Av. Irarrázaval 2434, piso 4

Nuñoa, once de octubre de dos mil dieciocho

ROL 31821-RB-2017

MUN

VISTOS:

Que se instruyó la presente causa a fin de determinar la responsabilidad que pudiera corresponderle a BANCO DE CHILE, Rol Único Tributario Nº 97.004.000-5, representada legalmente por don Eduardo Ebensperger Orrego, de quien se ignora profesión u oficio, cédula de identidad Nº 9.851.837-1, ambos con domicilio en Ahumada 251, comuna de Santiago, en los hechos denunciados por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, a través de su mandatario don Erick Orellana Jorquera, abogado, ambos con domicilio en Teatinos 333, piso 2, comuna de Santiago.

Que a fs. 20 y siguientes, rola presentación de don Erick Orellana Jorquera, quien, en representación de SERNAC, deduce denuncia por infracciones a la Ley 19.496 en contra de Banco de Chile. Funda su acción señalando que en uso de las facultades conferidas por el artículo 58 de la ley 19.496, un Ministro de Fe del Servicio concurrió a la Sucursal de la denunciada ubicada en Irarrazaval 5554, de la comuna de Ñuñoa, con la finalidad de verificar el cumplimiento de la obligación de mantener una ficha explicativa de los roles y responsabilidades de los avalistas, fiadores y codeudores solidarios, establecida en el artículo 17 J de la Ley 19.496, y respecto a la libre elección de la contratación de una hipoteca con cláusula de garantía general, de acuerdo a lo establecido en artículo 17 D de la misma Ley. Señala que en dicha visita del Ministro de Fe, éste concluyo que "la ficha explicativa del rol y responsabilidades del Avalista, Fiador y Codeudor Solidario no contiene mención al monto que deberá pagar el Avalista, Fiador y Codeudor Solidario". Sostiene que de esa manera el proveedor no entrega una información veraz y oportuna a quienes garantizaran una obligación ajena en calidad de avalistas, fiadores y/o codeudores solidarios, infringiendo lo dispuesto en el artículo 1 Nº 3 de la Ley 19.496, puesto que no entrega información veraz acerca de los roles y responsabilidades a los que están expuestos los avalistas, fiadores y codeudores solidarios, tratándose de tres tipos de garantía personal diversos. Asimismo, sostiene que el proveedor infringe lo dispuesto en el artículo 17 J de la ley latamente citada, toda vez que no señala el monto total que el avalista, fiador o codeudor solidario debería pagar en caso de que se hiciera efectiva la garantía personal por parte del acreedor. Solicita se acoja la denuncia, y se condene al denunciado al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496.

Que a fs. 38, rola declaración de don Erick Orellana Jorquera, en representación de la denunciante, quien señala que la Ministro de Fe de SERNAC, doña María Gabriela Millaquén Uribe, concurrió a la sucursal del Banco de Chile ubicada en Av. Irarrazaval 5554, de Ñuñoa, con la finalidad

TUZGARD DE POLICIA LOCAL DE ÑUÑOA

wi Irafrazaval 2434, piso 4

de disponer de una ficha explicativa de los roles y responsabilidades de los avalistas, fiadores y codeudores solidarios, establecida en el artículo 17 J de la Ley 19.496. Agrega que en dicha visita constató que la ficha explicativa dispuesta por el banco, no contiene mención al monto que deberá pagar el avalista, fiador y codeudor solidario.

Que a fs. 57, rola declaración de don José María Olea Aramburu, en representación de la denunciada, quien señala, por escrito, que no es efectivo lo que señala la denunciante, puesto que las fichas explicativas de que disponen dan cumplimiento íntegro a lo establecido en el artículo 17 J de la ley 19.496, ya que en ellas se estipulan las obligaciones y responsabilidades que adquiere el aval, codeudor o fiador, e informa lo relativo a los medios de cobranza y a los mandatos de cobranza que el banco pueda otorgar. Agrega verbalmente que la ficha objetada por el Sernac es solamente para créditos hipotecarios, que se conceden a través de mutuos hipotecarios, de manera que la ficha solo dice relación con fiadores y codeudores solidarios, ya que en esa clase de contratos no opera la figura del Aval. Acompaña iqualmente la ficha explicativa que se utiliza para los créditos de consumo, documentados mediante pagarés, en los que sí se aplica la figura del aval. En relación a montos, señala que los mismos son incorporados a respectivos documentos una vez que se concreta la operación de crédito propuesta.

