

SAN BERNARDO, Veinte de Agosto de dos mil catorce.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, doña **MARCELA HAYDEE TORRES BRAVO**, comerciante independiente, con domicilio en calle Pino Sur N° 01444, Villa Pino Sur, comuna de San Bernardo, interpone denuncia infraccional en contra del Proveedor **SANTANDER CONSUMER CHILE S.A.**, representado para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y rut ignora, todos con domicilio en Moneda N° 1025, piso 7°, comuna de Santiago, la que funda en que el día 30 de Diciembre de 2013, suscribe el pagaré N° 0096189, por la suma de \$6.461.496.- (seis millones cuatrocientos sesenta y un mil cuatrocientos noventa y seis pesos), para el crédito de un vehículo, firmó 2 veces el pago PAC, siendo rechazado. Sostiene que sólo quería pagar, pero pudo hacerlo en las 2 primeras cuotas por caja, ya que la automotora pudo gestionar el pago, pero se desliga totalmente, incluso, pudo sacar el documento del servicio al cliente que fue rechazado, habla con el gerente del banco y no pudo solucionarlo. Señala que no existió disposición en el momento para dar una solución teniendo que llegar a esta instancia para buscar una solución intentando por todos los medios pagar su deuda, encontrándose morosa a la fecha en el sistema financiero. Agrega, que como señala, pese a su intención de pagar, fue enviada como morosa al sistema financiero, ya que no dieron una solución inmediata. Indica, que si no genera una mediación, simplemente le dejan caer todo el peso de la ley, pues sin dicha mediación del SERNAC, ni siquiera habría sabido la causa del rechazo del pago. Por lo anterior, solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas.

Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SANTANDER CONSUMER CHILE S.A.**, ya individualizado, a fin de que sea condenado al pago de la suma de \$12.000.000.- (doce millones de pesos), por concepto de daños, más reajustes, intereses y costas.

Que, a fojas 18, doña **MARCELA HAYDEE TORRES BRAVO**, cumple lo ordenado por el Tribunal, individualizando a la denunciada como **SANTANDER CONSUMER CHILE S.A.**, rut 76.002.293-4, cuyo representante legal es don **FRANCISCO BEDOS RODRIGUEZ**, ambos con domicilio en calle Moneda N° 1025,



piso 7, comuna de Santiago. Asimismo, señala, como normas infringidas los artículos 3 letra e), 13 y 23 de la Ley N° 19.496.

Que, a fojas 23, rola agregada la certificación del Sr. Receptor del Tribunal, de la notificación de la denuncia y demanda de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 17, escrito de fojas 18 y resolución de fojas 19, a don FRANCISCO BEDO RODRIGUEZ, representante legal de **SANTANDER CONSUMER CHILE S.A.**

Que, a fojas 60, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de doña **MARCELA HAYDEE TORRES BRAVO**, y de **SANTANDER CONSUMER CHILE S.A.**, representado por su apoderada doña **SOFÍA MONTERO FERMANDOIS**.

La parte del querellante y demandante de autos, ratifica sus acciones, solicitando que sean acogidas con expresa condena en costas.

La parte denunciada y demandada, contesta por escrito las acciones deducidas en su contra solicitando su rechazo, y que se tenga dicho escrito como parte integrante de la presente audiencia.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce.

Se rinde prueba testimonial y documental. No se formulan peticiones.

Que, a fojas 72, se ordena traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

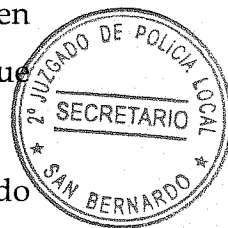
I.- RESOLUCION DE CUESTIONES PREVIAS.

A.- RESOLUCION DE TACHA.

PRIMERO: Que, a fojas 61, la parte denunciada y demandada formuló la tachá contenida en el artículo 358 numeral 7 del Código de Procedimiento Civil, en contra del testigo don RUBEN GABRIEL ZEPEDA CONCHA, por considerar que el testigo mantiene íntima amistad con la persona de la demandante.

SEGUNDO: Que, la parte denunciante y demandante, evacuó el traslado concedido, señalando que con el testigo realizaron en forma conjunta los trámites, ya que ella no sabía que debía traer más testigos, él era el mejor, pues sabe los trámites que tuvo que hacer.

