TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 69.054-7-2013

LAS CONDES, cinco de mayo de dos mil catorce.

VISTOS:

A fs. 25 y siguientes, don **Sebastián Daniel Morando Herrera**, empresario, c.i.n° 15.638.725-8, domiciliado en Av. Vitacura N° 2.939, piso10, Las Condes, deduce denuncia por infracción a los artículos 3 letras b) y e), 12, 13, 17 D, K y L y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Santander Consumer Chile S.A.**, rut. 76.002.293-4, representado legalmente por don Francisco José Bedos Rodríguez, ambos con domicilio en calle Moneda N° 1.025, piso 7, Santiago, a fin de que sea condenada al pago de la suma de $7.913.996, más intereses, reajustes y costas; **acción que fue notificada a fs. 58 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 11 de mayo de 2012 compró A Comercial Automotriz Expoautos S.A. un vehículo nuevo marca Jeep, patente DZBV-92 por la suma de $12.590.000, según da cuenta Factura N° 31.920 de fecha 30 de mayo del mismo año. Que, para la compra del automóvil pagó con cheque la suma de $2.500.000 y que para el pago de la diferencia de $10.090.000 tomó un crédito con la denunciada Santander Consumer denominado "Crediágil alternativa" o compra inteligente de 37 cuotas de las cuales 36 eran por un valor de $305.000 y la cuota 37 correspondía al valor futuro mínimo garantizado equivalente al

40% del avalúo del auto, es decir, unos $5.000.000 aproximadamente. Que, con fecha 24 de mayo al acudir a la sala de ventas en la que adquirió el vehículo le fue informado por doña Denisse Muñoz, ejecutiva de Santander Consumer, que el pagaré firmado por él había sido rechazado, por lo que debía firmar toda la documentación nuevamente, documentación que él firmó, pero solicitó le fuera devuelta la anterior, lo que nunca fue realizado por la denunciada. Que, el día 11 de julio de 2012 se produjo el vencimiento de la primera cuota, pero que al no contar aún con la cuponera de pago se comunicó con la denunciada, la que le señaló que podía pagar la cuota en cualquier sucursal del Banco Santander. Que, al acudir a varias sucursales de dicho Banco le señalaron que no tienen relación con Santander Consumer y que su crédito no existía, por lo que no pudo pagar. Que, al cabo de unos 20 días lo comenzaron a llamar desde cobranzas de Santander Consumer para que pagara la cuota morosa, la que no correspondía a la cuota informada al momento del contrato, debido a que se le estaba cobrando por un crédito convencional, lo que señaló cada vez que fue llamado para efectuar la cobranza del crédito. Agrega que, luego de constantes acoso de llamadas y mensajes de cobranza, con fecha 13 de agosto de 2013, la denunciada aplicó la cláusula de aceleración del pagaré e interpuso demandas ejecutivas en su contra en los juzgados civiles. Agrega que, con fecha 27 de agosto la denunciada informó 13 morosidades por un valor de $35.483.000 lo que arroja un total de $461.279.000, y que al efectuar el reclamo se le señaló que se produjo un error en la información de varios clientes, lo que fue corregido con fecha 30 de agosto. Finalmente señala que, en el mes de agosto de 2013 y a proposición de la denunciada, entregó su vehículo a la denunciada, celebrándose una dación en pago entre las partes, quedando así, extinguida la deuda, pero que no obstante ello, le siguieron llegando cartas de cobranza durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2013 y se siguieron informando dichas cuotas

como morosas en Dicom. Finalmente señala que, en el mes de octubre de 2013 le llegó un aviso de cobranza de Costanera Norte y Vespucio Express por circular sin televía con el vehículo DZBV-92.

