Setter Bernardo Int veen fernandez Coro coro (66-Concepción Concepción, 13) de Mayo 2019. - E

Concepción, dieciocho de febrero de dos mil diecinueve

Vistos:

Que en lo principal del escrito de fojas 24 y siguientes, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO - BÍO, representado por su abogado Manuel Muñoz García, ambos con domicilio en calle Colo Colo Nº166 comuna de Concepción, presenta denuncia infraccional en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley Nº19.496 en contra de CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES, persona jurídica del giro de su denominación, rol único tributario N°70.016.330-K, con domicilio en calle Lincoyán Nº461, comuna de Concepción, representada por Alejandro Patricio Muñoz Rojas, ingeniero civil industrial, con domicilio en calle Avenida Holanda N°64, comuna de Providencia, Santiago. Expresa que, en ejercicio de su deber legal de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley Nº19.496, el Ministro de Fe de esa repartición Juan Pablo Pinto Geldrez concurrió con fecha 27 de junio de 2017 hasta la dependencia de la denunciada, ubicada en calle Lincoyán Nº461, comuna de Concepción, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas al deber de disponer de una ficha explicativa de los roles y responsabilidad de los avalistas, fiadores y codeudores solidarios, de acuerdo a lo establecido en el artículo 17 J de la Ley Nº 19.496 y, asimismo, respecto de la libre elección de la contratación de una hipoteca con cláusula de garantía general, conforme a lo establecido en el artículo 17 D de la citada ley. Agrega que, luego de la presentación personal del citado Ministro de Fe ante la Agente de Sucursal, Yennifer Pérez, se pudo certificar los siguientes hechos: 1) CCAF Los Héroes ofrece créditos de

consumos, solicitándose garantía personal (aval, fianza y/o codeudor solidario) en el caso de trabajadores, cuando se acerca la edad de jubilar, y el plazo del crédito excede dicha edad. En otros casos, según política de crédito interna basada en la normativa de la SUSESO; 2) CCAF Los Héroes solicita en caso que el crédito deba contar con una garantía personal (avalista, fiador y/o codeudor solidario), firmar documentación llamada "Información o importante para el avalista/fiador/codeudor solidario", y 3) CCAF Los Héroes no realizan diferencias en la documentación que deben firmar el avalista, fiador o codeudor solidario. Sostiene, de la conclusión revelada por el acta y sus antecedentes, se desprende que la ficha explicativa del rol y responsabilidad del avalista, fiador y codeudor solidario contiene información inexacta, confundiendo jurídicamente las tres figuras. La denunciada, con este incumplimiento, cometería infracción a los artículos 3 inciso primero letra b), y 17 J de la Ley N°19.496. Señala, que uno de los motivos que originó la legislación sobre protección de los Derechos de los Consumidores, es el de la asimetría de la información. En este contexto, y con la finalidad de evitar que el proveedor abuse de la posición privilegiada que le da el acceso a la información acabada referida a los productos y servicios que se ofrece al consumidor, es que el legislador estableció, como derecho básico e irrenunciable para el consumidor, el relativo a la información veraz y oportuna contenida en el artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N°19.496. En este sentido, el proveedor incumpliría el artículo 17 J, por cuanto no entrega información veraz acerca de los roles y responsabilidades a los que están expuestos los avalistas, fiadores y codeudores solidarios. El proveedor comete el error de asimilar las tres figuras, las cuales en derecho tienen conceptos normas legales aplicables completamente distintas. Prosigue, indicando la normativa

aplicable que rige a cada institución, y que dichas disposiciones específicas no deben ser ignoradas por el proveedor al momento de diseñar la ficha explicativa ordenada por el artículo 17 J de la Ley 19.496. Por tanto, la entrega de información parcelada, inexacta, que confunde las tres instituciones jurídicas entre sí, como la señalada por el proveedor en la ficha entregada al Ministro de Fe, revela seriamente un actuar reñido con deber profesionalidad, y con la transparencia del manejo de su negocio, produciéndose una falta de veracidad en la entrega de información relevante para los potenciales avalistas, fiadores o codeudores solidarios. Agrega que las normas de Protección de los derechos de los Consumidores son de responsabilidad objetiva, y solicita se aplique, por tanto, el máximo de las multas que establece la ley por cada una de las infracciones cometidas, condenándose en costas a la denunciada.

