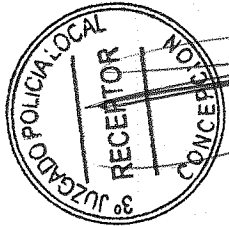


Ma. Leilani Uca Muñoz
Colo Colo 166 - Concepción

Concepción, treinta de septiembre de dos mil diecinueve

25/11/2019

Vistos:



Que en lo principal del escrito de fojas 41 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 N°166 comuna de Concepción, presenta denuncia infraccional en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N°19.496 en contra de **BANCO CONSORCIO S.A.**, persona jurídica del giro de su denominación, nombre de fantasía "Banco Consorcio", Rol Único Tributario N° 99.500.410-0, con domicilio en calle Lincoyán N°282, piso3, comuna de Concepción, representada por Juan Manuel García Herrera, Ingeniero Comercial y Jaime Teodoro Carrasco Aravena, Contador Auditor, ambos con domicilio en Avenida El Bosque Sur N° 130, Piso Séptimo, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana. Expresa que en ejercicio de su deber legal de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N°19.496, el Ministro de Fe de esa repartición Juan Pablo Pinto Geldrez concurrió con fecha 27 de junio de 2017 a la sucursal de la denunciada, ubicada en calle Lincoyán N°282, piso3, 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 responsabilidades de los avalistas, fiadores y codeudores solidarios dispuesto en el artículo 17 J de la Ley N°19.496, y 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 Jefe de Oficina Leila Quiroz, se pudo certificar los siguientes hechos: 1) El proveedor ofrece créditos de consumo solicitando una garantía personal (aval, fianza y/o codeudor solidario) cuando la renta del solicitante es insuficiente para cubrirla; 2) Al solicitar un crédito que deba contar con garantía personal, el avalista,

fiador y/o codeudor solidario, solicita la firma de la "Ficha explicativa sobre obligaciones de un avalista, fiador y codeudor solidario de un crédito de consumo", y 3) Que el proveedor hace diferencia en la documentación que deben firmar el avalista/fiador o codeudor solidario, radicando ésta en que en calidad de fiador y codeudor solidario se firma además del pagaré, una ficha resumen de las condiciones del crédito y el set de documentos del mismo, que son iguales a los del titular del crédito. Añade además que en el marco de la visita, los dependientes del proveedor le entregaron la siguiente documentación: a) Ficha explicativa sobre las obligaciones de un avalista, fiador y codeudor solidario de un crédito de consumo, b) Anexo hipotecario, c) Declaración de estar en conocimiento de poder contratar los seguros en otra compañía, d) Estado de situación, e) Solicitud de productos, f) Ficha Cliente, g) Mandato pago automático con cuentas, h) Elección del tasador para crédito hipotecario por parte del cliente, i) Mandato para contratar seguros, j) Anexo de contratación de seguros, k) Propuesta de seguro de desgravamen colectivo complementario, l) Propuesta seguro de desgravamen colectivo hipotecario Banco Consorcio, m) Declaración de salud, y n) Ficha explicativa sobre las obligaciones de un fiador y codeudor solidario de un crédito hipotecario. Sostiene que de la conclusión revelada por el acta y sus antecedentes, es evidente que la ficha explicativa del rol y responsabilidades del avalista, fiador y codeudor solidario contiene información inexacta al confundir jurídicamente las tres figuras, y que los incumplimientos recién referidos menoscaban gravemente la posición tanto de los avalistas como de los fiadores y codeudores solidarios que gozan de una protección especial a objeto de resguardar debidamente sus derechos, conforme a lo dispuesto en el artículo 17 J) de la Ley N°19.496. Señala también que cuando existe una garantía personal, la asimetría de la información y la posición dominante del proveedor como redactor de las cláusulas del contrato de adhesión concurren tanto respecto del deudor principal como de los avalistas,

