

Del Rol N° 52.899-2013.-

Coyhaique, a veintiocho de enero del dos mil Catorce.-

**VISTOS:**

Que por Oficio N° 38, de fecha 23 de enero de 2013, que rola a fs. 31, remitido por don JORGE GODOY CANCINO Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Aysén la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor se denunció a BANCO SANTANDER BANEFE, representado por su agente don BENITO HERNANDOSÁNCHEZ, ambos con domicilio en calle Carlos Condell N° 184, por infracción a la ley 19.496, en específico por contravención a lo dispuesto en los artículos 12°, 23° y 37° del cuerpo legal citado. La denuncia se funda en el reclamo interpuesto en calidad de consumidor ante el referido Servicio en contra de la denunciada por don VICTORSEBASTIAN SOLÍS VERA, cédula de identidad N° 7.397.583-2, chileno, domiciliado para estos efectos en calle Carlos Condell N° 23, quien a su vez funda su reclamo en que, con fecha 18 de mayo de 2010, debido a que necesitaba completar 5 productos con el Banco (sic), firmó un contrato *Swap* por 5 años con al denunciada para asegurar el valor de la Unidad de Fomento que debía pagar por su crédito (sic), el que según sus dichos adolece de: a) No contener la firma y rut de él o los representantes legales de Banco denunciado que suscriben el contrato; b) La tabla de valores pactadas en el referido contrato se encuentra

incompleta, puesto que aparecen sólo las primeras 23 cuotas a pagar por la obligación crediticia, siendo que las suscritas eran 60. Los elementos anteriores, declara, le generan incertidumbre respecto a qué valores exactamente le son cobrados por la entidad Bancaria denunciada y consecuentemente no saber si existe diferencia entre los valores cobrados y los pactados por contrato;

Que a fojas 2 y siguientes rola copia de contrato de UF controlada suscrito por la denunciada y denunciante con fecha 18 de mayo de 2010;

Que a fojas 16 y siguientes rola cartola de transferencias bancarias de la cuenta corriente N° 86-00328-7 a nombre del denunciante;

Que a fojas 43 comparece don IVANALBERTO CABEZAS ABURTO, cédula de identidad N° 10.405.516-8, Chileno, Ingeniero Comercial, domiciliado en calle Carlos Condell N° 134 de Coyhaique, representando a la denunciada en su calidad de Agente del Banco, prestando declaración indagatoria por escrito, señalando en lo pertinente que, reconoce el hecho de que el denunciante suscribió un contrato del tipo *swap* de "UF controlada" con fecha 8 de mayo de 2005, el que tenía por objeto ser cobertura de inflación de la posición crediticia que el mismo cliente mantenía con el Banco, hecho éste que se cumplió mientras el contrato se mantuvo vigente. Agrega que el contrato se suscribió válida y correctamente no existiendo a la fecha declaración alguna en sentido diverso. Asimismo declara reconocer que, al momento de la impresión del documento que contiene el contrato suscrito entre las partes, se omitió parte de los valores

acordados en unidades de fomento con el denunciante, conteniendo tan sólo la referencia de las 23 primeras cuotas a pagar por el denunciante, de un total de 60, omisión que no fuera detectada por ninguna de las partes y que por cierto no resta validez al contrato. Finaliza su declaración señalando que el vínculo contractual se encuentra terminado con fecha 5 de diciembre de 2012 y que atendido a sus argumentos no existe fundamento serio que sustente la denuncia infraccional conocida en autos;

Que a fojas 49 se declaró cerrado el procedimiento, trayéndose estos autos para resolver y;

#### **CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que las partes están contestes en que suscribieron un contrato del tipo swap en el que se pactan una serie de derechos y obligaciones recíprocas, como asimismo que el referido documento contractual carecía parcialmente en la letra E punto 10, de la totalidad de la información referente a los montos pactados de pago, haciendo alusión la demandada a un error de impresión que no fue percatado por ninguno de los contrayentes;

**SEGUNDO:** Que el artículo 23 de la ley 19.496, citado como infraccionado en el oficio de fojas 31, establece la infracción que comete el proveedor al momento de prestar un servicio o vender un bien, cuando comete negligencia causando ella el menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias del bien o servicio entregado, específicamente en la calidad, cantidad,

identidad, sustancia, procedencia, seguridad, pesos o medida del respectivo bien o servicio;

