

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
VALPARAÍSO

PROCESO: 3004/2014.

OFICIO N° _____/-

18 AGO 2015

2039

004438

NOTIFICACIÓN SENTENCIA

VALPARAÍSO, 18 AGO 2015 /

En conformidad a la resolución de este juzgado, sírvase disponer que personal a sus órdenes, notifíquese la sentencia recaída en autos, que en copia autorizada se acompaña a:

1. MIGUEL ÁNGEL GUERRA MARTÍNEZ, JEAN PIERRE COUCHOT BANADOS y/o CAMILA MALDONADO CASTRO, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ambos con domicilio en calle Melgarejo N° 669, piso 6°, Valparaíso.

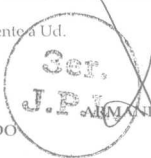
2.- EDUARDO WEINSTEIN SEREBRENIK, ALEX QUIROZ MOREIRA y/o RODRIGO ÁLVAREZ ACEVEDO, en representación del BANCO SANTANDER CHILE, ambos domiciliados en calle Prat N° 827, oficina 606, Valparaíso.

3.- MARITZA DEL CARMEN FUENTES LAZCANO, cédula de identidad N° 10.543.087-6, domiciliada en calle Colo Colo N° 547, Achupallas, Viña del Mar.

Si no fueren encontradas las personas mencionadas, déjese copia en el domicilio a persona adulta. Dicha diligencia deberá ser practicada dentro de los cinco días siguientes a la recepción del presente oficio, por encontrarse causa judicial pendiente a la espera de dichas notificaciones.

Saluda atentamente a Ud.

LIZ MOYA VELIZ
SECRETARÍA ABOGADO



ARMANDO GÓMEZ BAHAMONDE
JUEZ TITULAR

AL SEÑOR
JEFE DE INSPECTORIA URBANA
1. MUNICIPALIDAD DE VALPARAÍSO

Tercer Juzgado de Policía Local

Valparaíso

PROCESO: 3004/2014

Fs. 93

Valparaíso, a cinco de Marzo del dos mil quince.

EN CUANTO A LA INFRACCIÓN A LA LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

PRIMERO: Que, este proceso se inició por la denuncia de **NICOLÁS CORVALÁN PINO**, Director Regional, en representación **DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ambos domiciliados en calle Melgarejo N° 669, piso 6°, Valparaíso, en contra del proveedor **BANCO SANTANDER BANEFE**, representada por **MARCO ANTONIO ROJAS DAVIS**, domiciliados en Plaza Victoria N° 1646, Valparaíso.

SEGUNDO: Que, esa denuncia consta en la presentación de fs. 07, en virtud de la cual la denunciante expone: Que, la Dirección Regional de Sernac tomó conocimiento del reclamo N° 7460550, interpuesto por doña Maritza Fuentes Lazcano, que da cuenta de una flagrante vulneración a los artículos 23, 17 letra K) de la Ley de protección a los derechos del consumidor y al artículo 22 del Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, por parte del proveedor denunciado. Al efecto el día 27 de Febrero del 2014, la consumidora concurrió a la oficina de SERNAC, para realizar una consulta sobre una deuda que mantiene con BANEFE, al tratarse de una materia financiera, se derivó la atención y gestión de la consulta con la profesional de apoyo de Sernac Financiero de esta Dirección Regional, quien al revisar el documento "Estado de cuenta Nacional de Tarjetas de Crédito" observó la ausencia de información que obligatoriamente debía poseer; específicamente

- a.- Falta de información del valor CAEP (Carga Anual Equivalente Prepago)
- b.- Falta de información sobre la existencia o no del sello SERNAC, en la referida sección sobre información general.
- c.- Falta del valor costo Monetario Prepago, en la sección III, sobre información de pago.

TERCERO: Que, a fs. 27 comparece **MARITZA DEL CARMEN FUENTES LAZCANO**, chilena, soltera, cédula de identidad N° 10.543.087-6, cajera

[Firma]
Fiel del Original

Part-time, domiciliado en calle Colo-Colo, N° 547, Achupallas, Viña del Mar, quien declara: Que, este año me dirigí al Banco Banefc, con la finalidad de pagar el total de mi deuda que mantenía con ellos, por un crédito solicitado, hablé con una de las ejecutivas y le pregunté si me realizarían algún tipo de rebaja, a lo que ella me respondió que sí, pero al sacar la cuenta y darme el monto de la rebaja, yo consideré que era muy poca la rebaja a realizar, entonces me dirigí al Sernac, para que ellos me sacaran la cuenta y así yo saber si lo que ellos me ofrecían de rebaja estaba en lo correcto. Que, debo señalar que el Sernac ratificó el descuento que me había hecho Banefc, señalándome que está dentro de los parámetros legales, ahí fue cuando la persona que me atendió del Sernac, se dio cuenta que en las cartolas que me enviaba el Banco antes mencionado, no estaba estipulado el "CAE" ni el Prepago, como lo Ley lo estipula, pero yo no me había dado cuenta."

CUARTO: Que, a fs. 58 ALEX QUIROZ MOREIRA, en representación de la denunciada Banco Santander Chile, contesta la denuncia deducida por escrito y expone: "Que, es del caso, que en los hechos materia de autos no se aprecia ningún menoscabo al consumidor, menos aún que la supuesta negligencia del banco que radique en la calidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del servicio prestado. Que, esta ausencia de menoscabo a la consumidora del servicio doña Maritza Fuentes Lazcano, se aprecia en la propia declaración que prestó con fecha 19 de Junio de 2014, ante el Tribunal de SS.... y agrega; "Que, en la revisión, el Sernac le informó que en las cartolas de estados de cuenta no estaba estipulado el CAE, ni el prepago, pero dicha circunstancia, en nada obvia lo medular del reclamo del cliente, esto es, que Banefc del Banco Santander Chile, hacía el descuento de pago total de la deuda, dentro de los parámetros legales, cuestión que ratificó el propio Sernac a doña Maritza Fuentes Lazcano.