Que el comparendo de contestación, conciliación y prueba se tuvo por evacuado a fs. 143 y siguientes, con la comparecencia de la denunciante, Servicio Nacional Consumidor, representada por su apoderado don Andrés Abarca Sepúlveda; y la parte denunciada de Banco de Chile, representada por su apoderado don José Olea Aramburu. La denunciante ratificó su denuncia, en tanto la denunciada la contestó solicitando su rechazo, reiterando lo expuesto en su declaración indagatoria, agregando que en marzo de 2012, a través de un requerimiento de la propia denunciante, entregó, entre otros documentos, la ficha explicativa de marras, sin que se formulara observación alguna al respecto. Afirma que la denunciante, en su acción sostiene la obligación de informar la carga anual equivalente al aval, fiador o codeudor solidario, información que, según sostiene, solo debe ser entregada al consumidor. Agrega que no es efectivo que la ficha explicativa deba explicar en detalle lo que significa jurídicamente el rol de aval, fiador o codeudor solidario, sino que debe explicar los efectos prácticos de constituirse en garante personal, señalando las obligaciones que asume, los medios de cobranza que se utilizarán y los mandatos que pudiere otorgar, materias respecto de las cuales no existe diferencia práctica entre las figuras mencionadas, y que se encuentran contenidas en sus fichas explicativas.

Que en la etapa probatoria, la denunciante rindió prueba testimonial consistente en los dichos de doña María Gabriela Millaquén Uribe, quien fue tachada por ser trabajadora dependiente de la parte que la presenta; la denunciante solicitó el rechazo de la tacha, en atención a que la

Av. Irarrázaval 2434, piso 4

valoración de la prueba ha de efectuarse conforme la de la sana crítica, dejándose su resolución para defin La testigo declaró que con fecha 30 de junio de 2017, en su calidad de Ministro de Fe de SERNAC, realizó una visita al Banco de Chile que se ubica cerca de Plaza Egaña, a fin de verificar la información que tenía a la fecha respecto de fiador y codeudor solidario, y a la información relativa a la garantía hipotecaria. Sostiene que constató que el proveedor contaba con una ficha explicativa; que la entregó a propósito de un set del contrato que contenía una ficha tipo que no era diferenciada entre aval, fiador o codeudor solidario, sino que era la misma para los tres casos de garantía personal. Respecto a los créditos hipotecarios, señala que se informaba que si bien no era obligatorio garantizar mediante una garantía general, se recomendaba hacerlo. Declara que si bien solo constata hechos, en virtud de la denuncia entiende que la documentación debía contener información que se omite por parte del proveedor, como por ejemplo la asociada al monto de la obligación que garantiza el aval, fiador o codeudor solidario. Aclara que no pidió una cotización por un monto determinado. Se le exhibe documento que rola de fs. 1 a 4, y la reconoce como copia del Acta que levantó a raíz de la visita efectuada a la sucursal del Banco de Chile referida. Repreguntada reconoce como suyas 71-74 y firmas estampadas en los documentos de fs. señalando que ella los redactó. Contrainterrogada señala que no se ingresaron valores para simular un crédito de consumo o hipotecario, sino solo constató la información disponible.

Que, continuando con la prueba, la denunciante reiteró los documentos exhibidos a la testigo, esto es, Acta Ministro de Fe, de fecha 30 de junio de 2017 (fs. 71-74); constancia de visita Ministro de Fe SERNAC (fs. 75); documento denominado "Solicitud de Productos y Servicios de Personas" versión 14, emitido por Banco de Chile (fs. 76-94; Resolución Exenta Nº 16 que establece cargos y empleos que investirán el carácter de Ministros de Fe de SERNAC (fs. 95-96); y copia de nómina de ministros de fe (fs. 97-102).