Que a fojas 50 y siguientes la parte denunciada contesta denuncia infraccional, solicitando el rechazo de ésta en todas sus partes, con costas. En una primera parte de su defensa, alega se declare la prescripción de la acción infraccional, atendido lo dispuesto en el artículo 26 de la ley N°19.496, argumentando que las infracciones materia de autos, se habrían constatado el día 27 de junio de 2017 pero que, no obstante lo anterior, SERNAC interpuso la denuncia con fecha 22 de diciembre de 2017, la cual fue notificada a la denunciada el día 22 de junio de 2018, esto es, el día en que se enteraba el plazo de 6 meses contemplado en la aludida Ley. Agrega, se trata de una prescripción de corto tiempo y que éstas no admiten suspensión alguna, de acuerdo al artículo 2.523 del Código Civil, de modo que el que la acciones infraccionales de la Ley 19.496 admitan suspensión, constituye una excepción a la norma general que debe interpretarse restringidamente. Sobre el fondo de la denuncia infraccional, esgrime, el Ministro de Fe pudo constatar que CCAF Los Héroes entrega a las personas naturales que otorgan una garantía personal respecto de un determinado crédito, un documento denominado información "Ficha explicativa de importante avalista/fiador/codeudor solidario" y que, conforme el texto de la denuncia, la única objeción que habría constatado SERNAC en relación con dicho documento, es el título del mismo, argumentando que ello implicaría entregar información inexacta, confundiendo la figura del avalista, fiador y codeudor solidario. Dice, no existiría juicio crítico sobre el resto del documento, esto es, con el fondo de la información entregada en el mismo, de modo que el juicio de reproche no dice relación a un incumplimiento de la ley, sino únicamente con un cumplimiento que tendría alguna deficiencia. Sostiene que, CCAF Los Héroes cumple con la obligación legal de entregar a las personas que se constituyen como avalistas, fiadores o codeudores solidarios, una ficha explicativa sobre su rol, que está sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Seguridad Social, y que la denunciada ofrece a sus afiliados créditos sociales los que, por normativa de la misma Superintendencia de Seguridad Social, conforme su circular N°2.052, se documentan a través de pagarés. Atendido entonces a que los créditos sociales sólo pueden documentarse a través de pagarés, la norma de la Superintendencia dispone que éstos deberán caucionarse, a lo menos, con un aval, de modo que una vez una persona se constituye como garante de un crédito social, firmar dos documentos. 1) Documento denominado "Información Importante para el Avalista/Fiador/ Codeudor Solidario", en el cual se deja constancia de a) que al constituirse como aval, fiador o codeudor solidario, éste se obliga al pago de la obligación en los mismos términos que el deudor principal, especificándose que ello implica que, si el deudor principal no

