



Temuco, veinticinco de septiembre de dos mil quince.-

VISTOS.-

A foja 24 y siguientes, corre denuncia infraccional deducida por don **ARTURO EDGARDO ARAYA RODRIGUEZ**, Director Regional y representante judicial del Servicio Nacional del Consumidor, Región de la Araucanía, Cédula Nacional de Identidad N° 9.106072-8, con domicilio en Temuco, calle Manuel Bulnes N° 52, en contra de **BANCO SANTANDER-CHILE**, representado por su agente don Alejandro Proschle Aguilar, ambos domiciliados en Temuco, calle Arturo Prat N° 606.

A fojas 58 doña **JACQUELINE ASMUSSEN BLANCO**, abogada, domiciliada en la ciudad de Temuco, calle A. Prat N° 847, en representación **BANCO SANTANDER- CHILE**, contesta denuncia infraccional.-

A fojas 61 corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante SERNAC representada por su apoderada doña **CLAUDIA PAINEMAL ULLOA**, abogada, Cedula Nacional de Identidad N° 10.360.779-5, domiciliada en la comuna y ciudad de Temuco, calle Manuel Bulnes N° 52, y de la parte denunciada **BANCO SANTANDER-CHILE**, representada por su abogada doña **JACQUELINE ASMUSSEN BLANCO**.

A fojas 63 la parte denunciante **SERNAC** representada por su apoderada doña **CLAUDIA PAINEMAL ULLOA**, objeta la prueba documental presentada por la denunciada a fojas 60.

A fojas 65 la parte denunciada **BANCO SANTANDER-CHILE**, representada por su abogada doña **JACQUELINE ASMUSSEN BLANCO**, evacua traslado de objeción documental.-

A fojas 72 pasaron los autos para fallo.-

CONSIDERANDO.-

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DOCUMENTAL

1.- Que a fojas 63 doña Claudia Painemal Ulloa, en representación del Servicio Nacional del Consumidor objeta prueba documental presentada por la parte denunciada, aduciendo que el documento consistente en fotocopia simple, que da cuenta de la situación actual de don Rafael Arcadio Fonseca Ulloa, de fecha de 21 de julio de 2015, no se encuentra suscrita por autoridad o funcionario autorizado del banco denunciado, ni cuenta con timbres, logos o firmas electrónicas autorizadas.

Que a fojas 65, parte denunciada, **BANCO SANTANDER-CHILE**, representada por su abogada doña **JACQUELINE ASMUSSEN BLANCO**, evacúa el traslado conferido a raíz de la objeción documental, solicitando que se rechace por cuanto dice relación con el valor probatorio lo que es propio del Juez Sentenciador, por una parte y otra, la prueba en esta sede se analiza conforme a la sana crítica.

2.- Que resolviendo la objeción documental, el Tribunal le negará lugar, desde que se ha formulado respecto de un soporte documental que por su naturaleza está exento de formalidades, como porque el valor probatorio que al efecto se le brinde será el que le atribuya el Tribunal, al momento de resolver, apreciando la prueba de acuerdo a las reglas de la sana crítica. Como tan reiteradamente se ha sostenido por la Jurisprudencia de nuestros Tribunales, los análisis sobre valoración de la prueba no resultan ser una causal idónea de objeción.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

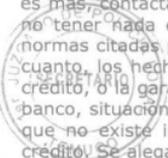
3.- Que se ha iniciado causa rol 227.131-J, en virtud de la denuncia infraccional interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en contra de **BANCO SANTANDER**, ya individualizados, por infracción al artículo 17 letra d) y 23 inciso 1° de la Ley 19.496, fundándose para tales efectos el órgano denunciante en el reclamo administrativo N° caso 7171491, de fecha 22 de Septiembre de 2013, interpuesto por don **GONZALO ALEJANDRO FONSECA BERNEDE, C.I: 7.283.040-7, domiciliado en calle recreo N° 570, Departamento 404, de la comuna de Temuco**, tramitado en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra f de la Ley N° 19.496, e interpuesto en contra del proveedor financiero **BANCO SANTANDER-CHILE**, el Servicio





