

f. presente 1mo/61

Copiapó, dieciocho de octubre de dos mil dieciocho.



VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 28 rola denuncia infraccional presentada por don **RODRIGO GONZÁLEZ PINTO**, domiciliado en calle Atacama N° 898, de esta ciudad, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en contra de "**BANCO SECURITY**", representada por don **JOSÉ QUEZADA ZÚÑIGA**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados en calle Atacama N° 686, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen una clara infracción a los artículos 3 letra b) inciso primero y 17 letra j) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra como fundamento de la denuncia, que en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° y siguientes del artículo 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor" el Servicio a través de su Ministro de Fe, don **EDUARDO MARÍN CABRERA**, concurrió con fecha 29 de junio de 2017 a la sucursal de **BANCO SECURITY** de esta ciudad, con el fin de verificar el cumplimiento de las normas relativas al deber de disponer de una ficha explicativa de los roles y responsabilidades de los avalistas, fiadores y codeudores solidarios establecida en el artículo 17 letra j) de la Ley N° 19.496 y respecto de la libre elección de la contratación de una hipoteca con clausula de garantía general conforme a lo establecido en el artículo 17 letra d) de la mencionada Ley. Sostiene que luego de la visita del Ministro de Fe, se pudieron certificar diversos hechos como que al solicitar un crédito que deba contar con una garantía personal – sea avalista, codeudor solidario o fiador – deben firmar una documentación que contiene información inexacta, que no permite diferenciar o distinguir la calidad en que se firma, confundiendo las figuras jurídicas. Por ello, el Servicio denunciante pudo constatar que la ficha explicativa del rol y responsabilidades del avalista, fiador y codeudor solidario contenía información inexacta y además la ficha

f - presente, con/62



explicativa del rol y responsabilidades del avalista, fiador y codeudor solidario no contenía mención al monto que debía pagar el avalista, fiador y codeudor solidario. Por ello, el denunciante sostiene que dichos incumplimientos menoscababan gravemente la posición de los avalistas, fiadores y codeudores solidarios, quienes gozan de una protección especial conforme a la Ley N° 20.555 la que incorporó el artículo 17 letra j) , al ser quienes garantizan personalmente con su patrimonio las obligaciones de deudores principales. Por ello, sostiene que dicho artículo tiene como fundamento reducir la grave asimetría de información existente, permitiendo al avalista, codeudor solidario o fiador conocer las responsabilidades y riesgos asociados de forma previa a la aceptación de esas calidades, haciendo con ella que la decisión sea consciente e informada. Por ello, indica que los hechos descritos constituyen una clara información a la Ley. Que funda su acción en los artículos 3 inciso primero letra b) 17 letra j) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Por el primer otrosí del libelo solicita a SS. Tener al Servicio como parte en la presente causa. Por el Segundo Otrosí solicita tener por acompañada la personería para actuar en representación del Servicio Nacional del Consumidor. Por el Tercer Otrosí, acompaña documentos consistentes en: **a)** Acta de Ministro de Fe suscrita por don EDUARDO MARÍN CABRERA, de fecha 29 de junio de 2017; **b)** Copia de constancia de visita de fecha 29 de junio de 2017 suscrita por el Ministro de Fe y por el Jefe de Operaciones de BANCO SECURITY; **c)** Ficha explicativa del rol y responsabilidades del avalista, fiador y codeudor solidario denominada "INFORMATIVO AVALES", entregada al Ministro de Fe con fecha 29 de junio de 2017; **d)** Copia de resolución exenta N° 16 de fecha 14 de enero de 2013 del Servicio Nacional del Consumidor que establece cargos y empleos que investirán el carácter de ministros de fe del mismo Servicio; **e)** Copia de resolución con toma de razón N° 127 de fecha 17 de noviembre de 2017 en la que se nombra funcionario don EDUARDO MARÍN CABRERA y; **f)** Copia de sentencia de la Excelentísima Corte Suprema Rol 79.019/2016 de fecha 10 de mayo de 2017. Por el Cuarto Otrosí solicita tener presente que en su calidad de abogado habilitado asumirá personalmente el patrocinio y poder en la causa. En el Quinto Otrosí

f. resuente y tes/63

solicita se designe receptor ad hoc. 2) A fojas 44 rola resolución del Tribunal, acogiendo la denuncia interpuesta. 3) A fojas 50 rola notificación por cedula al denunciado. 4) A fojas 51 rola comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante SERNAC y en rebeldía de la parte denunciada BANCO SECURITY. 5) A fojas 53 rola certificado de la Sra. Secretaria del Tribunal señalando que no existen diligencias pendientes en la causa. 6) A fojas 54 rola presentación del denunciante solicitando en lo principal tener presente las circunstancias que señala y en el otrosí se dicte sentencia. 7) A fojas 59 rola resolución del Tribunal. 8) A fojas 60 rola resolución del Tribunal.



CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que en lo principal de la presentación de fojas 28 rola denuncia infraccional presentada por don **RODRIGO GONZÁLEZ PINTO**, domiciliado en calle Atacama N° 898, de esta ciudad, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en contra de "**BANCO SECURITY**", representada por don **JOSÉ QUEZADA ZÚÑIGA**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados en calle Atacama N° 686, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen una clara infracción a los artículos 3 letra b) inciso primero y 17 letra j) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra como fundamento de la denuncia, que en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° y siguientes del artículo 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor" el Servicio a través de su Ministro de Fe, don **EDUARDO MARÍN CABRERA**, concurrió con fecha 29 de junio de 2017 a la sucursal de **BANCO SECURITY** de esta ciudad, con el fin de verificar el cumplimiento de las normas relativas al deber de disponer de una ficha explicativa de los roles y responsabilidades de los avalistas, fiadores y codeudores solidarios establecida en el artículo 17 letra j) de la Ley N° 19.496 y respecto de la libre elección de la contratación de una hipoteca

f- Resumete, monto/64

con clausula de garantía general conforme a lo establecido en el artículo 17 letra d) de la mencionada Ley. Sostiene que luego de la visita del Ministro de Fe, se pudieron certificar diversos hechos como que al solicitar un crédito que deba contar con una garantía personal – sea avalista, codeudor solidario o fiador – deben firmar una documentación que contiene información inexacta, que no permite diferenciar o distinguir la calidad en que se firma, confundiendo las figuras jurídicas. Por ello, el Servicio denunciante pudo constatar que la ficha explicativa del rol y responsabilidades del avalista, fiador y codeudor solidario contenía información inexacta y además la ficha explicativa del rol y responsabilidades del avalista, fiador y codeudor solidario no contenía mención al monto que debía pagar el avalista, fiador y codeudor solidario. Por ello, el denunciante sostiene que dichos incumplimientos menoscababan gravemente la posición de los avalistas, fiadores y codeudores solidarios, quienes gozan de una protección especial conforme a la Ley N° 20.555 la que incorporó el artículo 17 letra j) , al ser quienes garantizan personalmente con su patrimonio las obligaciones de deudores principales. Por ello, sostiene que dicho artículo tiene como fundamento reducir la grave asimetría de información existente, permitiendo al avalista, codeudor solidario o fiador conocer las responsabilidades y riesgos asociados de forma previa a la aceptación de esas calidades, haciendo con ella que la decisión sea consciente e informada. Por ello, indica que los hechos descritos constituyen una clara información a la Ley. Que funda su acción en los artículos 3 inciso primero letra b) 17 letra j) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que la denunciada, al no concurrir al comparendo de contestación, conciliación y prueba no contestó la denuncia infraccional.

TERCERO: Que para acreditar sus dichos, la parte denunciante acompaña documentos consistentes en: **a)** Acta de Ministro de Fe suscrita por don EDUARDO MARÍN CABRERA, de fecha 29 de junio de 2017; **b)** Copia de constancia de visita de fecha 29 de junio de 2017 suscrita por el Ministro de Fe y



f. Resente y cinco / 65

por el Jefe de Operaciones de BANCO SECURITY; c) Ficha explicativa del rol y responsabilidades del avalista, fiador y codeudor solidario denominada "INFORMATIVO AVALES", entregada al Ministro de Fe con fecha 29 de junio de 2017; d) Copia de resolución exenta N° 16 de fecha 14 de enero de 2013 del Servicio Nacional del Consumidor que establece cargos y empleos que invertirán el carácter de ministros de fe del mismo Servicio; e) Copia de resolución con toma de razón N° 127 de fecha 17 de noviembre de 2017 en la que se nombra funcionario don EDUARDO MARÍN CABRERA y; f) Copia de sentencia de la Excelentísima Corte Suprema Rol 79.019/2016 de fecha 10 de mayo de 2017.



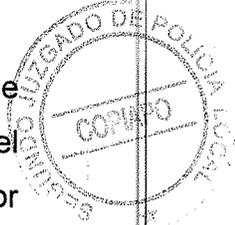
CUARTO: Que la parte denunciada no acompañó documentos.

QUINTO: Que, ni la parte denunciante ni la parte denunciada presentaron testigos.

