

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

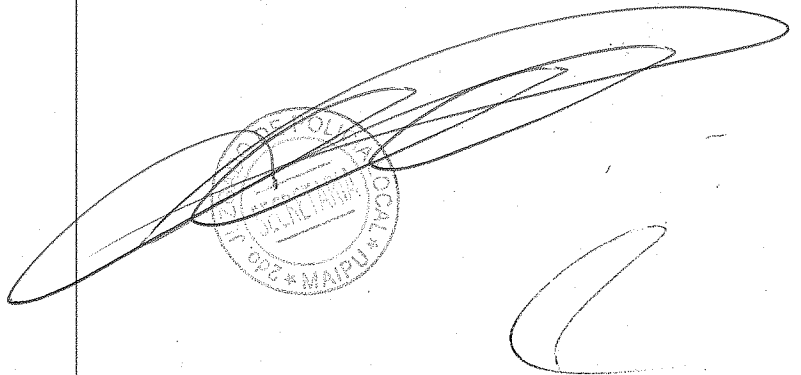
F. 29
de mayo
2015

Maipú, veintiocho de septiembre de dos mil quince

VISTOS:

1.- A fojas 1 y siguientes, comparece **SANDRA SUAREZ MUJICA**, estilista, domiciliada en pasaje Francisco de la Lastra N° 1557, comuna de Maipú, quien interpone denuncia y demanda civil por infracción a la Ley 19.496, en contra de **SANTANDER CONSUMER CHILE S.A.**, representada por **FRANCISCO JOSE BEDOS RODRIGUEZ**, ambos con domicilio en calle Moneda N° 1025, comuna de Santiago, por lo que considera vulneración del artículo 23 de la Ley 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala en su presentación que el día 5 de marzo del año 2014 adquirió un crédito de consumo, el que le fue otorgado por **SANTANDER CONSUMER CHILE S.A.** por la cantidad de \$ 2.064.158, cuyas cuotas serían descontadas a través de la modalidad de pago automático de cuenta de su cuenta rut de Banco Estado. Al cumplirse el tiempo de pagar la primera cuota, en abril del mismo año, no se le descontó cantidad alguna por dicho concepto, por lo que supuso que el banco le dio un mes de gracia para comenzar a pagar. En el mes de mayo se volvió a repetir la situación, por lo que acudió a las dependencias de la denunciada a preguntar por su crédito, donde dice que le informaron que no registraba deuda. Posteriormente, a través de una consulta telefónica, señala que le fue informado que el Banco Estado había rechazado el mandato PAC por firma disconforme, el que finalmente fue aceptado en un posterior reintento. Agrega la denunciante que desconoce quién firmó sus documentos de mandato PAC en el mencionado reintento. Finaliza señalando que llegó a su domicilio una comunicación de la denunciada señalándole que estaban impagas las primeras dos cuotas del préstamo. Reclama que no fue



A large, stylized handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text "SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL" and "MAIPU" at the bottom. To the right of the signature, there is a small, simple handwritten mark resembling a comma or a short stroke.

F. 80
Autentico

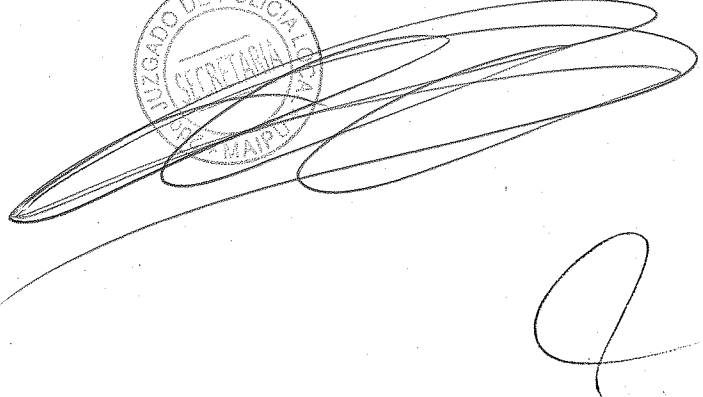
avisada oportunamente por la denunciada del rechazo del mandato PAC por parte de Banco Estado y que le están cobrando interés sobre interés.

En cuanto a la indemnización de perjuicios, señala que producto de la situación anterior ha tenido que incurrir en gastos médicos, y ha sufrido daños psicológicos y pérdida de tiempo de trabajo para solucionar el problema, por lo que demanda la suma de \$1.500.000 (un millón quinientos mil pesos), más las costas de la causa.

2.- A fojas 7, notificación de la denuncia y demanda de autos a **SANTANDER CONSUMER FINANCE**.