Nacional del Consumidor Región de la Araucanía. Se indica que en virtud de el tomó conocimiento de la existencia de irregularidades constitutivas de infracción en la prestación de los servicios financieros del giro de la empresa denunciada, pues se basa en que con **fecha 25 de Marzo de 2013** se produjo el deceso de su padredon **RAFAEL ARCADIO FONSECA ULLOA, C.I: 1.675.124-5**, quien hasta esa fecha era cliente del banco denunciado y titular de la **cuenta corriente N° 17-6015-5 con línea de sobregiro N° 20-17-6015-8 por la suma de \$ 10.367.500, de los cuales, a la fecha de su deceso, solo había utilizado \$ 1.929.506, y tarjeta de crédito N° 4152811011030101**. En razón de lo anterior, y con **fecha 17 de Abril de 2013**, presentó al banco correspondiente Certificado de Defunción y Certificado de Hipotecas y Gravámenes, para que la denunciada realizara el alzamiento de la respectiva hipoteca. El día 28 de Mayo de 2013, el banco entregó al reclamante previo pago de \$ 25.247, certificado de consulta de Línea de crédito, informando que había operado el Seguro de desgravamen y que la cuenta corriente había sido cerrada. Tal y como se desprende de la documentación adjunta al reclamo administrativo. Sin embargo, en lo que respecta al alzamiento de la hipoteca, ello no se ha realizado, no obstante ser el propio banco quien les señaló que el alzamiento y la documentación respectiva, estaría lista en un plazo máximo de un mes, y que incluso la información le sería enviada a su domicilio de calle recreo, sin que hasta la fecha ello haya realmente ocurrido. Que por su parte, el último informe emitido por el banco, con fecha 13 de Septiembre de 2013, señala que el alzamiento de la hipoteca no se ha podido realizar, toda vez que su fallecido padre habría obtenido un crédito por \$ 1.909.283, más intereses por mora, por un monto de \$ 211.077; pero con fecha 16 de Mayo de 2013, es decir, dos meses después de haberse producido su deceso. Por ello el denunciante, a través del reclamo administrativo, termina señalando "que se cierre la tarjeta de crédito, que el crédito póstumo sea eliminado, que se haga el alzamiento de la hipoteca y gravámenes, que se entregue certificado de que todas las cuentas están cerradas y que no existe deudas". En cuanto a la calificación jurídica de los hechos señalados, se aduce que ellos serían los incisos 3, 4 y 5 de la ley en estudio.

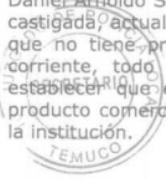
4.- Que a fojas 58 y siguientes, doña JACQUELINE ASMUSSEN BLANCO, en representación de **BANCO SANTANDER-CHILE**, contesta la denuncia infraccional interpuesta en contra de su representada, solicitando su rechazo en razón de los siguientes antecedentes, a saber: **Uno)** no existe infracción alguna a la Ley de Protección al Consumidor, por cuanto no son efectivos los hechos, en los términos expuestos en la denuncia; **Dos)** en efecto, el Sernac, después de un año y seis meses de ingresada esta denuncia al tribunal, notifica al banco de la misma, sin mediar la parte de dicha entidad denunciante la verificación de la actual situación de la persona cuyos derechos sostiene han sido amagos, hace dos años; **Tres)** Tal demora en la tramitación de esta causa demuestra que la denuncia resulta del todo temeraria; **Cuatro)** En efecto, el legislador exige en la tramitación de las acciones que nacen con motivo de la Ley 19.496, que sean oportunas, lo que de manera alguna se observa en este caso.- La institución fiscalizadora, yerra totalmente en sus afirmaciones por cuanto a la fecha **RAFAEL ARCADIO FONSECA ULLOA, RUT 1.675.124-5, no registra deuda ni garantía en el banco Santander**, es más, contactado el hijo del cliente ante la denuncia, declaró desconocerla y no tener nada que aclarar con el banco; **Cinco)** Por último, del cúmulo de normas citadas por el Sernac se observa que nada se aplica en la especie, por cuanto, los hechos que invocan no tienen que ver con el uso de la tarjeta de crédito, o la garantía hipotecaria, sino con el rechazo del reclamo por parte del banco, situación ajena al fundamento inmediato de la acción deducida, puesto que no existe infracción del contrato de cuenta corriente y/o de tarjeta de crédito. Se alega que, además, no existen a la fecha respecto del Sr. FONSECA ULLOA, según se dice acreditará.