TERCERO: Que, en este tipo de juicios el legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la



misma, apartándose del sistema de la prueba legal o tasada donde la ley dispone cuál es el valor probatorio de convicción que debe atribuírsele a cada medio probatorio, en cuanto a su naturaleza o mérito comparativo, pero siendo fundamental que el juez exprese sus razonamientos mediante los cuales logró la convicción.

CUARTO: Que, así el tribunal apreciará la prueba testimonial conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio.

QUINTO: Que, de acuerdo a lo expuesto, la tacha deducida en contra del testigo, será rechazada, toda vez, que la valoración y apreciación de tal medio probatorio de conformidad a las reglas de la sana crítica, es privativa de esta Sentenciadora, en armonía con otros elementos del proceso, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

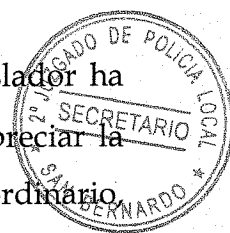
B.- OBJECION DE DOCUMENTOS.-

SEXTO: Que, a fojas 66 y siguientes, la parte de **SANTANDER CONSUMER CHILE S.A.**, objetó los documentos acompañados por la parte denunciante y demandante, la que funda en el hecho que todos ellos consisten en copias simples, no cumpliendo con las condiciones legales requeridas para que pueda constarle a su parte, tanto la integridad, como la autenticidad de los mismos, solicitando restarles valor probatorio a la hora de resolver la controversia de autos.

SEPTIMO: Que, a fojas 71, se confirió traslado el que no fue evacuado.

OCTAVO: Que, como ya se ha indicado, en este tipo de juicios el legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la misma.

NOVENO: Que, así el tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio.



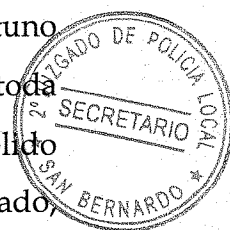
DECIMO: Que, de acuerdo a lo expuesto, la impugnación a los documentos referidos, se rechazará, toda vez, que las valoraciones y apreciaciones de tales medios probatorios de conformidad a las reglas de la sana crítica, son privativos de esta Sentenciadora, en armonía con otros elementos del proceso, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL.

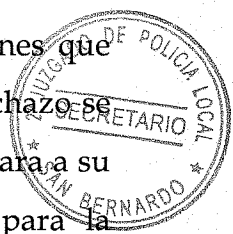
UNDECIMO: Que, se ha denunciado a **SANTANDER CONSUMER CHILE S.A.**, por infringir los artículos 3 letra e), 13 y 23 de la Ley N° 19.496 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

DUODECIMO: Que, habiendo controversia en cuanto a si el servicio prestado por parte del proveedor **SANTANDER CONSUMER CHILE S.A.**, a doña **MARCELA HAYDEÉ TORRES BRAVO**, causó o no menoscabo a la consumidora debido a fallas o deficiencias en la calidad o seguridad del respectivo servicio, es de cargo de la parte denunciante acreditarlo, de conformidad lo dispone el artículo 1698 del Código Civil.

DECIMO TERCERO: Que, la parte denunciada y demandada, contestó las acciones formuladas en su contra, solicitando el rechazo de las mismas, con costas, por cuanto su parte ha dado cabal cumplimiento a sus obligaciones legales, sin haber obstruido jamás el cumplimiento de la obligación correlativa de la clienta, no siendo por tanto efectivas las infracciones que se le imputan, ni la responsabilidad civil que se les atribuye. Agregó, que el rechazo referido a los Mandatos PAC (Pago Automático de Cuotas) firmados por la clienta, quien tuvo oportuno conocimiento, se generó en el banco de la misma denunciante, Banco Estado, toda vez, que según las exigencias de dicho banco, los mandatos no habrían cumplido con los requisitos para ser admitidos. A mayor abundamiento, Banco Estado, rechazó el mandato remitido por Santander Consumer, por no corresponder los datos de la cuenta señalada por la clienta con aquellos registrados en el mismo banco y por no cumplir con los requisitos objetivos para su aceptación (tipo de cuenta). Indicó, que es del caso que la denunciante tomó conocimiento de los rechazos a los mandatos y, sin embargo, igualmente pretende hacer responsable a su representado por dichos acontecimientos, en circunstancias que fue su propio banco el que, estando facultado, rechazó los mandatos firmados por ella, al estimar en dos ocasiones, que no procedía la información dada por la actora, para el curso del pago automático de cuotas. Agregó, que su parte envió una "Cuponera de