Que, por su parte, la denunciada reiteró los documentos acompañados a fs. 44 y siguientes, esto es, ficha explicativa de avalista y/o fiador y codeudor solidario (fs. 44); y formulario de solicitud de crédito hipotecario del Banco de Chile (fs. 45-51). Asimismo, en el acto, acompañó: copia de Ordinario Nº 3386, de fecha 06 de marzo de 2012, enviado por doña Carolina Del Río Barrío, Jefa de la División de Consumo Financiero de SERNAC, al Banco de Chile, solicitándole los contratos de servicios financieros ocupados por el desde el día 04 de marzo de 2012 en adelante (fs. 103); copia de respuesta al oficio señalado precedentemente, suscrita por don Constantino Benko Mejías, con timbre de recepción de SERNAC el 19 de marzo de 2012 (fs. 104-106); copia formulario de Pagaré en cuotas en pesos, utilizado por el Banco de Chile (fs. 107-109); copia de formulario Solicitud de Productos y Servicios de Personas, versión 10 (fs. 110-127); copia de formulario Solicitud de Crédito de Consumo en cuotas (fs. 128-135); copia de formulario Solicitud Crédito Hipotecario (fs. 136-142).

Av Infrázaval 2434, piso 4

Que canunciada solicitó se oficiara a la División de Consumo Financiero del propio SERNAC, a fin de que éste informe si formuló alguna observación a la respuesta dada por Banco de Chile al Ordinario Nº 3386, de fecha 06 de marzo de 2012, acompañado a fs. 103, diligencia a la que se hizo lugar.

Que a fs. 147-148, el Jefe (S) de División de Consumo Financiero del Servicio Nacional del Consumidor, evacuando el informe requerido, se limita a señalar que Banco de Chile no ha solicitado el "Sello SERNAC", que permite validar el contenido de cláusulas contractuales. De esta manera, señala que "dicho Banco no cuenta ni ha contado con la certificación del sello SERNAC respecto de sus contratos de adhesión ni de las clausulas contenidas en ellos".

Que a fs. 82, pasan los autos para pronunciar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.

EN CUANTO A LA TACHA

PRIMERO: Que, la parte denunciada tachó a la testigo presentada por la denunciante, en virtud de la causal establecida en el artículo 358 Nº 5 del Código de Procedimiento Civil, toda vez que la testigo reconoció expresamente ser trabajadora dependiente de la parte que lo presenta, concurriendo el supuesto fáctico contenido en la norma invocada, debiendo acogerse la tacha interpuesta, y restar todo valor probatorio a la declaración de la testigo. Por su parte, la denunciante, solicitó su rechazo, con costas, argumentando que conforme a las normas procesales que rigen el procedimiento de los Juzgados de Policía Local, éste se rige por las reglas de la sana crítica, motivo por el cual no se aplica el sistema de regla tasada.

SEGUNDO: Que, en efecto, conforme al artículo 14 de la Ley 18.287, la prueba y los antecedentes de la causa, se deben apreciar de acuerdo con las reglas de la sana crítica. De esta manera, y considerando además que la testigo tiene el carácter de presencial, pues fue ella quien personalmente constató los hechos que sirven de fundamento a la denuncia, se procederá al rechazo de la tacha, considerándose su declaración, en su calidad de ministro de fe.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

TERCERO: Que, en definitiva, ha de determinarse si el proveedor denunciado efectivamente infringe su obligación de entregar una información veraz y oportuna respecto de quienes concurran como aval, fiador y/o codeudor solidario, según lo constatado por la Ministro de Fe del propio servicio denunciante, en su visita del día 30 de junio de 2017 en la Sucursal de la denunciada, ubicada en Irarrazaval 5554, de la comuna de Ñuñoa

CUARTO: Que, al respecto, ha de tenerse presente lo dispuesto en el artículo 17 J de la Ley 19.496, que establece: "Los

Av. Irarrázaval 2434, piso 4

proveedores de productos o servicios financieros de elaborar y disponer, para cada persona natural que se oblicomo 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. Este folleto deberá explicar en forma simple:

- a) Los deberes y responsabilidades en que 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 el pago, en su caso.
- c) Los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera".

QUINTO: Que el documento en el cual se funda la denuncia, es el aparejado por la denunciante a fs. 84, denominado "Ficha explicativa avalista y/o fiador y codeudor solidario", contenido a su vez, dentro del instrumento denominado "Solicitud de Productos y Servicios de Personas" versión 14, rolante a fs. 76 y siguientes.