paga el crédito, CCAF Los Héroes podrá exigir incluso judicialmente el pago del mismo a su respecto, especificándose el monto del crédito; b) que, en caso de mora en el pago del crédito, las gestiones de cobranza se podrán dirigir contra el deudor y en contra del avalista/fiador/codeudor solidario, detallándose que tales gestiones de cobranza se realizarán en días y horas legalmente autorizados, e implicarán llamadas telefónicas, envío de comunicaciones físicas o electrónicas, visitas, acciones judiciales, etc., precisando que tales gestiones generarán la obligación de pagar recargos de cobranza en conformidad a la ley, y c) que los mandatos otorgados a CCAF Los Héroes habilitan a ésta a completar las menciones del pagaré en el que consta la obligación, incluyendo su fecha de vencimiento, prórrogas, etc., y 2) Pagaré, el cual declara expresamente "se constituyen en avales del presente pagaré en calidad de fiadores y codeudores solidarios del suscriptor o deudor, en favor de CCAF Los Héroes ... por todas y cada una de las obligaciones señaladas precedentemente, en las mismas condiciones estipuladas, por todo el tiempo que transcurriere hasta el efectivo y completo pago de dicho instrumento". De esta manera, toda persona que se constituye como garante personal de un crédito social es clara y oportunamente informado de las obligaciones que asume, del alcance de las mismas, y de la eventual cobranza de la obligación en caso de no pago. Ahora, en relación a las figuras de aval, fiador y codeudor solidario propiamente tal, sostiene el denunciado se trata de tres instituciones jurídicas que se traducen en que en todas ellas el garante responderá de una obligación ajena en los mismos términos que el deudor principal, siendo la única diferencia entre ellas, el tratamiento normativo asociado a diferentes instituciones jurídicas. En el primer caso, está tratada en la Ley 18.092, a propósito de los títulos de crédito, el fiador, a raíz de los contratos

de garantía (fianza, prenda e hipoteca), y el codeudor solidario, a propósito de las obligaciones. Sin embargo, todas ellas tienen el mismo efecto: un tercero asume la obligación de cumplir con una obligación en los mismos términos que el deudor principal, en caso que este último no lo haga. Finalmente, añade el artículo 17 J de la ley 19.496 tiene por propósito el que las personas que se obligan como garante personal respecto de la obligación de un tercero, tenga clara información de las obligaciones que asume y sus posibles consecuencias. Es más, la gran mayoría de los consumidores no distingue entre un aval, fiador o codeudor solidario, siendo en razón de esa realidad que la norma busca que el proveedor entregue la información concreta al garante de manera clara, cumpliendo entonces la denunciada con lo requerido.

A fojas 73 y 73 vuelta, 81 y 82, rolan actas de comparendo de conciliación, contestación y prueba.

A fojas 1 a 23, 40 a 42 y 44, rolan documentos acompañados por la parte denunciante, y a fojas 45 a 48, y 69 a 72, documentos acompañados por la parte denunciada.

Se trajeron los autos para fallo.

Con lo relacionado y teniendo además presente:

1° Que, en lo principal del escrito de fojas 24 y siguientes, SERNAC Región del Bío Bío, en uso de las facultades contenidas en el artículo 58 de la Ley N°19.496, presenta denuncia en contra de CCAF Los Héroes por incurrir en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b), y 17 J de la Ley N°19.496, en el sentido que la ficha explicativa del rol y responsabilidades del avalista, fiador y codeudor solidario contiene información inexacta, confundiendo jurídicamente las tres figuras.

2º Que, la parte denunciada ha pedido el rechazo de la denuncia infraccional en todas sus partes, con costas, fundado en

lo esencial, en que no ha incurrido en las conductas infraccionales que se le imputan.

3° Que, el SERNAC acompañó como prueba documental: Resoluciones del Servicio que acreditan la personería de quien comparece a nombre de esa repartición, así como la calidad de Ministro de Fe de Juan Pablo Pinto Geldrez (fojas 1 a 5, 17 a 23, 40 a 42 y 74 a 78); Acta de Ministro de Fe, de fecha 27 de junio de 2017 suscrita por el Ministro de Fe Juan Pablo Pinto Geldrez, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor VIII Región, en su calidad de Ministro de Fe (fojas 6 a 9); Constancia de Visita Ministro de Fe Sernac, de fecha 27 de junio de 2017 (fojas 5); Formulario solicitud de crédito en pesos para afiliados trabajadores y pagaré (fojas 10 a 15) y Ficha de información importante para el avalista/fiador/ codeudor solidario (fojas 16).