A fs. 55, comparece don **Sebastián Daniel Morando Herrera**, c.i.n° 15.638.725-8, domiciliado en Av. Vitacura N° 2.939, piso10, Las Condes, quien ratifica su denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 25 y siguientes, reproduciendo los hechos allí señalados. Agrega que, pese a que intentó durante más de un año y medio dar solución al pago del crédito, esto no fue posible debido a que el crédito en sí no existía en el sistema del Banco Santander, oficina física donde debía pagar las cuotas. Agrega que, nunca se le hizo entrega de la cuponera de pago y que el monto de las cuotas no correspondían a lo acordado e informado en su momento, razón por la cual accedió a entregar el vehículo en dación en pago, ya que fue la única alternativa ofrecida por la denunciada para terminar con los inconvenientes originados por la misma. Que, el día 30 de agosto de 2013, a través de la ejecutiva Denisse Muñoz, se realizó la dación en pago, y debido a que los documentos no estaban firmados por el representante legal de la denunciada se comprometieron a realizar los trámites de rigor y a entregarle copia de certificado de aclaración de la deuda, que en ese momento, por un error de la denunciada, era de $450.000.000, y de los pagarés y dación en pago, lo que hasta la fecha no ha realizado, pese a los reiterados correos electrónicos y reclamos formulados por él. Agrega que, a la fecha sigue publicado en Dicom por las morosidades de Santander Consumer y le siguen llegando mensajes de texto y correos electrónicos de cobranza, pes e a que con fecha 30 de octubre de 2013 el vehículo fue transferido a un tercero, y con ello pagada la deuda. Finalmente señala que, al incurrir la denunciada en un nuevo error, ahora al momento de efectuar la dación en pago, le solicitan la firme nuevamente, y que le han llegado cartas de cobranza de las autopistas

concesionadas por circular por ellas sin tag durante el período en que el vehículo estuvo en poder de la denunciada.

A fs. 193 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del denunciante y demandante civil Morando Herrera, quien ratifica su denuncia y demanda civil de fs. 25 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada civil, quien contesta las acciones deducidas en contra de su representada; rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 200 y siguientes, rola presentación de la parte denunciada de Santander Consumer Chile.

A fs. 215 y siguientes, se lleva a efecto audiencia de absolución de posiciones con la asistencia de ambas partes, y del absolvente don Francisco José Bedos Rodríguez, representante legal de la denunciada y demandada civil.

A fs. 218 y siguientes, rola presentación de la parte denunciada Santander Consumer Chile.

A fs. 246 y siguientes, rola presentación de la parte Morando Herrera.

A fs. 264 y siguientes, rola presentación de la parte denunciada de Santander Consumer Chile.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En lo infraccional:

Primero: Que, la parte denunciante **Morando Herrera** fundamenta su denuncia en el hecho que la denunciada Banco Santander habría

incurrido en infracción a los artículos 3 letras b) y e), 12, 13, 17 D, K y L y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no dar cumplimiento a las normas en relación a la suscripción de pagarés e información de créditos, al no respetar los términos del crédito contratado, al no permitirle pagar las cuotas del crédito solicitado, incurrir en error al entregar información al sistema financiero respecto a su deuda, al efectuar cobranza de la deuda no obstante haberse efectuado una dación en pago, y al actuar con negligencia en el otorgamiento del crédito solicitado.

Segundo: Que, la parte denunciada **Santander Consumer Chile**, al momento de contestar la denuncia, señala no haber incurrido en infracción alguna a la Ley N° 19.496, por cuanto los términos, modalidades y condiciones del crédito automotriz otorgado, siempre se correspondieron con los términos y condiciones que fueron de conocimiento del actor. Que, en cuanto a los hechos pueden señalar que efectivamente el denunciante solicitó un crédito automotriz en el mes de mayo de 2012, por la suma de $10.717.629 más intereses, pagaderos en 48 cuotas iguales, mensuales y sucesivas de $354.830, con vencimiento los días 11 de cada mes, venciendo la primera cuota el día 11 de julio de 2012, comprendiendo un interés del 1,95% cada 30 días. Que, debido a un error en la transcripción del apellido del denunciante en el pagaré suscrito, se solicitó al denunciante que suscribiera nuevamente el pagaré N° 047390, manteniendo el segundo pagaré los mismos términos que el de la operación original, no siendo efectivo lo señalado por el denunciante en cuanto a que éstos serían distintos. Que, en cuanto a la imposibilidad de pagar las cuotas del crédito, es preciso señalar que en el evento que la cuponera no llegue al domicilio del cliente, éste puede solicitarla en las oficinas de Santander Consumer, y ello no justifica el hecho que el denunciante se haya mantenido moroso durante 1 año y medio, y no haya pagado ninguna cuota del crédito. Agrega

que, no es efectivo que se hubieran efectuado publicaciones en Dicom de morosidad del denunciante una vez que la dación en pago surtió efectos legales, que no es efectivo que el denunciante que se hubieren efectuado cambios en las condiciones del crédito otorgado, ni que se hubiere negado al denunciante información respecto al crédito contratado. Que, sólo sería efectivo el hecho que se informó una deuda superior al sistema financiero, pero que ello se produjo por una falla en el sistema computacional y fue aclarado inmediatamente al día siguiente de la publicación. Finalmente señala que, los cobros de las autopistas interurbanas que el denunciante reclama son hechos ajenos a Santande Consumer, ya que corresponde a un contrato celebrado por el denunciante con las respectivas empresas y que sólo dichas partes pueden dejar sin efecto.