QUINTO: Que, a fs. 91, rola la respuesta emitida por Mauricio Aguirre C, Gerente de Isban Chile, de fecha 04 de Febrero del 2015, mediante la cual señala: "Certificamos que con fecha 20 Mayo 2013, recibimos todos los antecedentes y la formalización para desarrollar lo requerido, para disponibilizar en los estados de cuenta del Banco Santander y Banefc, la información referente a: "Alusión Sello Sernac", "Costo monetario de Prepago" y "CAEP"

Es Copia Fiel del Original

El status a la fecha de los puntos mencionados anteriormente y que fueron denunciados por Sernac financiero son:

Sello Sernac y costo monetario de prepago. Este punto ya se encuentra subsanado desde el mes de Noviembre de 2014

Carga anual equivalente prepago (CAEP), ya se encuentra en producción desde el 30 de Enero del 2015"

SEXTO: Que, a fs. 81, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), representada por sus apoderados Jean Pierre Couchot Bañados y Omar Andrés León Torres y de la parte denunciada del Banco Santander Chile, representado por su apoderado Alex Quiroz Morcira. En rebeldía de la parte de Maritza Fuentes Lazcano.

La parte denunciante ratifica lo declarado anteriormente en autos. Ofrece como medio de prueba la documental que rola de fs. 01 a 06 y de 76 a 80 de autos y ofrece prueba testimonial

La parte denunciada ratifica lo declarado anteriormente en autos. Ofrece como medio de prueba la documental que rola de fs. 66 a 75 de autos.

SÉPTIMO: Que, a fs. 81 vuelta la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor rindió la prueba testimonial de Susana Ximena Godoy Poblete, testigo que da razón a sus dichos, ya que declara: Que, soy la profesional de apoyo financiero del Sernac, de la Región de Valparaíso y a mí me llegan las consultas más complejas. Que, yo atendí personalmente a una requirente del Sernac de nombre Maritza y su consulta estaba relacionada, con que si estaba bien calculado el valor de prepago y los intereses del estado de cuenta que una funcionaria del Banco Banefc se los había anotado en un papel, como cliente del banco y titular de una tarjeta de crédito. Que, yo le indiqué que desde el período de facturación, ella debía por Ley tener un valor de costo de prepago, si es que tenía cuotas por vencer y de todos los estados de cuenta que ella me mostró desde principios del año, en todas ellas aparecía el valor de costo de prepago "Cero" aún cuando tenía cuotas por vencer. Que esto, a parte de ser ilegal, implica que el cliente no sabe cuánto es el valor que debe pagar anticipadamente, para dejar su cuenta sin deuda, sino que debe ir a Banefc y ahí se lo calculaban en un papel, quedando la duda para la cliente si ese es el valor correcto o no. Que, en los estados de cuenta a

Es Copia Fiel del Original

de respuesta de Isban Chile, empresa contratada por el Banco Santander Banefe, para la actualización de sus estados de cuenta de fs. 91 y la declaración de la testigo Godoy Poblete a fs. 81 vuelta, por el cual se acredita que al momento de la fiscalización por parte del Servicio Nacional del Consumidor, la empresa denunciada no había actualizado la información de los estados de cuenta para sus clientes, incluyendo en ésta, el valor del Costo monetario de prepago, la Carga anual equivalente de prepago y la alusión del sello Sernac.

DÉCIMO: Que, el actor en su denuncia de fs. 07, solicita al Tribunal que la parte denunciada de Banco Santander Banefe, sea condenada por cada una de las infracciones cometidas, aplicando respecto de ellas, el máximo de las sanciones aplicables. Que, el tribunal estima en justicia que existe entre las disposiciones infringidas una unidad de hecho y una relación de género y especie, por lo que se aplicará respecto de la parte denunciada una única sanción.

VISTOS y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1698 del Código Civil, artículo 340 del Código Procesal Penal, los artículos 17, letra B y D, 50 A, 55 y pertinentes de la Ley N° 19.496, artículos 7, 11 y 17 del a Ley 18.287, en especial su artículo 14, que faculta al sentenciador para apreciar la prueba y los antecedentes de la causa, conforme a las reglas de la sana critica, SE DECLARA:

Que, se condena a BANCO SANTANDER BANEFE, representada por MARCO ANTONIO ROJAS DAVIS, ambos ya individualizados en autos, como autor de infracción a la Ley sobre protección a los Derechos del Consumidor, al pago de una multa de **\$ 1.000.000.- (un millón de pesos)** a beneficio Municipal. Que, se decreta que si no pagare la multa impuesta en Tesorería Municipal dentro de 5 días desde su notificación, la sustitución de la multa impuesta por 15 (quince) noches de reclusión en la Sección de Tratamiento en el Medio Libre de Gendarmería de Chile.

REMÍTASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor.-

NOTIFÍQUESE, a las partes por cédula.-

Sentencia dictada por don ARMANDO GOMEZ BAHAMONDE, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Valparaíso.- Autoriza doña LIZ ELLEN MOYA VELIZ, Secretaria Abogado.

Es Copia

Original