5.- Que la parte denunciante rinde la siguiente prueba documental: Ratifica los documentos acompañados en el expediente; **A)** a fojas 1 a 2, nombra director regional (Sernac), resolución N° 095.**B)** a fojas 3 a 7, delega facultades en los directores regionales (Sernac), resolución N° 0993. **C)** formulario único de atención de público N° 7171491 de fecha de ingreso 22 de Septiembre de 2013, consistente en reclamo administrativo suscrito por don Gonzalo Alejandro Fonseca Bernedo, en contra del proveedor Banco Santander; **D)** a fojas 9, carta dirigida a la institución financiera Banco Santander, referente a reclamo N° 7171491 mediante el cual se le otorga traslado de reclamo administrativo singularizado a fojas 8, **E)** de fojas 10 a 11, cartas dirigidas a don Gonzalo Alejandro Fonseca Bernedo, consumidor reclamante, mediante la cual se le informa iniciación de procedimientos de mediación; **F)** a fojas 12, carta dirigida al consumidor Gonzalo Fonseca Bernedo, solicitando acompañe a reclamo administrativo, medios de prueba; **G)** a fojas 13, carta enviada al consumidor informando insistencia dirigida al Banco denunciado; **H)** a fojas 14 a 15, carta dirigida al Banco Santander, sobre la materia traslado con insistencia de fecha 9 de octubre de 2013; y a fojas 15 se acompaña nuevamente reclamo; **I)** carta respuesta Banco Santander dirigida al Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 7 de octubre de 2013, mediante la cual responde al traslado solicitado por el Sernac; **J)** a fojas 17, carta dirigida al consumidor informando el cierre de reclamo administrativo con respuesta del proveedor no acogida; **K)** a fojas 18, copia simple de certificado de hipotecas y gravámenes y de prohibiciones e interdicciones, emitido por el Segundo Conservador de Bienes Raíces Suplente de Temuco; **L)** a fojas 19, copia simple de comprobante de préstamo, de pago de cuotas oficina N° 0017, donde se identifica datos del deudor, padre del consumidor reclamantes, don Rafael Fonseca Ulloa, en la que se acredita antecedentes del préstamo, por un valor inicial de \$ 1.909.293, y con un total a pagar de \$ 2.218.943; **M)** a fojas 20, copia simple de carta de reclamo de fecha 23 de septiembre de 2013, dirigida al banco denunciado, y suscrito por don Gonzalo Fonseca Bernedo, en donde se solicita se anule préstamo póstumo, se cierren las tarjetas de crédito y se haga entrega de un certificado en el que se acredite que todas las cuentas y tarjetas a nombre de don Rafael Fonseca Ulloa se encuentran cerradas y no tiene deudas asociadas, asimismo solicita alzamiento de hipoteca y gravámenes; **N)** a fojas 21, copia simple de certificado de defunción de don Rafael Arcadio Fonseca Ulloa, indicando fecha de defunción de 25 de marzo de 2013; **O)** a fojas 22, copia simple de print de pantalla, entregado por patricio san Martin Escare, ejecutivo de cuentas de empresas, de Banco Santander- Chile, el que da cuenta de consultas de datos de una cuenta n° 17060155, motivo de cierre, cliente fallecido, fecha de cierre 18/05/2013, datos último talonario, fecha última entrega 7/03/2013; **P)** a fojas 23, copia simple de print de pantalla entregado por Patricio San Martín Escare, ejecutivo de cuenta de empresas, de banco Santander- Chile, el que da cuenta de consultas de datos en líneas de créditos N° de cuenta 2017060158, motivo de cierre, cliente fallecido Fonseca Ulloa Rafael Arcadio, que da cuenta que respecto de la línea de crédito se encuentra seguro asociados de desgravamen, indicando un sí.

6.- Que la parte denunciada rinde prueba documental, mediante documento denominado "Posición de Riesgo del cliente" de fojas 60 que da cuenta de la situación actual del señor Rafael Arcadio Fonseca Ulloa, de fecha 21 de Julio de 2015, en que se señala que el ejecutivo del cliente era don Daniel Arnoldo Soto; que no registra deuda vigente, ni morosa, ni vencida, ni castigada, actualmente, a dicho respecto de indica deuda \$ 0. También se dice que no tiene productos con el banco, no tiene línea de crédito, ni cuenta corriente, todo es deuda \$0, en consecuencia este antecedente permite establecer que el señor Fonseca Ulloa Rafael Arcadio, a la fecha no tiene producto comercial alguno con el banco, ni registra deuda de ningún tipo con la institución.





7.- Que como aparece de los antecedentes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** ha intentado acción infraccional contra el **BANCO SANTANDER**, fundado en una vulneración de los intereses generales de los consumidores, **haciendo valer un único reclamo administrativo formulado ante el mismo Servicio** por quien dice ser heredero de un cliente del banco, actualmente fallecido, reclamante que, a la postre, jamás compareció a estrados.

En efecto, se funda la denuncia del Sernac en el reclamo de un sujeto que solo dice, pero no prueba, ser heredero de otro, que se encuentra fallecido y quien habría tenido una relación de consumo de carácter financiero con el proveedor denunciado. Es así como sobre el relato efectuado en sede administrativa de este tercero, que no prueba ser el sucesor del causante, que se dice que el BANCO SANTANDER habría vulnerado el artículo 17 letra d) , en los incisos 3,4 y 5, en detrimento de los derechos generales de los consumidores.

8.- El Banco ha negado los hechos expuestos y ha acreditado con la documentación que hace valer a fojas 60, que la situación tuvo un procedimiento que se concluyó satisfactoriamente. En todo caso, el banco sustenta su defensa en la relación mantenida con Rafael Fonseca, y en caso alguno refiere alguna relación con quien formulara el reclamo ante el Servicio.