SEXTO: Que del análisis del documento singularizado en el considerando precedente, puede advertirse que en él se explica en forma simple la información que se establece en las letras a, b y c del artículo 17 J de la Ley 19.496, en los números 1, 2 y 3, respectivamente, de la "Ficha explicativa avalista y/o fiador y codeudor solidario". Se advierte, sin embargo, que respecto del monto que debería pagar el garante, dicha información se encuentra en blanco, con espacios dispuestos para ser completados en forma posterior.

SEPTIMO: Que el Servicio Nacional del Consumidor, en su libelo, sostiene que el banco denunciado ha cometido infracción a la Ley 19.496, dado que "la ficha explicativa del rol y responsabilidades del Avalista, Fiador y Codeudor Solidario no contiene mención al monto que deberá pagar el Avalista, Fiador y Codeudor Solidario". Pues bien, como se ha señalado en el considerando precedente, efectivamente no se señala monto alguno en la ficha acompañada a fs. 84, sin embargo, la propia Ministro de Fe, en su calidad de testigo, ha señalado que no pidió una cotización por un monto determinado, ni se ingresaron valores para simular un crédito de consumo o hipotecario, de manera que no resulta plausible exigir que en la ficha explicativa tenida a la vista por la Ministro de Fe, figure de manera predeterminada algún monto que debería pagar el garante, si no se ha establecido previamente el monto de la obligación que deberá garantizar. A mayor abundamiento, como se ha señalado en el considerando precedente, la ficha explicativa latamente citada dispone claramente de espacios destinados para ser completados en forma posterior con los montos que deberá garantizar quien firme dicha ficha, cuestión que resulta concordante con lo expuesto por la denunciada, al señalar que los montos son incorporados a los respectivos documentos una vez que se concreta la operación de crédito propuesta. Distinto sería si el aval, fiador y/o codeudor solidario firmara dicha ficha

Avultrap ázaval 2434, piso 4

constant pacios aún en blanco, cuestión que no ha sido mater discusión en el presente proceso.

OCTAVO: Que, la denunciada acompañó además las fichas explicativas entregadas a avalistas y/o fiadores y codeudores solidarios para el caso de créditos de consumo en cuotas (fs. 133), y para fiadores y codeudores solidarios en el caso de créditos hipotecarios (fs. 141), replicándose lo señalado en los considerandos precedentes, salvo en el segundo de los instrumentos señalados en el que no se advierte la información requerida en el literal c del artículo 17 J de la Ley 19.496.

NOVENO: Que los antecedentes de que se ha hecho mérito en los precedentes, son suficientes considerandos para convicción en esta sentenciadora en orden a tener legalmente establecido en autos, que el proveedor denunciado infringe, con su conducta, lo dispuesto en el artículos 17 J de la Ley 19.496, solo en cuanto en su ficha explicativa para fiadores y codeudores solidarios que garanticen un crédito hipotecario, no contempla la información requerida en la letra c del citado, esto es, los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera. De esta manera se acogerá la denuncia solo en aquello que dice relación con la falta de dicha información, rechazándose el argumento de la denunciante, relativo a la omisión del monto que deberá pagar el Avalista, Fiador y Codeudor Solidario, según se ha venido razonando precedentemente.

Por estas consideraciones y citas legales, y atendido además lo dispuesto en los artículos 2, 3, 17 J, 17 K, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley 19.496; y artículos 14; 18; 22; 27 y 28 de la ley 18.287, se **DECLARA**:

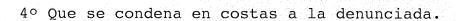
1º Que se rechaza la tacha opuesta por la denunciada, contra la testigo, doña María Gabriela Millaquén Uribe.

2º Que se acoge la denuncia infraccional de lo principal de fs. 20 y siguientes, y se SANCIONA, en consecuencia, a BANCO DE CHILE, a través de su representante legal don Eduardo Ebensperger Orrego, ya individualizados, o a quien haga las veces de tal al momento de la notificación del presente fallo, al pago de una multa equivalente a **DIEZ UNIDADES** TRIBUTARIAS MENSUALES, en su calidad de autor de infracción al artículo 17 J de la Ley 19.496, por no contar, en su ficha explicativa para fiadores y codeudores solidarios garanticen un crédito hipotecario, información con la establecida en la letra c de dicha norma.

Si no se pagaré la multa impuesta dentro del plazo legal, despáchese orden de reclusión nocturna al infractor, a través de su representante legal, por el lapso de quince jornadas, por vía de sustitución y apremio.