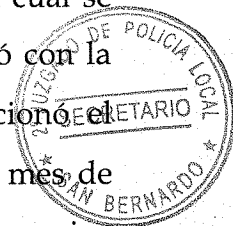


pago", medio alternativo al PAC, con la cual la denunciante, podría hacer los pagos de las cuotas del crédito contratado. Dicha cuponera le fue enviada el 24 de abril de 2014 a la dirección señalada por la clienta, y luego, de informársele del primer rechazo del mandato por parte de su banco, sin embargo la entrega de la cuponera, no pudo concretarse dado que no había quién la recibiera, diligencia que sólo pudo consumarse el día 9 de junio de 2014. Indicó, que resulta curioso que la actora impute a su parte la obstrucción al cumplimiento de su obligación de pago, fue al contrario, ya que su parte, realizó todas las gestiones pertinentes para facilitarle el pago de la deuda. Finalmente, informó que a la fecha de interposición de la presente denuncia y demanda, la actora de autos se encuentra al día en el pago de su deuda, no registrando morosidad por el crédito en cuestión, lo que sirve para demostrar que de su parte se han facilitado a la actora todos los medios pertinentes para el pago de las cuotas pactadas. Asimismo, señaló que en relación a las infracciones denunciadas a los artículos 3, 13 y 23 de la Ley N° 19.496, dichas normas, hacen referencia al incumplimiento de obligaciones contractuales por parte del proveedor y a la existencia de fallas o deficiencias en la prestación de un servicio. Pues bien, indicó, que de los hechos relatados, no se advierte que obligación se ha visto incumplida ni qué falla o deficiencia habría ocurrido en la especie, toda vez que su parte, se ha apegado estrictamente al procedimiento ofrecido a la clienta, esto es, proporcionarle los medios de pago para el cumplimiento de las obligaciones contraídas por ella. Agregó, que en efecto, y tal como se publicita en página web de Santander Consumer, era de responsabilidad de la actora indicar en forma correcta los datos de la cuenta bancaria a la cual se le harían los cargos correspondientes. Además, hizo presente que resulta ajeno a su parte, el rechazo de la instrucción dada por la clienta al banco de destino, toda vez que éste cuenta con la facultad para manifestar su rechazo por las razones que dicha institución juzgue conveniente. Por lo anterior, y el hecho que el rechazo se produjo por razones ajenas a su parte, correspondía que la clienta le solicitara a su representada proporcionarle un medio alternativo al Mandato PAC, para la cancelación de sus cuotas. Luego, en consideración a lo anterior, indicó que no se entiende cual fue la razón que tuvo la actora, para esperar hasta el día 3 de abril de 2014, para solicitar a su parte la cuponera de pago, y menos aún, porque lo hizo a través del SERNAC, cuando desde el mismo momento del vencimiento de su primera cuota, pudo enterarse del rechazo de su banco al mandato PAC, por el simple hecho que el pago de la cuota no fue debitado desde su cuenta. Agregó, que



lo anterior revela una actitud de desidia por parte de la actora, quien estando obligada a pagar su crédito en tiempo y forma, se desentendió del asunto, lo que trajo como consecuencia directa la morosidad en la que alega haber caído. Por lo anterior, al no existir negligencia alguna de su parte, solicitó el rechazo de la denuncia de autos, con expresa condena en costas.