3.- A fojas 23, **SANTANDER CONSUMER FINANCE CHILE**, contesta la denuncia y demanda de autos, señalando que efectivamente la denunciante contrató un crédito de consumo en dicha institución, cuyo pago fue suscrito al sistema PAC cargándose a la cuenta rut que la denunciante mantiene en Banco Estado, pero esta última entidad rechazó en un primer momento el mandato de pago por firma disconforme de la clienta. De este modo, señala que el problema se suscitó entre la denunciante y su banco, no cabiéndole responsabilidad alguna a **SANTANDER CONSUMER FINANCE** en este hecho. Agrega además que es responsabilidad únicamente de la denunciante pagar las cuotas mensuales derivadas del referido crédito, para lo cual se le facilitó una cuponera de pago, por lo que ésta estuvo en todo momento en conocimiento de la deuda que mantenía con la denunciada. Señala también que **SANTANDER CONSUMER FINANCE** ha cumplido en todo momento sus obligaciones legales y contractuales, sin haber obstruido nunca el cumplimiento de la obligación de la denunciante. Por consiguiente, niega haber cometido infracción alguna a la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Finaliza señalando que hasta la fecha de esta presentación (septiembre de 2014), la denunciante no ha pagado ninguna de las cuotas del crédito de consumo que adquirió a través de su institución.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, solicita que sea rechazada en todas sus partes, ya que no concurre ninguno de los requisitos establecidos para generar la obligación del pago de la



F.81
Auténtico y
vuo

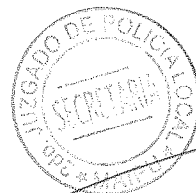
misma, por cuanto no ha habido incumplimiento imputable a SANTANDER CONSUMER FINANCE, ni relación de causalidad alguna entre los daños alegados por la demandante y la actuación de la demandada.

4.- A fojas 54, con fecha 11 de septiembre de 2014, se lleva a cabo comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte demandante de SANDRA SUAREZ MUJICA, y la abogada Senda Villalobos Indo y el apoderado Emilio Pfeffer Berger, ambos en representación del demandado SANTANDER CONSUMER FINANCE. La parte demandante ratifica la denuncia y demanda de autos, y la parte demandada contesta ambas acciones mediante el escrito reseñado en el número anterior. Ambas partes presentan prueba testimonial e instrumental.

5.- A fojas 57, la denunciante y demandante presenta escritos haciendo observaciones a la prueba, declarando que nunca firmó el mandato de pago otorgado a Banco Estado que acompañó la parte contraria a fojas 52, y que el testigo de la parte demandada no estuvo presente al momento de gestionar el crédito. Señala además, que el crédito contratado no era automotriz, sin embargo ha recibido cartas por correo de que le van a quitar su vehículo. Finaliza señalando que sus antecedentes fueron enviados a DICOM sin solucionar su problema.

6.- A fojas 58, consta presentación de la parte denunciada y demandada de autos objetando los documentos acompañados por a denunciante y demandante en el comparendo de estilo, ya que por una parte la mayoría consisten en copias simples, y los originales son de carácter privado, por lo que carecerían de valor probatorio. Por otra parte, luego de reiterar su absoluta falta de responsabilidad en que la denunciante haya caído en mora, observa que los documentos de carácter médico acompañados por ésta no acreditan los problemas de salud que padezca la demandante ni que aquellos tengan alguna relación de causalidad con las acciones seguidas por SANTANDER CONSUMER FINANCE.

7.- A fojas 64, autos para fallo.



F.82
outubro
2015

8.- A fojas 69, dando cumplimiento a la medida para mejor resolver decretada a fojas 65, la parte denunciante y demandante acompaña cartola bancaria de movimientos de su cuenta rut, correspondiente, sin embargo, sólo al mes de septiembre, y constancia de BancoEstado informando los mandatos de cargos a la cuenta rut vigentes, con fecha 30 de septiembre y 6 de noviembre respectivamente.

9.- A fojas 75, en cumplimiento de la medida para mejor resolver decretada a fojas 65, la parte denunciada y demandada acompaña copia simple de formulario con operaciones rechazadas y los motivos de los mandatos PAC asociados a la cuenta rut de la denunciante, e impresión de pantalla de workflow con constancia del rechazo del mandato PAC sobre la cuenta rut de la denunciante y demandante por parte de BancoEstado, por firma disconforme, y

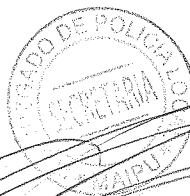
CONSIDERANDO:

a) **En lo infraccional:**

PRIMERO: Que doña SANDRA SUAREZ MUJICA denuncia a SANTANDER CONSUMER FINANCE, por infracción al artículo 23 de la ley 19.496, esto es, actuar con negligencia en la prestación de un servicio, al responsabilizar a dicha institución por haber incurrido en mora en el pago de un crédito que le fue otorgado por la denunciada, por no informarle que Banco Estado había rechazado en un primer momento el mandato de pago automático de cuentas que debía descontarse desde el saldo que la denunciante mantiene en su cuenta rut de dicha institución bancaria, lo que devino que no se le descontara el monto de la cuota del crédito durante los dos primeros meses, esto es, abril y mayo de 2014.