SEXTO: Que dándose en la especie la relación entre proveedor y consumidor, de aquella establecida en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente en su artículo 1 y siendo aplicable por tanto la normativa allí establecida, resultando forzoso determinar si efectivamente la denunciada ha incurrido en infracción a dicho cuerpo legal, específicamente a los artículos 3 inciso primero letra b) y 17 letra j).

SÉPTIMO: Que esta sentenciadora debe fallar conforme a las normas de la sana crítica, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 14 de la Ley N° 18.287 que establece Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, debiendo expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. Por ello, y en razón de la prueba rendida en autos es posible establecer que efectivamente la denunciada ha cometido infracción a la Ley N° 19.496, específicamente a los artículos 3 letra b) y 17 letra j), toda vez que de acuerdo a los documentos acompañados en autos, con especial consideración aquel que rola a fojas 11, al solicitar un crédito en dependencias de la denunciada y que deba contar con una garantía personal – sea como avalista,

f- sesenta y seis / 66



fiador o codeudor solidario – se debe firmar documentación que contiene información inexacta, al no permitir diferenciar en qué calidad se obligará el consumidor, confundiendo las figuras jurídicas de avalista, fiador y codeudor solidario y además, no informando adecuadamente el alcance de dichos conceptos, estando obligados a hacerlo en virtud de lo prescrito en el artículo 17 letra j) de la Ley N° 19.496, en cuanto a que los proveedores de productos o servicios financieros deberán elaborar y disponer, para cada persona natural que se obliga como avalista o como fiador o codeudor solidario de un consumidor, un documento o ficha explicativa sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, que deberá ser firmado por ella. Agrega que este folleto deberá explicar en forma simple los deberes y responsabilidades del avalista, fiador o codeudor solidario, incluyendo el monto que debería pagar, entre otros aspectos que regula la norma.

OCTAVO: Que además el documento acompañado a fojas 16 y siguientes avala lo señalado respecto a la diferenciación que existe entre las calidades de fiador, avalista o codeudor solidario, estableciéndose aquello por el máximo Tribunal de la República en sentencia de fecha 10 de mayo de 2017.

NOVENO: Que en atención a la calidad de proveedor en el rubro comercial como es el caso de marras es que debe exigírsele una conducta con índices de profesionalidad elevados – específicamente con su deber de información - más aun tratándose de operaciones mercantiles o comerciales en las que un tercero eventualmente deba aportar con todo o parte de su patrimonio por una obligación ajena.

Por estas consideraciones y apreciando los hechos y probanzas de acuerdo con las normas de la sana crítica establecida en el artículo 14° de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en relación con lo estipulado en los artículos 3 inciso primero letra b) y 17 letra j) de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

f. resuete y puto / 67



SE RESUELVE:

1° Que se **acoge** la denuncia infraccional presentada por don **RODRIGO GONZÁLEZ PINTO**, domiciliado en calle Atacama N° 898, de esta ciudad, en representación del Servicio Nacional del Consumidor en contra de "**BANCO SECURITY**", representada por don **JOSÉ QUEZADA ZÚNIGA**, ambos domiciliados en calle Atacama N° 686, de esta ciudad, por haberse acreditado la comisión de la infracción denunciada, condenándose en consecuencia a esta última al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual al momento del pago efectivo, atendido el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre éste y los consumidores y la situación económica del infractor, ello, por haber cometido infracción a los artículos 3 letra b) y 17 letra j) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, esto es, por no entregar la información necesaria para aquellos consumidores que, por operaciones bancarias tendrán las calidades de fiadores, avales o codeudores solidarios y el alcance de dichas calidades, encontrándose obligado en virtud de lo señalado en el artículo 17 letra j) de la Ley N° 19.496. Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de esta sentencia, sufrirá el representante legal de la denunciada por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión, que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que además, se le condena a la denunciada al pago de las costas.

NOTIFÍQUESE

Rol N° 7906.-/2017.-/

f. Sesuto 1 octo / 68

Sentencia dictada por doña MÓNICA CALCUTTA STORMENZAN, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña MARÍA JOSÉ HURTADO KTEISHAT, Secretaria Abogada.



[Handwritten signature]

CERTIFICADO



La Secretaria Abogada del Tribunal quien suscribe, certifica que la sentencia dictada a fojas 61 y siguientes de la causa Rol N° 7906.- /2017.-, de fecha 18 de octubre de 2018, se encuentra firme y ejecutoriada.

Copiapó, veintitrés de enero de dos mil diecinueve.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "M. J. Hurtado Kteishat".



MARÍA JOSÉ HURTADO KTEISHAT
Secretaria Abogada