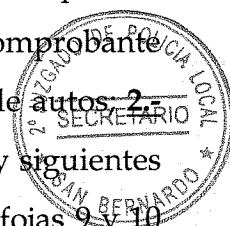
DECIMO CUARTO: Que, la parte denunciante y demandante, rindió prueba testimonial, consistente en la declaración de don RUBEN GABRIEL ZEPEDA CONCHA, quien señaló, que hace unos 3 ó 4 meses atrás, específicamente en marzo del año 2014, comenzaron con problemas con el Banco Santander, habían por intermedio de Marcela Torres firmado un convenio PAC de descuento por chequera electrónica por un préstamo automotriz que se solicitó directamente en la empresa automotora donde compraron el vehículo. Indicó, que las dos primeras cuotas las pagaron con un vale que les generó la automotora e intentó pagar el resto previa comunicación y diligencia con un vale que le entregó el Banco Santander Consumer, pero le fue imposible, porque los códigos que le generaron no funcionaron en las cajas del banco. Señaló, que cada cuota era por \$212.458.-, y el total del crédito es por \$12.000.000.-, aproximadamente, ya que sumo intereses, y el monto inicial era de \$6.000.000.-, que fue pactado en 48 cuotas. Al presentarse dicho problema se acercó a la sucursal de San Bernardo, y habló con el gerente de la misma, también con una secretaria, la que llamó a servicio al cliente para generar un vale, pero tampoco se pudo. Agregó, que llamó por teléfono al servicio al cliente y le cortaron la llamada en 6 ocasiones, dejó las fechas y horas de las llamadas telefónicas. Asimismo, por internet buscó el nombre del representante legal del banco e intentó hablar con él, para plantearle el problema, realizó el reclamo vía SERNAC, no teniendo solución, pero reconocieron el error que se había cometido, el que recaía sobre la firma y número de la cuenta de la cual se debían cobrar los montos por el convenio PAC. Agregó, que se comunicó con la señora Viviana Riffo, secretaria del representante legal, quien le solucionó el problema parcialmente y le pidió las disculpas correspondientes. Así, el mes de junio tuvo exactamente el mismo problema y la derivaron a otra persona a quien desconoce, quien le generó nuevamente el vale para pagar la cuota de mayo y finalmente hace una semana o un poco más le enviaron el talonario para poder pagar las cuotas que se adeudan. Indicó, que lo anterior, lo pidió insistentemente, pero se demoraron 3 meses en enviarle el talonario para poder cumplir con sus



obligaciones. Finalmente señaló, que hubo una obstrucción por intermedio del banco para que pudieran pagar las cuotas.

DECIMO QUINTO: Que, la parte denunciada y demandada, rindió prueba testimonial, consistente en la declaración de don SERGIO DANIEL SEPULVEDA ANDRADE, quien señaló, que trabaja en el área de medios de pago del Banco Santander Consumer, siendo ellos intermediarios entre el cliente y su banco, tienen un formulario donde el cliente ingresa sus datos desde donde se hará el retiro de fondos y luego, éste se envía al banco del cliente, en este caso al Banco Estado, una vez que esto se envía es el banco destinatario quien activa o rechaza dicho documento de acuerdo a los datos ingresados. Agregó, que como SANTANDER CONSUMER, envió en dos ocasiones los datos del cliente y en ambas ocasiones estos fueron rechazados por el Banco Estado, en donde es titular la actora, al ser estos rechazados lógicamente ellos no podían retirar los fondos de las cuentas de los clientes, al haber dos mandatos rechazados, en el tercer caso la Sra. Torres, solicitó el envío de una cuponera, en el mes de abril del año 2014, la primera dirección que les entregó fue objetada por la empresa mensajera, porque no había quién pudiera recibir, el domicilio señalado fue calle Suecia 872, Providencia, como dicha entrega no pudo realizarse se generó un reenvío de dicho documento a la calle Pino Sur 0144, comuna de San Bernardo, después que tuvieron un contacto con don Rubén Zepeda. Agregó, que al haber transcurrido meses entre el rechazo de los mandatos y no haber podido entregarse la cuponera, como banco emitieron cupones de pagos, para que se pagaran las cuotas vencidas, en última instancia el día 9 de junio de 2014, pudieron entregar la cuponera en el domicilio de San Bernardo. Indicó que el día 5 de febrero de 2014, se emitió el primer cupón de pago y esto fue por solicitud del concesionario donde se compró el vehículo.

DECIMO SEXTO: Que, la parte denunciante y demandante rindió además prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: 1.- Copia de Comprobante de Ingreso de Caja, de fecha 26 de febrero de 2014, que rola a fojas 4 de autos; 2.- Copia de Carta del Sernac a la empresa denunciada, que rola a fojas 5 y siguientes del proceso; 3.- Copia de carta del Sernac a la denunciante, que rola a fojas 9 y 10 de autos; 4.- Copia de carta de respuesta del proveedor al Sernac, que rola a fojas 11 y siguientes del proceso; 5.- Copia de carta del Sernac a la denunciante que rola a fojas 14 y 15 de autos; 6.- Copia de Mandato para el pago automático de cuotas a Santander Consumer Chile S.A., que rola a fojas 16 del proceso; 7.- Set de 4 cupones de pago generados por la denunciada y demandada, correspondientes a

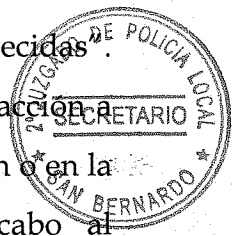


los meses de febrero, marzo, mayo y junio del 2014, que rolan a fojas 57 y 58 de autos; y 8.- Comprobante de ingreso de caja del Banco Santander, para pagar la cuota N° 3, que rola a fojas 59 del proceso.