SEGUNDO: Que la parte denunciante, para acreditar sus afirmaciones, acompañó al proceso las siguientes pruebas:

1) A fojas 20, carta de respuesta del SERNAC al reclamo interpuesto por la denunciante.



[Handwritten signature]

F. 83 /
Doutte 107
TW5

2) A fojas 36 a 38, copias de propuesta y/o certificado de seguro de desgravamen, expendido por SANTANDER CONSUMER FINANCE a nombre de la denunciante, de fecha 5 de marzo de 2014.

3) A fojas 39 a 49, cuatro bonos de FONASA, dos boletas de medicamentos y cuatro recetas médicas, todas a nombre de la denunciante.

4) A fojas 54, testimonio de EVARISTO ROBERTO YALUL MENESES, quien fue objeto de tacha por parte de la demandada en virtud del artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, por ser cónyuge de la demandante. Tomada su declaración, sin perjuicio del valor probatorio que se le dé en definitiva, y legalmente juramentado e interrogado, relata que la demandante tomó un crédito, cuyas cuotas iban a descontarse mensualmente de la cuenta rut de ésta, lo que no ocurrió por firma disconforme. Llegado el segundo mes, tampoco se descontó el monto de la cuota. Agrega que su cónyuge consultó en la entidad financiera por este hecho y que en dicha institución no sabían de ningún crédito. Días después concurrió un funcionario a su casa exigiendo unos papeles firmados por la denunciante, retirándose cuando se le señaló que ésta no tenía dichos documentos en su poder.

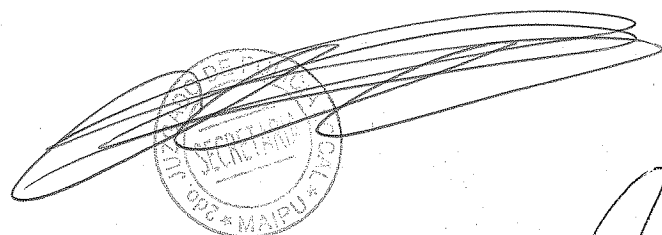
TERCERO: Que, a su vez, la parte denunciada rinde la siguiente prueba para acreditar sus descargos:

1) A fojas 50, formulario de reclamo ante el SERNAC interpuesto por la denunciante con fecha 11 de julio de 2014.

2) A fojas 51, copia de información contenida en el sitio web de SANTANDER CONSUMER en la cual se informa los medios de pago ofrecidas al cliente, en donde se menciona la cuponera de pago.

3) A fojas 52, copia de mandato para el Pago Automático de Cuentas firmado por la denunciante, con fecha 5 de marzo de 2014.

4) A fojas 53, cartola de operación de crédito, donde consta que SANDRA SUAREZ MUJICA no ha pagado ninguna de las cuotas del crédito solicitado.



C

F. 85
artículo 7
vicio

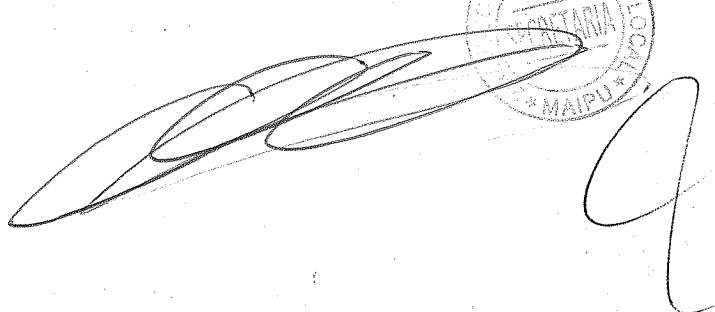
mandato de pago, éste inconveniente habría sido solucionado con posterioridad, por lo que no es justificable que al mes de septiembre de 2014 la denunciante no haya pagado ninguna de las cuotas del crédito que adquirió con SANTANDER CONSUMER FINANCE, lo que da a entender que a las fechas en las que correspondía el pago, la denunciante no poseía fondos suficientes en su cuenta rut, desde la que se realizaban los pagos automáticos, y tampoco ha hecho uso de la cuponera de pago facilitada por la entidad acreedora para el pago periódico de las cuotas adeudadas, suponiendo erróneamente que la entidad denunciada le había otorgado un mes de gracia para comenzar a pagar el crédito, por lo que el hecho de haber incurrido en mora no es atribuible a negligencia alguna por parte de SANTANDER CONSUMER FINANCE, siendo de exclusiva responsabilidad de la denunciante.