3º Que se apercibe a la denunciada a corregir su ficha explicativa para fiadores y codeudores solidarios que garanticen un crédito hipotecario, ajustándose estrictamente a lo dispuesto en el artículo 17 J de la Ley 19.496.

Av. Irarrázaval 2434, piso 4





Déjese copia en el registro. Notifíquese y, en su oportunidad, archívese.-

ROL 31821-RB-2017

SENTENCIA PRONUNCIADA POR CARMEN P. BUENO GONZALEZ, JUEZ TITULAR. AUTORIZA SERGIO CARMONA ZUÑIGA, SECRETARIO TITULAR.



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ÑUÑOA Av. Irarrazaval 2434, piso 4

Ñuñoa, diecinueve de julio de dos mil diecinueve.

ROL: 31821-RB-2017

Por ingresado a mi despacho con esta fecha.

Proveyendo presentación de fs. 163: Téngase presente.

Proveyendo presentación de fs. 164: A LO PRINCIPA: Certifique el Sr. Secretario lo que corresponda; AL PRIMER OTROSI; Como se pide, tásense las costas procesales por el Sr. Secretario del Tribunal. Hecho, autos para regular las personales; AL SEGUNDO OTROSI: Se resolverá.

PROVEYÓ CARMEN BUENO GONZALEZ, JUEZ TITULAR. AUTORIZA RICARDO BECERRA ALCAYAGA, SECRETARIO (S).



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ÑUÑOA

AV. Irarrazaval 2434, piso 4

RECIBIDO

RECIBIDO

SEÑOR (A)

ERICK ORELLANA JORQUERA
TEATINOS 333, PISO 2

SANTIAGO

CARTA CERTIFICADA NO

CARTA CERTIFICADA NO

CARTA CERTIFICADA NO

NUÑOA

AV. IRARRAZAVAI 2434 40 DIGA

AV. IRARRAZAVA



RIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE NUÑOA
AV. Irarrazaval 2434, piso 4

16>

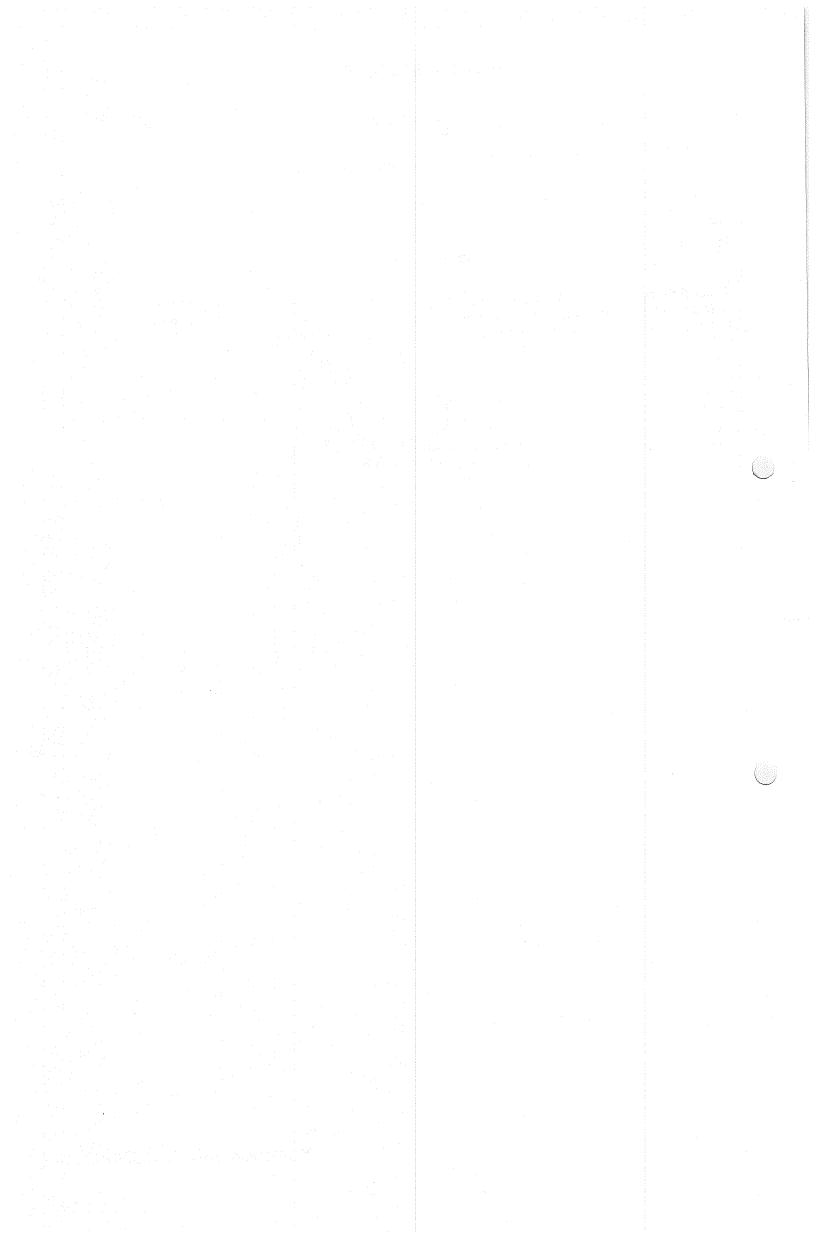
puñoa, veintiséis de julio de dos mil diecinueve.