4º Que la denunciada acompañó en parte de prueba, mandato judicial en que consta personería del apoderado de la parte (fojas 45 a 48); Formulario solicitud de crédito en pesos para afiliados trabajadores Caja de Compensación Los Héroes (fojas 69 y 70); Información importante para el avalista/ fiador/codeudor solidario (fojas 71) y pagaré trabajador (fojas 72).

5º Que, para computar el plazo que determina la prescripción de las acciones que emanan de la Ley N°19.496, cuyo objeto es perseguir la responsabilidad infraccional, debe tenerse en consideración lo dispuesto en el inciso final del artículo 54 de la Ley N°15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, que dispone que la prescripción de la acción se interrumpe por el hecho de deducirse la demanda, denuncia o querella ante el Tribunal correspondiente. En la especie, los hechos denunciados fueron constatados el día 27 de junio de 2017 y la denuncia fue presentada ante Tribunal competente el día 22 de diciembre de 2017, concluyéndose que la acción fue deducida por

el SERNAC oportunamente al no verificarse el transcurso del plazo que dispone el articulo 26 de la Ley N°19.496 para entender prescrita la acción infraccional (fojas 51 a 53), motivo por el que se rechazará la excepción.

6° Que, con fecha 17 de octubre de 2018, se procede a recibir la prueba testimonial ofrecida por la parte denunciante. Comparece el testigo Juan Pablo Pinto Geldrez, quien expone que desde el mes de marzo del año 2016 está como Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor y que su intervención en los hechos es haber constatado personalmente la denuncia materia de este juicio.

7º Que teniendo en consideración el mérito de las declaraciones del testigo, la denunciada formula tacha en su contra, de conformidad a lo dispuesto en el Nº5 del artículo 358 de Código de Procedimiento Civil y, en subsidio lo prescrito en el Nº6 de la misma norma por tener el testigo un interés directo en el resultado de este juicio.

8º Que al evacuar el traslado, la parte denunciante pide el rechazo de la tacha argumentando que estas causales de inhabilidad se encuentran reguladas en el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, dentro del título onceavo en su Libro Segundo, normas que se rigen por el sistema de prueba legal o tasada, lo que se contrapone a las reglas de los Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, donde rige la regla de la sana crítica.

9º Que sobre la tacha formulada se debe tener presente lo establecido en el artículo 14 de la Ley N°18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, de acuerdo al cual la apreciación de la prueba y demás antecedentes de la causa queda subordinada a las reglas de la sana crítica, las que se contraponen a aquellas que rigen la prueba legal o tasada

contenidas en los artículos 341 y siguientes del Código de Procedimiento Civil. Por lo demás, no es posible deducir que el testigo en cuestión carezca de la imparcialidad para declarar por tener un interés directo o indirecto en el juicio, dado a que se ha entendido tanto por la doctrina como por la jurisprudencia que dicho interés debe tener carácter patrimonial o económico, lo que no es posible determinar por el sólo hecho de tener la calidad de Director Regional del Servicio y haber actuado como Ministro de Fe en la constatación de los hechos materia de este juicio.

10° Que, conforme a lo expresado en el considerando precedente y a lo dispuesto en las normas legales anteriormente citadas, se resolverá el rechazo de la tacha interpuesta por la parte denunciada.

11º Señala el testigo que fue la agente de la sucursal de CCAF Los Héroes, ubicada en calle Lincoyán Nº461, quien le hizo entrega de la información requerida que estaba referida a la que se entrega al consumidor respecto procedimiento de la Caja para la obtención de un crédito, constatando que en la información y documentación que la empresa entrega al consumidor había información faltante que no estaba explicada en los documentos, tales como copia del crédito que debe ser entregado al solicitante, y otros antecedentes que en ese momento no recuerda.