9.- **Ahora bien, el artículo 17 letra d) de la Ley 19.496 indica: inciso 3º "Los consumidores tendrán derecho a poner término anticipado a uno o más servicios financieros por su sola voluntad y siempre que extingan totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión"; inciso 4º "Los proveedores de créditos no podrán retrasar el término de contratos de crédito, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos créditos. Se considerará retraso cualquier demora superior a diez días hábiles una vez extinguidas totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión. Asimismo, los proveedores estarán obligados a entregar, dentro del plazo de diez días hábiles, a los consumidores que así lo soliciten, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieron contratados con dicha entidad"; e inciso 5º, "En el caso de los créditos hipotecarios, en cualquiera de sus modalidades, no podrá incluirse en el contrato de mutuo otra hipoteca que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo solicitud escrita del deudor efectuada por cualquier medio físico o tecnológico. Extinguidas totalmente las obligaciones caucionadas con hipotecas, el proveedor del crédito procederá a otorgar la escritura de cancelación de la o las hipotecas, dentro del plazo de quince días hábiles".**

10.- Para acreditar su denuncia el Servicio Nacional del Consumidor se ha limitado a acompañar fotocopias de soportes documentales correspondientes a las resoluciones que le autorizan para accionar en la representación en que lo hace y, en lo pertinente a los hechos, fotocopias simples de actuaciones íntegramente desplegadas o presentadas ante el SERNAC.

De la manera indicada, nos encontramos en la especie con una denuncia infraccional fundada en un relato de ciertos hechos que se pretende acreditar con fotocopias de actuaciones realizadas ante el propio órgano denunciante, carentes de coherencia, sustento y, lo importante, de todo mérito probatorio.

11.- De otro lado, la cuestión resulta todavía menos plausible cuando se invoca el interés general de los consumidores, pues la infracción a las normas citadas exige precisión, consistencia y prueba para adentrarse en la determinación de si es o no efectivo su incumplimiento. Así, el interés general



no puede pretenderse vulnerado mediante planteamientos genéricos, sino cuando el SERNAC constata que conductas concretas y determinadas de un proveedor, han ocasionado de manera elocuente un atropello a derechos indiscutidos del consumidor.

12.- Debe considerarse por el Sernac que la noción de interés general constituye un principio, también de carácter general en nuestro ordenamiento jurídico, ya que en él se plasma lo que éste estima necesario para el debido funcionamiento de la sociedad y los bienes jurídicos fundamentales que resguarda en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, en elocuyente protección de los últimos. Así, la ley 19.496 establece ciertos derechos básicos de los consumidores, concepto este último que no corresponde sino a la manifestación de la persona en el ámbito de sus relaciones de consumo; por lo que cuando son vulnerados, su atentado se considera por el ordenamiento lo suficientemente gravoso, trascendiendo el interés individual, y, por lo mismo, erigiendo tipos infraccionales. Así, cuando el Sernac, en virtud de las atribuciones que le concede el artículo 58, letra g), de la ley 19.496 invoca en su accionar el interés general de los consumidores, debe hacerlo en consecuencia, lo que no acontece en la especie, pues no se ha demostrado que los hechos que relata y no prueba constituyan atentado contra ese interés general, que le permite actuar como lo ha hecho; como tampoco aparece un atropello a un interés individual, para alguna persona que haya concurrido de manera particular a estrados en demanda de justicia.

13.- Que de la manera expresada, analizados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, la juzgadora no ha logrado convicción que se haya cometido por el proveedor denunciado BANCO SANTANDER, infracción a los artículos invocados por el Servicio denunciante, ni a ningún otro; y menos que haya actuado en contra de los intereses generales de los consumidores, por lo que se desechará la denuncia.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos citados de la ley 19.496; y lo dispuesto en el artículo 50 y ss., 58, y demás pertinentes; y lo señalado en el artículo 14 de la ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local **RESUELVO:**

1.- Que no ha lugar a la objeción documental efectuada por la parte denunciante a fojas 63;

2.- Que No ha lugar a la denuncia deducida por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en contra del BANCO SANTANDER.-

3.- Que se condena en costas al Servicio denunciante por no aparecer motivo plausible para intentar la acción que se desecha.-

Rol 227.131.-

Dictó, RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza, doña ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS, Secretaria Titular.



CERTIFICO: Que la sentencia definitiva que rola a fojas **73 a 77** de autos, se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, dieciséis de noviembre de dos mil quince.-



ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS
SECRETARIA TITULAR



CERTIFICO: que las copias que anteceden son fiel a su original
Temuco, once de noviembre de dos mil dieciséis.

ROMINA MARTINEZ VIVALLOS
SECRETARIA TITULAR

