



Fojas TREINTAYDOS...32.-

Del Rol N° 52.449-2012.-

Coyhaique, a siete de octubre del dos mil trece.-

VISTOS:

Que por oficio N°593, de fojas 11, el Servicio Nacional del Consumidor en la persona de su Director Regional don Jorge Godoy Cancino, ambos de este domicilio, Presidente Ibáñez N° 355, de Coyhaique interpone denuncia en contra de Banco Santander Banefe, representada por don Benito Hernando Sánchez, ambos con domicilio en calle Carlos Condell N° 184 de la ciudad de Coyhaique, denuncia que se funda en el hecho de que la consumidora doña MARCIA ESTER SANTANA CASTILLO, cedula de identidad N° 10.591.939-5, chilena, labores de casa, domiciliada en Los Troperos N° 665 de Coyhaique, el día 31 de octubre de 2012 iba a recibir un dinero de la Mutual de Seguridad por intermedio de la denunciada por un monto de \$136.374, el que no fue entregado en dicha fecha por razones que desconoce, y que sin embargo efectivamente pudo retirar el día 19 de noviembre de 2012, claro que con un monto por compensación de \$20.000, lo que considera injusto ya que ese valor corresponde al, valor por día de retardo, siendo que en los hechos transcurrieron 19 días.

Que a fojas 13 comparece el representante de la "de 116 tictida quien informa desconocer los antecedentes, para luego a fojas 20 comparece el agente de la entidad bancaria

denunciada don **Iván Alberto Cabezas Aburto**, cédula de identidad n° 10.405.516-8, Ingeniero Comercial, domiciliado en calle Condell n° 134 de Coyhaique quien declara por escrito, y que sucintamente afirma efectivamente trabajando en coordinación con la denunciante para arribar a un acuerdo en cuanto a los montos a pagar a ésta;

Que a fojas 29 comparece la denunciante representada en la persona de su apoderado el abogado señor Marcos Gallegos Rodríguez quien da cuenta del pago realizado en favor de la denunciante por un monto total de \$96. 716 pesos desglosados en tres vales vista, según documental de fojas 24 a 27 inclusive;

Se declara cerrado el procedimiento, se trajeron los autos para resolver y,

#### CONSIDERANDO:

**PRIMERO:** Que la contravención que se denuncia pudiere ser de aquellas dispuestas en el artículo 12 y 23 ambos de la ley 19.496, esto es por la vulneración a la obligación como proveedor de cumplir con los términos pactados y por la negligencia del proveedor denunciado en su actuar, lo que habría causado menoscabo en el consumidor denunciante

**SEGUNDO:** Que no existe controversia en cuanto a que la denunciante debía hacer retiro de la cantidad de dinero expresada en su denuncia el día 31 de octubre de 2012 y que la denunciada se retrasó en la entrega de dicho monto por 19+ días

corridos, hecho que funda la compensación por el retardo en dicha obligación, exigiendo la denunciante un monto en dinero por dicha compensación que al principio no había sido ofertada;

**TERCERO:** Que, tal como se extrae del considerando precedente, en cuanto a lo infraccional la denunciada no formuló defensa alguna, puesto que el libelo de fojas 20, más bien hace presente consideraciones de hecho en cuanto a las posibilidades de transigir con la denunciante en cuanto a los aspectos pecuniarios de la denuncia;

**CUARTO:** Que a la luz de lo que se expone en el documento de fojas 28, efectivamente la denunciante señora Santana Castillo habría recibido un pago como compensación al retardo en la prestación del servicio que debía ejecutar la empresa bancaria denunciada, lo que a todas luces y conforme al contenido de la denuncia, cubre los montos que realmente exigía la denunciante, a su entera conformidad, razón por la cual se ha reparado la falta que inicialmente se denunció y a la luz de lo dispuesto en los artículos 58 letra f) de la ley 19.496, corresponderá a este sentenciador absolver como se expondrá en lo resolutivo de esta sentencia a la empresa denunciada y, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 19 inciso 2° y 28 de la ley 18.287;

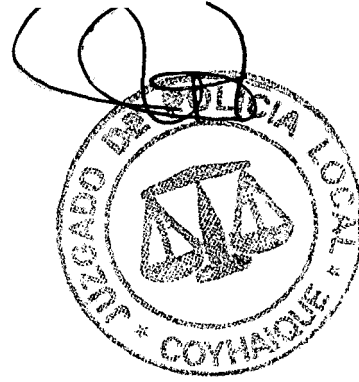
**SE DECLARA:**

Que se absuelve de la responsabilidad infraccional denunciada a fojas 11 a la empresa Banco Santander

BANEFÉ representada en autos por su agente don **Iván Alberto Cabezas Aburto**, ambos ya individualizados.-

Regístrese, notifíquese~ y archívese en su oportunidad. -

Dictada por el Juez habilitado, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez; Autoriza la Secretaria. subrogante, señora Verónica Rubilar Sobarzo.-



A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several sweeping, interconnected strokes.