DECIMO SEPTIMO: Que, la parte denunciada y demandada, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: 1.- Copia de detalle de rechazo de los mandatos PAC, firmados por la denunciante, según información del Banco Estado, que rolan a fojas 34 y 35 de autos; 2.- Copia de la información contenida en la página web de Santander Consumer, en la que se informan los medios de pago ofrecidos al cliente, en donde se informa la alternativa al PAC, cuponera de pago, que rola a fojas 36 del proceso; 3.- Copia de correo electrónico de fecha 23 de junio de 2014, dirigido a la actora, que rola a fojas 37 de autos; 4.- Copia de comprobante de fecha 9 de junio de 2014, de la entrega de la cuponera, que rola a fojas 38 del proceso; 5.- Copia de formulario único de atención de público, donde consta el reclamo de fecha 3 de abril de 2014, ante el SERNAC, que rola a fojas 39 de autos; 6.- Mandato para el PAC de fecha 20 de diciembre de 2013, firmado por la denunciante, donde constan los datos informados por ella, que rola a fojas 40 del proceso; 7.- Mandato para el PAC, de fecha 27 de febrero de 2014, firmado por la actora, donde constan los datos de cuenta informados por ella, que rolan a fojas 41 de autos; y 8.- Cupón de pago N° 15275, enviado a la concesionaria, para que la clienta pague la 1ª cuota, y correo de fecha 5 de febrero de 2014, que acredita dicho envío, que rola a fojas 42 y siguientes del proceso.

DECIMO OCTAVO: Que, el artículo 3 letras e) de la Ley del Consumidor señala que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea". Por su parte el artículo 13 de dicho cuerpo legal citado señala que: "Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas". Asimismo, el artículo 23 del mismo cuerpo legal señala que "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

DECIMO NOVENO: Que, del análisis de los antecedentes acompañados en autos,



es posible concluir que la denunciada, no infringió de manera alguna lo dispuesto en la Ley N° 19.496, puesto que de la prueba documental y testimonial rendida en autos, no se desprende que SANTANDER CONSUMER CHILE S.A., haya actuado con negligencia, como señala la actora, es más, ponderados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible concluir que el rechazo de los Mandatos PAC, tuvo como justificación, la propia negligencia de la consumidora, quien no indicó correctamente los datos de la cuenta a la que pretendía se hicieran los descuentos en el Banco Estado. Por lo anterior, se rechazará la denuncia de foja 1 y siguientes, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia, y se absolverá a la denunciada de la responsabilidad infraccional que se le pretendía imputar.

III.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

VIGESIMO: Que, en atención a lo expuesto en la parte contravencional, la demanda interpuesta por doña **MARCELA HAYDEÉ TORRES BRAVO**, será rechazada en todas sus partes, pues no se cumple a su respecto con la relación de causalidad, entre la infracción que no se logró establecer y el daño que dice haber sufrido.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18287, Art. 1698 del Código Civil, artículo 358 y siguientes del Código de Procedimiento Civil; y los artículos 3, 13, 23 y demás normas pertinentes de la Ley N° 19.496,

SE DECLARA:

I.- Que, se **RECHAZA**, la tacha formulada por la parte denunciada y demandada, en contra del testigo don RUBEN GABRIEL ZEPEDA CONCHA, a fojas 61 de autos;

II.- Que, se **RECHAZA**, la objeción de documentos, formulada por la parte denunciada y demandada, en el primer otrosí de la presentación de fojas 66 y siguientes de autos;

III.- Que, se **RECHAZA** en todas sus partes la denuncia de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, deducida en contra de SANTANDER CONSUMER CHILE S.A. por falta de pruebas;



IV.- Que, se **RECHAZA** en todas sus partes la demanda del primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes, por no acreditarse los hechos en que se funda;

V.- Que, no se condena en costas a la denunciante y demandante, por estimar que tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 2550 - 4 - 2014.

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR, JUEZ.

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO. SECRETARIO.