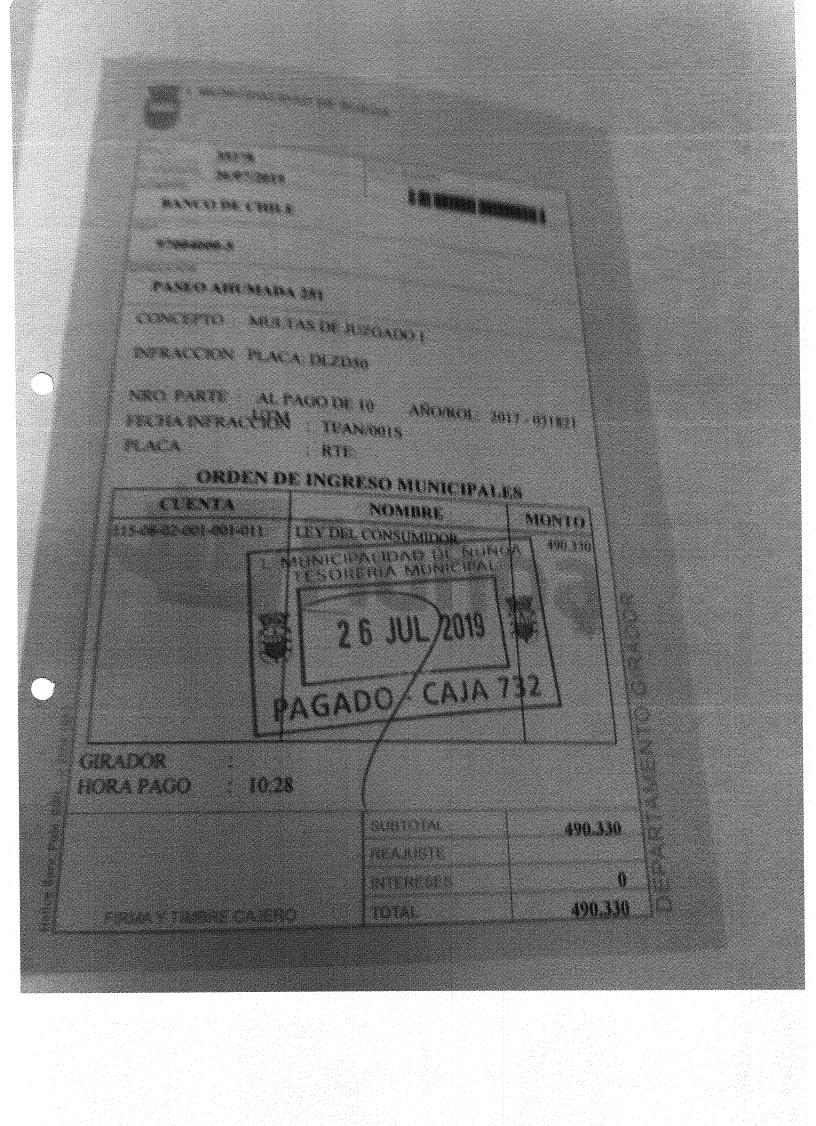
tOL: 31821-RB-2017

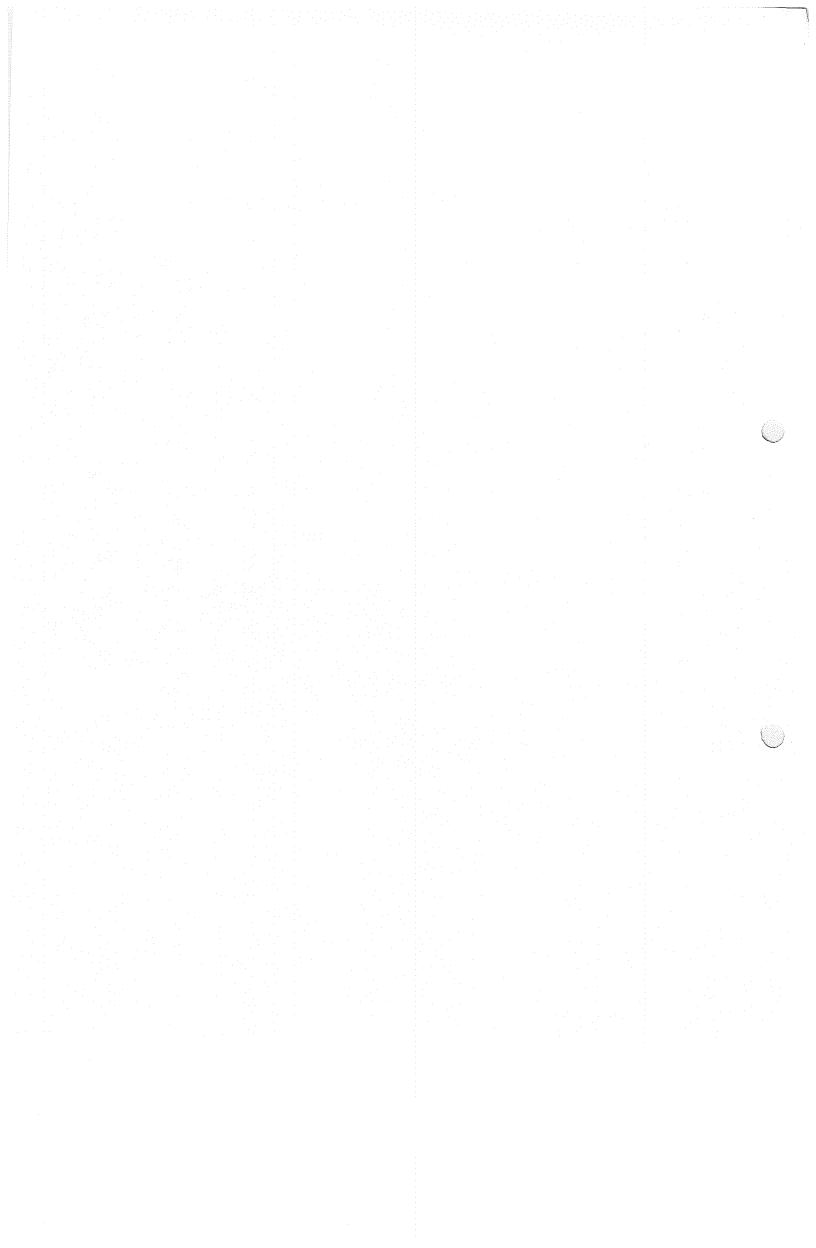
CERTIFICADO

Conforme lo ordenado por S.S. CERTIFICO que la sentencia definitiva de autos se encuentra ejecutoriada, y que el plazo bara recurrir en su contra se encuentra vencido.

> Sergio Carmona Zuñiga Secretario (S)







Sane 2015AA
Oficina Central
Ahumada 251

PAGUESE A

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

PAGUESE A

LA CANTIDAD DE CENTO TEEINTA MIL

PESOS M/L

Banco de Chile

COLORIZATIONO

DE 20 199

DE

(31821-RB-2019)

70 - 2 5 7 7

SERE!

TOTAL	MONEDAS	100	1.000	N	5.000	10.000	20.000		•	CTA. CTE.	TELEFONC
69.								The control of the co			
								FIRMA			