será necesario que aquélla explicite cabal y determinadamente los términos en que el oferente pretende obligarse. En caso contrario, se tendrá una propuesta incompleta cuyos efectos jurídicos no trascenderán más allá de los contornos de una mera intención de negociar acerca de la posible celebración de un contrato futuro. En otras palabras, una oferta que no incorpore determinadamente todos los elementos esenciales de la convención o contrato que se busca celebrar, carece de la aptitud requerida para provocar la formación del consentimiento, incluso a pesar de la aceptación pura y simple dada por su destinatario.

UNDÉCIMO: Que, bajo esa inteligencia, si las directrices reseñadas son trasladas al caso en examen, se advertirá que el Primer Juzgado de Policía

BZGLDEGRZWN

Local de Providencia no incurrió en una torcida aplicación o interpretación de las normas jurídicas que regulan el conflicto como lo afirma el quejoso. En efecto, el basamento octavo del citado fallo razonó y concluyó que el ofrecimiento hecho por el banco contenía una tasa de interés referencial lo que quedó demostrado con el mérito del documento “simulación de crédito hipotecario” y refrendado con los correos electrónicos y prueba testimonial rendida en el proceso. Así, el citado documento (acompañado por el propio querellante y actor civil) contempla en su numeral cuarto: “la tasa de interés señalada en la presente simulación es referencial, y la tasa definitiva se fija al momento de la firma de la escritura”, para luego agregar en su numeral décimo cuarto que: “Esta simulación es meramente referencial y no compromete el otorgamiento del crédito por parte del [redacted]”. Sumado a ello, se allegó a la causa correos electrónicos y la declaración de dos testigos que corroboraron haber advertido e informado al cliente que la tasa indicada en la aludida simulación era referencial.

En base a ello, correctamente el juez de primera instancia descartó estar en presencia de una oferta completa y, por lo tanto, apta para concretar la formación del consentimiento con el mérito de una aceptación pura y simple del cliente. Lo anterior, por cuanto uno de los elementos esenciales del mutuo hipotecario como es el valor de la tasa de interés estaba claramente indeterminada. Es por ello que la simulación de crédito hipotecario sólo integró el proceso de conversación o negociación preliminar entre el banco y el cliente, siendo éste advertido que la tasa de interés definitiva quedaría fijada al momento de enviar el borrador a notaría para su firma, oferta completa que explicitaba una tasa del 2,5% y que fue extendida en enero del año dos mil veinte pero que el cliente rehusó aceptar.

Como colofón a lo señalado, al no haber sido constatada una oferta completa de parte del banco, malamente pudo formarse el consentimiento con la aceptación pura y simple hecha por el abogad[redacted] el veinticuatro

BZGLDEGRZWN

de septiembre de dos mil diecinueve y, como natural consecuencia de ello, aparecía jurídicamente coherente que el juez de primera instancia no haya hecho aplicación a las normas previstas en la Ley N°19.496, todo lo cual conducirá a desestimar el presente recurso de queja, al no observar en la sentencia confirmatoria de los ministros recurridos falta o abuso grave en su dictación.

DUODÉCIMO: Que, finalmente, es dable indicar que la situación ocurrida en la presente causa difiere sustancialmente de aquella acaecida en la causa Rol Corte Suprema N°217.303-2023 y que fue traída a colación por el quejoso para intentar respaldar su pretensión. Lo anterior, por cuanto en la causa individualizada el banco demandado garantizó una tasa fija que fue consignada en la simulación ofrecida, llegando incluso a descartar cualquier temor frente a "subidas" que pudiesen ocurrir, en clara señal que tal circunstancia le sería inoponible al cliente. En consecuencia, en el proceso reseñado la simulación consignó una tasa de interés fija y claramente determinada de modo tal que era completamente factible interpretarla jurídicamente como una oferta integrada por todos los elementos necesarios para formar el consentimiento con la sola aceptación de los clientes, cuestión que, como se desarrolló en los basamentos que preceden, no ocurrió en el presente caso.

Por estas consideraciones y conforme lo dispuesto en el artículo 549 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales, se declara que **se rechaza** el recurso de queja deducido por el abogado [redacted] en contra de las Ministras de la Corte de Apelaciones de Santiago, señoras [redacted] y del abogado integrante señor [redacted]

Regístrese y devuélvase.

Rol N°13194-2026

BZGLDEGRZWN

Pronunciado por la Segunda Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros Sres. Manuel Antonio Valderrama R., Jean Pierre Matus A., Sra. María Cristina Gajardo H., Sr. Gonzalo Ruz L., y el Abogado Integrante Sr. Eduardo Gandulfo R. No firma el Ministro Sr. Valderrama, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar con feriado legal.

JEAN PIERRE MATUS ACUÑA
MINISTRO
Fecha: 26/10/2026 13:11:50

MARIA CRISTINA GAJARDO HARBOE
MINISTRA
Fecha: 26/10/2026 13:39:27

GONZALO ENRIQUE RUZ LARTIGA
MINISTRO
Fecha: 26/10/2026 13:25:03

EDUARDO NELSON GANDULFO RAMIREZ
ABOGADO INTEGRANTE
Fecha: 26/10/2026 13:39:27

BZGLDEGRZWN

En Santiago, a veintiséis de octubre de dos mil veintiséis, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl o en la tramitación de la causa. En aquellos documentos en que se visualiza la hora, esta corresponde al horario establecido para Chile Continental.

BZGLDEGRZWN