SEPTIMO: Que, según lo razonado precedentemente, este tribunal no ha podido establecer responsabilidad alguna por parte de la denunciada SANTANDER CONSUMER FINANCE en cuanto a haber actuado con negligencia en la prestación del servicio, sin haber infringido por ello disposición alguna de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que la denuncia de autos deberá ser rechazada.

b) En lo civil:

OCTAVO: Que SANDRA SUAREZ MUJICA demanda a SANTANDER CONSUMER FINANCE indemnización de los perjuicios que dice haber sufrido con esta situación, entre los que señala gastos médicos y daños psicológicos producto de la actuación de la demandada en los hechos que motivaron la presente denuncia, además de la pérdida de tiempo de trabajo y daño moral sufrido, avaluando todo en la suma de \$1.500.000.-

NOVENO: Que no habiéndose establecido responsabilidad de parte de la demandada SANTANDER CONSUMER FINANCE, y además no haberse acreditado en el proceso los daños esgrimidos por doña SANDRA SUAREZ MUJICA, y ponderando los antecedentes tenidos



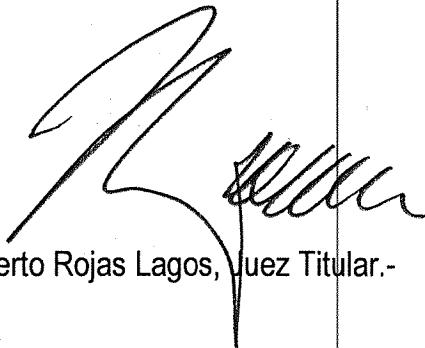

SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL
MAIPU

f. 91
se encuentra
y no.

MAIPU, veinticuatro de febrero de dos mil dieciseis.-

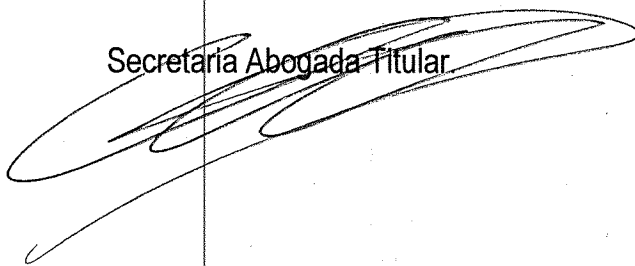
Vistos: Certifíquese por la señora Secretaria Abogada del Tribunal, si la sentencia definitiva de fojas 79 a 86, se encuentra firme y ejecutoriada.

Rol: 7199-14 lg.

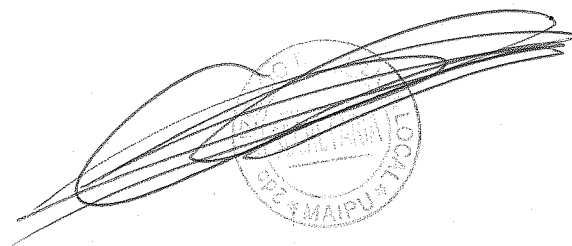


Resolvió Luis Alberto Rojas Lagos, Juez Titular.-

Secretaria Abogada Titular



Certifico: la sentencia de
firmada se encuentra efe-
ctoriada. Maipú, 25 de
febrero de 2016.-



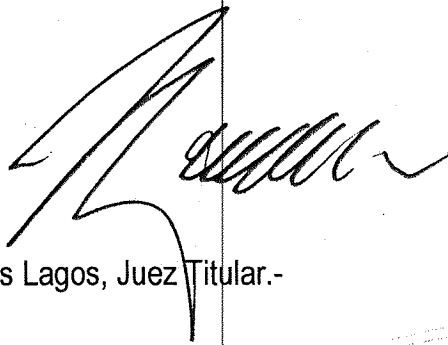
SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL
MAIPU

F. 93 /
noviembre
2005

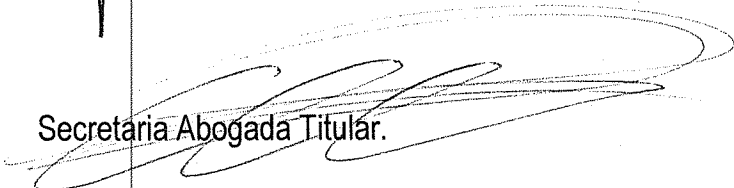
MAIPU, veintiséis de febrero de dos mil dieciséis.-

Vistos la certificación de la señora Secretaria Abogada del tribunal de fojas 91,
oficiase al Servicio Nacional del Consumidor, hecho archívense estos
antecedentes.

Rol: 7199-14 lg.



Résolvió Luis Alberto Rojas Lagos, Juez Titular.-



Secretaria Abogada Titular.