Tercero: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1 a 14, fotocopias de informes de servicios Equifax de los meses de agosto, septiembre y octubre de 2013, que contienen las morosidades del denunciante publicadas por la denunciada; **2)** A fs. 15 y 16, informe de tránsito sin televía por autopistas interurbanas; **3)** A fs. 17 y 18 y 108 y 109, certificado de anotaciones vigentes del vehículo patente DZBV-92 de fecha 10 de noviembre de 2013; **4)** A fs. 19, copia de correo electrónico del denunciante a la ejecutiva de la denunciada, doña Denisse Muñoz, solicitando documentos; **5)** A fs. 20 y 21, fotocopia de dación en pago celebrada entre las partes, junto a acta de recepción de fecha 30 de agosto de 2013; **6)** A fs. 23, fotocopia de pagaré N° 047390 por un monto de $10.717.629 de fecha 8 de mayo de 2012; **7)** A fs. 24, fotocopia de pagaré N° 047040 por un monto de $10.717.625 de fecha 11 de mayo de 2012; **8)** A fs. 80 a 85, documentos emitidos por Dicom Equifax; **9)** A fs. 86 a 94, boletas emitidas por concesionarias de autopistas urbanas correspondientes a vehículo DZBV-92, de período en el cual dicho vehículo se encontraba en

poder de la denunciada; **10)** A fs. 95 a 107, set de 13 impresiones de pantalla de teléfono celular del denunciante con diversos mensajes de cobranza enviados por la denunciada entre los meses de septiembre y noviembre de 2013; **11)** A fs. 110 a 112, fotocopia de cartas de cobranza firmadas por doña Denisse Muñoz fechadas en el mes de agosto de 2013; **12)** A fs. 114 a 116, certificado de inscripción y anotaciones vigentes del vehículo patente DZBV-92 de fecha 5 de diciembre de 2013, el cual da cuenta que dicho vehículo es de propiedad de Comercial e Inversiones Vera Limitada, desde el 30 de octubre de 2013, y que previamente estuvo a nombre de la denunciada desde el 17 al 29 de octubre de 2013; **13)** A fs. 113, 117 y 130, documentos correspondientes a factura de compra, seguro automotriz y pago de primera cuota de permiso de circulación del vehículo patente DZBV-92; **14)** A fs. 119 y 120, fotocopia de cartola de cuenta corriente del denunciante del mes de mayo de 2012, que contiene el pago del pie del vehículo DZBV-92; **15)** A fs. 121 a 124, dos cartas de estudios jurídicos en las que se informa al denunciante de demandas iniciadas en su contra, de los meses de julio y agosto de 2013; **16)** A fs. 125 a 129, 5 impresiones de página web reclamos.cl en la cual se registran reclamos en contra de la empresa denunciada por imposibilidad de pago de cuotas, correos amenazadores y cobro de intereses o cuotas que no corresponden; y **17)** A fs. 131 a 153, copia impresa de una serie de correos electrónicos entre el denunciante y la denunciada; **documentos que fueron objetados por la parte denunciada.**

Por su parte, **Santander Consumer Chile** rindió a fs. 194 y siguientes prueba testimonial con la declaración de doña Denisse Catalina Muñoz Gómez, y la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 154, copia simple de factura de compra de vehículo; **2)** A fs. 155, copia simple de pagaré N° 47390 de fecha 8 de mayo de 2012; **3)** A fs. 156, copia simple de pagaré N° 47040 de fecha 11 de mayo de 2012; **4)** A fs. 157 a 160,

mandato otorgado por el denunciante a Santander Consumer Chile para constituir prenda; **5)** A fs. 161 y 162, declaración del denunciante respecto a los términos del crédito otorgado; **6)** A fs. 163 a 180, copia simple de antecedentes relativos al juicio ejecutivo iniciado por Santander Consumer Chile en contra del denunciante a raíz de situación de morosidad, ante el 1er Juzgado Civil de Santiago; **7)** A fs. 181 y 182, certificado Dicom Platinium del denunciante de fecha 21 de enero de 2014; **8)** A fs. 184 y 185, copia autorizada de contrato de dación en pago, suscrito entre las partes con fecha 30 de agosto de 2013; y **9)** A fs. 192, certificado de liquidación de deuda, suscrito por don Juan Alejandro Siraqyan Pérez con fecha 30 de diciembre de 2013; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

