

REGISTRO DE SENTENCIAS
15 ENE, 2014
REGION AISEN

Del Rol N° 54.759-2013.-

Coyhaique, a veinte de diciembre del dos mil trece.-

VISTOS:

Que por oficio n° 282/2013 del Servicio Nacional del Consumidor, don JORGE ANDRES GODOY CANCINO, Director Regional de Aysén del referido Servicio, interpone denuncia en contra de BANCO SANTANDER, representado para estos efectos por don BENITO HERNANDO SÁNCHEZ, ambos con domicilio en calle Carlos Condell N° 184 de esta ciudad de Coyhaique, por infracción a los artículos 12 y 23 de la ley 19.496. La denuncia se funda en el reclamo presentado ante dicho Servicio por don PAULO GÓMEZ CANALES, C.I. n° 11.768.509-8, chileno, abogado, domiciliado en Avenida Baquedano N° 118 casa n° 4 de esta ciudad de Coyhaique, quien señala que realizó pagos de servicios a través de Servipag, utilizando para ello la tarjeta de crédito del Banco denunciado los días 5 y 7 de marzo de 2013, pagos que si bien no fueron cursados por la empresa Servipag, igualmente fueron cargados a su tarjeta de crédito, adquiriendo con ello la obligación de pagarlos, situación que solo se soluciona conforme a notas de crédito, solución que expone se soluciona por gestión del propio consumidor y reclamante, gestiones que por cierto señala fueron de suyo engorrosas, puesto que el Banco denunciado puso una serie de trabas para poder arribar a una solución. Ante tal situación el denunciante consumidor solicita por vía de reclamo

presentado al servicio del consumidor que se le asegure por la denunciada que efectivamente se le ha hecho devolución del total de los dineros indebidamente cobrados entre otros;

Que a fojas 53 de autos comparece don IVAN ALBERTOCABEZASABURTO, cédula de identidad n° 10.405.516-8, ingeniero comercial, domiciliado para estos efectos en calle Condell N° 134 de Coyhaique, en calidad de agente y representante para estos efectos del Banco Santander, prestando declaración por escrito señalando en lo pertinente que ha sido el ánimo de la denunciada resolver el problema de la denunciante reevaluando la situación y se encuentran llanos a conversar con aquel para dar solución al problema suscitado, haciendo presente que a la fecha de su presentación no existe pago pendiente o retenciones en la prestación de servicios del banco para con el cliente;

Que a fojas 57 comparece el consumidor denunciante don Paulo Gómez Canales y don Marcos Gallegos Rodríguez, Abogado en representación de la denunciada quienes manifiestan haber arribado a una solución extrajudicial en el presente litigio dejando íntegramente satisfecho las pretensiones del consumidor denunciante;

Que a fojas 61 se declaró cerrado el procedimiento y se trajeron estos 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 autos, en orden a que el consumidor denunciante efectivamente sufrió el descuento indebido en su cuenta de tarjeta de crédito, lo anterior puesto que la denunciada en su declaración en ningún caso controvierte tales hechos agregando que se encuentran llanos como entidad Bancaria a resolver el problema acaecido;

TERCERO: Que, las partes arribaron a una solución consensuada que tal como lo manifiesta el escrito de fojas 57 satisfizo las pretensiones del consumidor denunciante;

CUARTO: Que a la luz de lo anterior la falta o contravención denunciada que inicialmente se denunció se ha visto reparada por el acuerdo al que arribaron el proveedor con el consumidor en escrito de fojas 57, 10 que no es sino una manifestación de la buena fe con la que las partes han actuado en autos, haciéndose aplicable lo dispuesto en el artículo 19 inciso 2° de la ley 18.287, a lo que se suma lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la ley 19.496, razones que llevarán a este sentenciador a absolver como se expondrá en lo resolutivo de esta sentencia a la empresa denunciada y, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.131, artículos 3 y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2°, 19 inciso 2° y 28, todos de la ley 18.287;

SE DECLARA:

Que se absuelve de la responsabilidad infraccional denunciada a fojas 45 y siguientes a la empresa BANCO SANTANDERS.A, representada en autos por don **Iván Alberto Cabezas Aburto**, ambos ya individualizados.-

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad. -

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