fiadores y codeudores solidarios, no pudiendo los garantes del crédito negociar libremente las cláusulas del contrato, de modo que el artículo 17 letra J) de la citada Ley tiene como fundamento reducir la grave asimetría de información existente, permitiendo al avalista, fiador o codeudor solidario conocer las responsabilidades y riesgos de forma previa a la aceptación de dichas calidades. Afirma que la denunciada infringe con esta conducta lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b) y 17 letra J de la Ley N°19.496, por cuanto las citadas normas disponen que son derechos y deberes básicos del consumidor el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, disposición que debe colegirse con el artículo 1 N°3 de la Ley N°19.496 por cuanto la información que los proveedores deben incluir en la ficha explicativa del rol de avalista, fiador y codeudor solidario constituye información básica comercial que debe suministrarse en cumplimiento de una norma jurídica. Indica que el proveedor denunciado no incluye el monto total a pagar dentro de la ficha explicativa, con lo que incumple lo ordenado por el artículo 17 J respecto al contenido mínimo de la misma, al igual que incumple con la entrega de información veraz y oportuna acerca de los roles y responsabilidades a los que están expuestos los avalistas, fiadores y codeudores solidarios, debido a que el proveedor comete el error de asimilar las tres figuras que en derecho tienen conceptos y normas legales aplicables completamente distintas. Prosigue indicando la normativa que rige a cada institución, disposiciones que son 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, siendo la información parcelada e inexacta que confunde las tres instituciones jurídicas, hecho que revela un actuar seriamente reñido tanto con el deber de profesionalidad de la denunciada como con la transparencia del manejo de su negocio, lo que conlleva a una falta de veracidad en la

entrega de información relevante para los potenciales avalistas, fiadores o codeudores solidarios. Precisa que las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores son de responsabilidad objetiva y solicita se aplique 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 170 y siguientes la parte denunciada opuso en lo principal la excepción dilatoria de Litis Pendencia contemplada en el artículo 303 N°3 del Código de Procedimiento Civil en contra de la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor de fojas 41 y siguientes, fundado en que actualmente existiría un juicio pendiente por el mismo asunto seguido ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, causa Rol N° 54988-2017. En subsidio, contesta la denuncia infraccional solicitando el rechazo de ésta en todas sus partes, con costas. Indica que la ficha explicativa de Banco Consorcio cumple con los requerimientos del artículo 17 J de la Ley N°19.496 así como con los artículos 12, 13 y 14 del párrafo tercero titulado “Otorgamiento de Garantías Personales”, del Reglamento sobre “Información al Consumidor de Créditos de Consumo”, aprobado por Decreto 43/2012 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Agrega que dicha ficha en ningún caso falta a la veracidad o confunde las figuras de aval, fiador y codeudor solidario, sino que únicamente busca describir las instituciones citadas en un lenguaje simple y de fácil comprensión para aquella persona que asume las obligaciones de otro. Sostiene que el mensaje de la Ley N°19.496 señala que el consumidor financiero requiere de más y mejor información, no bastando con que ésta sea comprensible y legible, sino que también sea entregada de manera simple y transparente, lo que en ningún caso se cumpliría haciendo entrega al consumidor de un documento con definiciones legales de difícil comprensión y de alto nivel técnico. Añade que la denunciada al describir por separado las figuras de avalista, fiador y de codeudor solidario no pretende realizar un análisis legal estricto de ellas,

ni mucho menos pretende crear nuevos conceptos, sino que la redacción efectuada en términos simples y transparentes sólo busca que los terceros incorporen en forma clara e inmediata los deberes y responsabilidades en que incurrirán al constituirse ya sea como aval, fiador o codeudor solidario, tal y como lo prescribe la norma. Manifiesta que Banco Consorcio en todo momento ha procurado brindar acceso a los consumidores a una información veraz y oportuna y ha dado estricto cumplimiento al imperativo legal de firmar la correspondiente ficha explicativa al momento de suscribir el contrato, por lo que insiste no haber cometido infracción alguna a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Afirma que con el sólo objeto de proveer de mayor y mejor información a sus clientes, es que la ficha explicativa fue modificada en aquellas partes que a juicio del Sernac pudieren llevar a confusión, sin que lo anterior implique un reconocimiento de la infracción denunciada.

Que al evacuar traslado a fojas 175 y siguientes de autos, el Servicio Nacional del Consumidor solicitó el rechazo de la excepción dilatoria de Litis Pendencia opuesta por la denunciada, con costas.

Que a fojas 179 y 179 vuelta este Tribunal rechazó con costas la excepción de Litis Pendencia opuesta por la parte denunciada Banco Consorcio S.A., resolución que se encuentra firme.