Cuarto: Que, a fs. 200 y siguientes, la parte denunciada objeta los documentos acompañados por la parte denunciante, objeción que el Tribunal rechaza atendida su facultad de analizar la prueba conforme a la sana crítica y a que éstos no merecen dudas acerca de su veracidad e integridad, sin perjuicio del valor que se les otorgue en definitiva.

Quinto: Que, a fs. 215 y siguientes, se lleva a efecto audiencia de absolución de posiciones, en la cual el absolvente, don Francisco José Bedos Rodríguez, representante legal de Santander Consumer, señala que es representante legal de la denunciada desde el 1° de agosto de 2013, por lo que no está al tanto de lo ocurrido previo a esa fecha. Que, en lo que se refiere al pago de los créditos otorgados, los clientes pueden pagar con talonario que se manda al domicilio o cupón de pago en línea que se solicita a Santander Consumer o personalmente en las oficinas de Santander Consumer, y que cuando se recibe un vehículo en dación en pago, el contrato no se encuentra perfeccionado sino hasta que se transfiere el vehículo a nombre de Santander Consumer. Agrega que, efectivamente

hubo un error en la publicación del sistema respecto al monto adeudado por el denunciante, pero que esto se arregló al día siguiente.

Sexto: Que, del mérito del proceso, alegaciones de las partes y prueba rendida aparecen como hechos ciertos, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: **1)** Que, el denunciante suscribió un pagaré con la denunciada con fecha 8 de mayo de 2013, para el financiamiento de la compra del vehículo marca jeep patente DZBV-92; **2)** Que, con fecha 11 de mayo de 2012 debió suscribir un nuevo pagaré, debido a que el primero fue dejado sin efecto por errores contenidos en él; **3)** Que, el denunciante no pagó ninguna de las cuotas del pagaré suscrito; **4)** Que, producto de ello operó la cláusula de aceleración del crédito en el mes de agosto de 2013, iniciándose juicios ejecutivos en contra del denunciante; y **5)** Que, con fecha 30 de agosto de 2013 se celebró un contrato de dación en pago entre el denunciante y la denunciada, por el cual el denunciante reconoció adeudar a la denunciada la suma de $14.611.463 y que en pago de dicha deuda dio el vehículo DZBV-92, quedando la deuda cancelada en su totalidad, por lo que las partes se otorgaron el más amplio, total y completo finiquito.

Séptimo: Que, teniendo presente que la alegación principal del denunciante es que el crédito solicitado no corresponde al efectivamente otorgado por la parte denunciada y que el segundo pagaré no se suscribió en los mismos términos que el primero, corresponde al Tribunal analizar la prueba rendida en el proceso para dilucidar lo anterior.

Octavo: Que, en lo que respecta a las condiciones del crédito pactado que el denunciante alega no serían las que le fueron ofrecidas y convenidas con la denunciada, en autos no existe prueba alguna de que se hubiere ofrecido por la denunciada o pactado con el denunciante, el otorgamiento del crédito denominado "Crediágil alternativa" o también

conocido como compra inteligente, sino que sólo la suscripción de un crédito a 48 cuotas mensuales con una tasa de interés mensual de un 1.95%.

Noveno: Que, cuanto a las diferencias que el denunciante alega existirían entre los pagarés por él suscritos, del análisis de la prueba acompañada al proceso, especialmente de los pagarés acompañados a fs. 155 y 156, aparece que éstos sólo difieren en cuanto a la fecha de suscripción, más contienen los mismo términos, esto es el otorgamiento de un crédito por la suma de $10.717.629 más intereses correspondientes, en 48 cuotas de $354.830 con vencimiento los días 11 de cada mes, venciendo la primera con fecha 11/07/2012, en las que se comprende un interés del 1,95% cada 30 días.