**TERCERO:** Que por otra parte el artículo 37 de la citada ley de protección de derechos del consumidor N° 19.496, dispone la obligación del proveedor en toda operación de consumo de poner a disposición del consumidor, entre otras, la información respecto al monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma total a pagar. Lo anterior conforme fluye del tenor de la letra D del citado precepto;

**CUARTO:** Que a la luz de los hechos denunciados, los medios de prueba que se han aportado, en especial documental que rola a fojas 16 y siguientes, efectivamente se logra configurar en autos la infracción a la disposición citada en el basamento que antecede, puesto que si bien la denunciada ha aducido a un error de impresión el hecho de que no se explicitaran los montos de unidad de fomento pactado por las partes, este defecto en particular, puso en una situación desmejorada al consumidor, puesto que desconocía efectivamente cuál o cuáles eran los montos que la entidad bancaria cobraba y si, a raíz de este desconocimiento existía alguna diferencia entre lo pactado y lo realmente pagado. Lo anterior máxime cuando existe norma expresa que sanciona la actitud vulneratoria de la denunciada en su calidad de proveedor;

**QUINTO:** Que en lo que respecta a la contravención a lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 19.496 estos hechos serán estimados por el Tribunal como efectivamente

constitutivos de las infracciones denunciadas, puesto que a la negligencia que sustenta el reclamo del consumidor, subyace la responsabilidad de éste al momento de contratar con la entidad bancaria denunciada, adoleciendo en este aspecto la denuncia de un sustento serio que la respalde y, visto lo dispuesto en los Arts. 13 de la Ley 15.231; 14 Y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2°, este último sobre la forma de las sentencias en policía local, y 28, todos de la Ley 18.287; y 3°, 20°, 21o, 23° 43°, 50° A, 50° B, 50° C Y 58° bis, todos de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

Que se condena a la persona jurídica denunciada, como autora de infracción al artículo 37 de la ley 19.496 representada por el agente, do **Iván Alberto cabezas Aburto** ambos ya individualizados, a pagar una multa equivalente a 05 Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio fiscal.- Si la representante de la persona jurídica infractora no pagare la multa impuesta dentro de plazo legal, cumplirá por vía de sustitución y apremio 15 días de reclusión, los que se cumplirán en el Centro de cumplimiento local;

Regístrese, notifíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.-

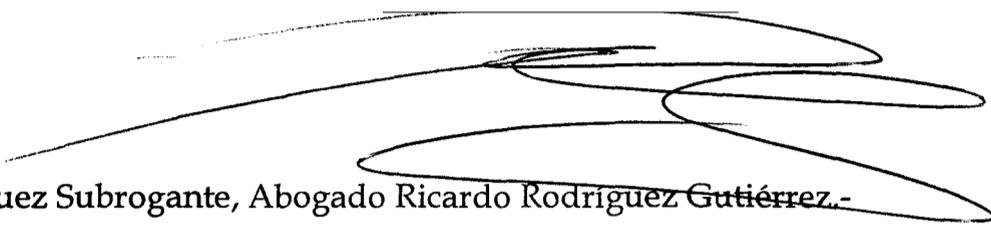
Dictada por el Juez subrogante, abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez; Autoriza la Secretaria Subrogante, Señora Verónica Rubilar Sobarzo





Coyhaique a treinta y uno de marzo de dos mil catorce.-

Certifíquese por la Secretaria Subrogante lo que corresponda conforme a lo dispuesto en el artículo 174 del Código de Procedimiento Civil.-



Proveyó Juez Subrogante, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-

Autoriza Secretaria Subrogante, Señora Sonia Riffó Gray.-



**CERTIFICO**



Que la Sentencia definitiva dictada en autos a fojas 50 y siguientes, a esta fecha se encuentra firme y ejecutoriada.-

31 de marzo de 2014.-

	
SECRETARIASUB	ANTE

CONFORME CON SU ORIGINAL

Coyhaique, 3 de Junio de 2014