Que en lo principal de fojas 186 y siguientes la parte denunciada dedujo recurso de reposición en contra de la resolución de fecha 16 de octubre de 2018 que rola a fojas 179 y 179 vuelta sólo en cuanto condena a Banco Consorcio en costas, solicitando dicha parte sea dejada sin efecto y se le exima del pago de las mismas en razón de haber existido motivos plausibles para oponer la excepción dilatoria de Litis Pendencia.

A fojas 174 y 192, rolan actas de comparendo de conciliación, contestación y prueba.

A fojas 1 a 40, 58 y 181 a 184 rolan documentos acompañados por la parte denunciante y a fojas 63 a 169, 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 41 y siguientes, el 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 BANCO CONSORCIO S.A. por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b) y 17 J de la citada Ley, en el sentido que la ficha explicativa del rol y responsabilidades del avalista, fiador y codeudor solidario contiene información inexacta y confunde jurídicamente las tres figuras, no otorgando por tanto información veraz y oportuna.

2° Que, la parte denunciada ha pedido el rechazo de la denuncia infraccional en todas sus partes con costas, fundado en lo esencial de su presentación en que no ha incurrido en las conductas infraccionales que se le imputan.

3° Que en lo principal de fojas 186 la denunciada dedujo recurso de reposición en contra de la resolución que condena a Banco Consorcio al pago de costas, solicitando se enmiende en esa parte la resolución de fecha 16 de octubre de 2018 rolante a fojas 179 y 179 vuelta de autos y en su lugar se le exima de su pago, fundado en que habrían existido motivos plausibles para oponer la excepción dilatoria de Litis Pendencia toda vez que la causa inmediata de los procedimientos que fundan la excepción es la fiscalización de la misma ficha explicativa sobre el rol y responsabilidades de avalistas, fiadores y/o codeudores solidarios.

4° Que atendido que los argumentos esgrimidos no alteran lo resuelto con fecha 16 de octubre de 2018, este Tribunal no dará lugar al recurso interpuesto.

5° 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 y de Director Regional del Sernac de Juan Pablo Pinto Geldrez (fojas 1 a 4, 34 a 40 y 181 a 184); Copia de Constancia de Visita Ministro de Fe Sernac, de fecha 27 de junio de 2017, a dependencias del Banco Consorcio ubicadas en calle Lincoyán N°282, piso 3 de la comuna de Concepción (fojas 5); Copia de Acta de Ministro de fe, de fecha 27 de junio de 2017, suscrita por el Ministro de Fe Juan Pablo Pinto Geldrez (fojas 6 a 9); Copia de Ficha Explicativa sobre las Obligaciones de un Avalista, Fiador y Codeudor Solidario de un Crédito de Consumo de la denunciada Banco Consorcio (fojas 10); Copia de Anexo Hipotecario (fojas 11 a 13); Copia de Declaración de estar en Conocimiento de Poder Contratar los Seguros en otra Compañía (fojas 14); Copia de Estado de Situación (fojas 15 a 17); Copia de Solicitud de Productos (fojas 18); Copia de Ficha Cliente (fojas 19 a 20); Copia de Mandato Pago Automático con Cuentas (fojas 21); Copia de Elección del Tasador para Crédito Hipotecario por Parte del Cliente (fojas 22); Copia de Mandato para Contratar Seguros (fojas 23); Copia de Anexo de Contratación de Seguros (fojas 24); Copia de Propuesta de Seguro de Desgravamen Colectivo Complementario (fojas 25 a 27); Copia de Propuesta Seguro Desgravamen Colectivo Hipotecario Banco Consorcio (fojas 28); Copia de Declaración de Salud (fojas 29 a 32); y Copia de Ficha Explicativa sobre las Obligaciones de un Fiador y Codeudor Solidario de un Crédito Hipotecario (fojas 33)

6° Que la denunciada acompañó en parte de prueba: mandato judicial en que consta personería del apoderado que comparece en su representación (fojas 63 a 65); Copia simple de Ficha Explicativa sobre las Obligaciones de un Avalista, Fiador y Codeudor Solidario de un Crédito de Consumo perteneciente a Banco Consorcio (fojas 66) y Copia autorizada de todo lo obrado en causa Rol N°54.988-2017 seguida ante

el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, Santiago (fojas 67 a 169).

