

Extracto aviso
“Organización de Consumidores y Usuarios de Chile con Banco
Santander Chile S.A.”
Rol C-5003-2025
30° Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago.

En juicio sumario especial de la Ley 19.496, caratulado “Organización de Consumidores y Usuarios de Chile con Banco Santander Chile S.A.”, rol C-5003-2025, seguido ante el 30° Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago, por resolución del 10 de febrero del año 2026 se ha ordenado cumplir con la publicación dispuesta en el artículo 53 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPDC”).

Mediante resolución de fecha 23 de diciembre de 2025 se dio curso y declaró admisible la demanda y querella infraccional.

La demanda colectiva fue interpuesta por la **ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y**

USUARIOS DE CHILE A.C. “ODECU”, RUT 73.342.000–6, representada por su Presidente **STEFAN LARENAS RIOBO**, RUT 5.788.123–2, cientista social, ambos domiciliados en Bandera N° 84, oficina 404, ciudad y comuna de Santiago, en contra de: **BANCO SANTANDER CHILE S.A.**, RUT 97.036.000-K, sociedad del giro de su denominación, representado legalmente por su Gerente General, Sr. Román Blanco Reinosa, ingeniero civil, pasaporte número PAK 752653, ignoro estado civil, ambos con domicilio en calle Bandera N° 140, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana.

La demanda y querella infraccional se ha interpuesto a fin de cautelar el interés colectivo de los consumidores, clientes de **BANCO SANTANDER CHILE S.A.**, que con ocasión de la contratación del seguro de incendio y sismo opera junto con el otorgamiento o celebración del contrato de crédito hipotecario al que accede, autorizaron al **BANCO SANTANDER CHILE S.A.** para que contrate por cuenta y cargo del deudor un seguro de incendio que proteja el inmueble adquirido que a su vez queda en garantía para el banco, sin embargo, dado que las licitaciones de los seguros son públicas y el precio solo puede ser fijado como un porcentaje del “monto asegurado”, resulta que el **BANCO SANTANDER CHILE S.A.**, como intermediador y mandatario de sus clientes –y contrariamente a lo instruido por la CMF– ha inflado artificial e ilegalmente el monto asegurado, incorporando en dicho monto ítems expresamente excluidos, como resulta ser el valor del terreno.

La demanda y querella infraccional, se sustenta en la infracción a las obligaciones que las demandadas tenían, como proveedoras profesionales sujetas a deberes de actuar con diligencia y buena fe, así como regulación financiera asociada. Esta responsabilidad de las demandadas se fundamenta en la infracción al artículo 40 del D.F.L. N° 251, NCG N° 331, NCG 330/Circular 3530, NCG N° 469 y los artículos 3 letras b) y e), 12, 17B, 23, y 24.

Las peticiones formuladas al Tribunal son:

Primero: Declarar que la conducta del **BANCO SANTANDER CHILE S.A.** ha infringido las normas de la LPDC y afectado el interés colectivo de los consumidores, indicando la forma en que tales hechos han afectado dichos intereses y, en particular, que dicha afectación es consecuencia de las irregularidades cometidas en la fijación del monto asegurado en las pólizas de seguros de incendio, en la cual se incluyó el valor del terreno, en circunstancias que dicha variable se encuentra excluida.

Segundo: Condenar a la demandada a pagar las siguientes indemnizaciones o reparaciones en beneficio de los consumidores que celebraron contratos de crédito hipotecario en condiciones más onerosas que las debidas:

iv. Disponer la devolución a los consumidores afectados, del dinero pagado en exceso por la cobertura del de seguro asociadas a créditos hipotecarios contratados con **BANCO SANTANDER CHILE S.A.**, conforme a lo que se acredite durante el proceso;

v. Disponer que la devolución de dichos dineros se hará a los consumidores afectados más reajustes e intereses corrientes, desde la fecha en que se realizó cada pago de seguro ilegalmente incrementado, o desde la fecha que US. disponga;

vi. Ordenar al **BANCO SANTANDER CHILE S.A.** pagar a los consumidores afectados los daños morales causados a ellos con motivo de la contratación abusiva de seguros colectivos de incendio y sismo antes referida, por la suma de \$20.000 para cada consumidor afectado por año de contratación de seguro, **o bien la suma mayor o menor que US. determine de acuerdo con el mérito de autos.**

Tercero: Ordenar que las indemnizaciones, reparaciones y devoluciones que procedan se efectúen sin necesidad de la comparecencia de los interesados, ya que **BANCO SANTANDER CHILE S.A.** cuenta con la información necesaria para individualizarlos, y proceder a ellas, en los términos señalados en el artículo 53 C, inciso penúltimo, de la LPDC.

Cuarto: Declarar que, en relación con los daños anteriores, resulta aplicable el incremento de indemnización por concepto de daño punitivo de un 25% tanto del daño emergente como del daño moral, respectivamente.

Quinto: Aplicar al **BANCO SANTANDER CHILE S.A.** las multas legales por cada acto de consumo en el cual se infringieron las disposiciones de la LPDC enunciadas en el cuerpo de la demanda conforme al artículo 24 A de la LPDC, en su rango más alto,

teniendo especialmente en consideración el hecho de haberse cometido las conductas infractoras con suma negligencia, ocasionando un daño a las víctimas, y la situación económica del infractor, quien ha buscado su beneficio económico a costa de la infracción deliberada de la normativa vigente y de las normas que rigen la forma de determinación de los montos asegurados en los seguros de incendio, todo ello por cada infracción cometida en cada uno de los contratos de crédito hipotecario;

Sexto: Condenar a la demandada al pago de las costas de esta causa.

Séptimo: Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54 de la LPDC, con cargo a la demandada;

Se llama a todos los afectados por los hechos descritos para hacerse parte en el presente juicio o para que hagan reserva de sus derechos, toda vez que su resultado empecerán también a todos quienes no se hicieran parte en él, en un plazo de 20 días hábiles contados a partir de la fecha de la presente publicación. Para mayor información ingresar a www.odecu.cl y www.pjud.cl, sección consulta unificada de causas. Lo anterior se notifica a los consumidores afectados. **La Secretaria.**



034791256530