12° Que, de acuerdo a los antecedentes aportados al proceso, en especial los documentos acompañados y que corresponden a los que el proveedor denunciado entrega a sus consumidores al momento de solicitar un crédito (fojas 69 a 72), este Tribunal estima que la denunciada no cumplió con la obligación que le impone el artículo 17 J en relación al artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley 19.496, por cuanto la ficha explicativa de CCAF Los Héroes acerca del rol y responsabilidades que le asiste al avalista, fiador y codeudor

información confundir solidario, contiene inexacta al jurídicamente las tres figuras. En efecto, al utilizar la norma anteriormente citada en su párrafo primero, la expresión "según sea el caso", y en su letra a) "según corresponda", se hace un reconocimiento expreso al hecho que las instituciones jurídicas de avalista, fiador y codeudor solidario, aunque similares, son diferentes entre sí, motivo por el cual todas tendrían tratamiento diferente. A modo de ejemplo, un aval puede ser requerido de pago sólo en caso que el deudor principal incumpla con su obligación, mientras que un codeudor solidario es obligado a pagar las cuotas del crédito en los mismos términos que el deudor principal, pudiendo el acreedor dirigirse contra todos los deudores solidarios conjuntamente, o contra cualquiera de ellos a su arbitrio, sin que pueda oponerse por éstos el beneficio de división. Así, en atención a la confusión jurídica que contiene la ficha explicativa de la denunciada acerca de estas tres instituciones y la información inexacta que incluye, resulta posible concluir que dicho folleto no cumple con los objetivos para los cuales fue creado, cuales son explicar en forma simple al consumidor que se obliga como avalista, fiador o codeudor solidario, lo siguiente: a) Los deberes y responsabilidades en el está incurriendo el avalista, fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar, b) Los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle de pago, y c) Los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera.

13° Que siguiendo el razonamiento del considerando precedente y teniendo especialmente en cuenta la aseveración hecha por el propio denunciado a fojas 64 en su contestación, según la cual "... la gran mayoría de los consumidores no distingue entre aval, fiador y codeudor solidario, y menos tienen los conocimientos jurídicos para distinguirlos...", es que resulta

aún más necesario que la ficha en comento esté redactada en términos simples, claros, con información exacta, veraz y oportuna, tal como lo encomienda el artículo N°3 inciso primero letra b) de la Ley N°19.496, justamente para permitir a todos aquellos consumidores que carecen de los conocimientos jurídicos necesarios y que pretenden constituirse ya sea en aval, fiador o codeudor solidario, tengan pleno conocimiento de las diferencias y semejanzas de estas tres instituciones, así como también, el real alcance la obligaciones que estén dispuestos a contraer.

14° Que, de acuerdo a lo expuesto, existe la convicción que la denunciada infringe lo dispuesto en el artículo 17 J en relación al artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N°19.496, por lo que habrá de acogerse la presente denuncia.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 3, 26, 17 J, 58, y demás pertinentes de la Ley N°19.496, artículo 54 de la Ley N°15.231, artículo 14 de la Ley N°18.287, artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, artículos 1511 y siguientes, 1698, 2335 y siguientes del Código Civil, y 46 y 47 de la Ley N°18.092, se declara:

- I.- Que se rechaza la prescripción planteada por la parte demandada.
- II.- Que se rechaza la tacha formulada al testigo de la denunciante, Sr. Juan Pablo Pinto Geldrez.

III.- Que se acoge sin costas la denuncia presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en lo principal del escrito de fojas 24 y siguientes, y se condena a CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES, ya individualizada, al pago de una multa a beneficio municipal ascendente a CUARENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por infringir lo dispuesto en el

inciso 17 J en relación al artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N°19.496.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la sentencia, sufrirá el representante legal de la condenada por vía de sustitución y apremio, reclusión de fin de semana a razón de una noche o un día por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de quince jornadas diurnas o nocturnas, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD Rol 19.255-2017

Dictada por Yolanda Rosen Jones, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Elena/Pilar Iturra, Secretaria Subrogante.

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN

Fecha 1 3 MAYO 20

Linea __________________