Décimo: Que, lo anterior permite a esta sentenciadora concluir que no existe diferencia entre los pagarés suscritos por el denunciante, y que no existe prueba alguna en autos que permita adjudicar a la denunciada un incumplimiento de lo ofrecido o pactado, por cuanto no existen pruebas de que se hubiera efectuado el ofrecimiento de un crédito distinto al obtenido.

Décimo Primero: Que, en lo que respecta a las alegaciones formuladas por el denunciante en cuanto a que se vio imposibilitado de efectuar el pago de las cuotas, debido a que no recibió en su domicilio la cuponera de pago, es preciso señalar, que del mérito del proceso, especialmente del compromiso de pago y declaración firmada por el denunciante a fs. 161 y 162 como de la prueba rendida en autos (fs. 155, 156), y dichos de la testigo presentada por la denunciada , aparece que en el evento que ello fuere efectivo, dicha situación no lo exime de la responsabilidad del pago, ya que éste pudo haberlo realizado directamente en las oficinas de la denunciada o haber solicitado en dichas oficinas una nueva cuponera, y así, evitar mantener en mora, durante casi un año y medio como ocurrió en la especie, sin haber pagado una cuota del crédito suscrito.

Décimo Segundo: Que, consta asimismo, en autos que el error en la publicación en Dicom de fecha 27 de agosto de 2013, se produjo por una falla en el sistema computacional y que ello fue aclarado al día siguiente hábil de la publicación por la denunciada, por lo que no puede atribuírsele una conducta negligente en lo que a ello se refiere.

Décimo Tercero: Que, respecto a la alegación del denunciante en cuanto a que la denunciada no habría entregado la información solicitada por el denunciante, esta sentenciadora no puede dar por cierta dicha alegación por cuanto en autos no existe prueba alguna que dé cuenta de ello en los términos señalados por el denunciante, y por el contrario en documento de fs. 161 suscrito por el denunciante, éste declara haber recibido toda la información comercial básica relativa al crédito.

Décimo Cuarto: Que, en lo referente al cobros sufridos por el denunciante por circulación del vehículo patente DSBV-92 por las autopistas concesionadas, es preciso señalar que el denunciante es responsable frente a ellas, mientras no solicite el término del contrato suscrito con éstas, y no informe de la venta del vehículo, por lo que dichos cobros deben ser aclarados entre la respectiva concesionaria y el denunciante.

Décimo Quinto: Que, finalmente en lo que se refiere al supuesto acoso efectuado por la denunciada para obtener el pago del crédito, es preciso señalar que del análisis de los mensajes acompañados en autos que fueron enviados al denunciante, aparece que éstos sólo se limitan a informar de la existencia de la deuda y de las consecuencias que ello trae aparejado, sin que revistan o contengan un tono amenazador, y que en ellas se indica que en el evento que se hubiere efectuado el pago, se ignore el mensaje. Asimismo, consta en autos que la dación en pago celebrada entre las partes produjo la cancelación de la deuda, y las morosidades del

denunciante fueron borradas del boletín comercial, tal como da cuenta el documento de fs. 181 y siguientes.

Décimo Sexto: Que, en consecuencia, teniendo presente los antecedentes que rolan en el proceso, las alegaciones de las partes, la prueba rendida por éstas, y lo resuelto en los considerandos precedentes, el Tribunal concluye que en autos no se advierte que la parte denunciada hubiere incurrido en conducta que pudiere revestir el carácter de infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Décimo Séptimo: Que, atendido lo expuesto precedentemente, no ha lugar a la denuncia infraccional deducida en contra de Santander Consumer S.A. a fs. 25 y siguientes de autos.

b) En lo Civil:

Décimo Octavo: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de Santander Consumer S.A., no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra a fs. 25 y siguientes por don Sebastián Daniel Morando Herrera.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 23, 24 y 50, todos de la Ley Nº 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley Nº 15.231 y Ley Nº 18.287, **se declara:**

a) Que, no ha lugar a la denuncia infracciona del fs. 25 y siguientes.

b) Que, no ha lugar a la demanda civil interpuesta a fs. 25 y siguientes, en contra de Santander Consumer S.A., sin costas por haber tenido la parte demandante motivo plausible para litigar.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.

Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL · LAS CONDES · SECRETARIA