7° Que el artículo 17 J dispone 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. 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 y c) Los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera”*.

8° Que la norma anteriormente transcrita se refiere a aquellos terceros que son personas naturales y que confieren una garantía personal al proveedor para asegurar el cumplimiento de las obligaciones del consumidor, siendo la finalidad primordial de esta disposición permitir a todo aquel que pretenda constituirse en aval, fiador o codeudor solidario conocer de manera previa a la aceptación de dichas calidades, las responsabilidades, riesgos y alcances que significa ser garante de una obligación.

9° Que resulta incuestionable que el proveedor de un servicio o producto financiero es necesariamente conocedor tanto de las razones que lo motivan para exigir la caución como en lo respecta a las consecuencias jurídicas de su otorgamiento, mientras que no es posible exigir tal nivel de conocimiento al garante, quien en cierta forma necesita ser instruido respecto a los efectos jurídicos que supondrá para él y su patrimonio constituirse como tal.

10° Que del análisis de la Ficha Explicativa sobre las Obligaciones de un Avalista, Fiador y Codeudor Solidario de un Crédito

de Consumo tenida a vista a fojas 10 de autos y que conforme a lo expresado en el Acta de Ministro de Fe (fojas 7) corresponde al documento que el proveedor denunciado entrega a quienes se constituirán en tales calidades con el objeto de garantizar un crédito del consumidor cuando la renta de éste es insuficiente para cubrir el monto solicitado, se estima que la denunciada no cumple con la obligación que le impone el artículo 17 J en relación al artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley 19.496. En efecto, de la sola lectura de la ficha explicativa de Banco Consorcio sobre el rol y responsabilidades que le asiste al avalista, fiador y codeudor solidario se desprende que efectivamente contiene información inexacta al confundir jurídicamente las tres figuras. A modo de ejemplo, la ficha explicativa de la denunciada indica en su letra a) que *“si el banco decide exigir la deuda al avalista y fiador y codeudor solidario, éste no puede excusarse diciendo que se debe demandar primero al deudor principal”*, afirmación errónea por cuanto un aval puede ser requerido de pago sólo en caso que el deudor principal incumpla con su obligación, mientras que un codeudor solidario puede ser 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. A mayor abundamiento, el artículo 17 J utiliza en su párrafo primero la expresión *“según sea el caso”*, y en su letra a) la frase *“según corresponda”*, constituyendo ambas un reconocimiento expreso de parte del legislador referente al hecho que las instituciones jurídicas de avalista, fiador y codeudor solidario, son diferentes entre sí y tienen tratamiento diferente.

11° Que en atención a la confusión jurídica que contiene la ficha explicativa de la denunciada acerca de estas tres instituciones y a la información inexacta que incluye, resulta posible concluir que el documento de la denunciada Banco Consorcio S.A. no cumple con los

objetivos para los cuales fue creada, cuales son informar y explicar en forma simple al garante que se obliga como avalista, fiador o codeudor solidario, los deberes, responsabilidades y alcances verdaderos de cada una de esas calidades.

12° Que la ficha en comento debe estar 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, permitiendo a todas aquellas personas que carecen de los conocimientos jurídicos necesarios y que pretenden constituirse en garantes de una obligación ajena ya sea en la forma de aval, fiador o codeudor solidario, adquieran pleno conocimiento de las diferencias y semejanzas de estas tres instituciones y comprendan el real alcance de las obligaciones que estén dispuestos a contraer.

13° 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 letra b), 17 J, 58, 50 A, 50 B, 50 D y demás pertinentes de la Ley N°19.496, artículos 7, 8, 14, 17 y 18 de la Ley N°18.287, artículos 1511 y siguientes, 1698, 2335 y siguientes del Código Civil, artículos 46 y 47 de la Ley N°18.092, se declara:

I.- Que se rechaza el recurso de reposición interpuesto en lo principal del escrito de fojas 186 por la parte denunciada.

II.- Que se acoge con costas la denuncia presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en lo principal del escrito de fojas 41 y siguientes, y se condena a BANCO CONSORCIO S.A., representado por Manuel García Herrera y Jaime Teodoro Carrasco Aravena, ya individualizados, 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 19.256-2017

Dictada por Yolanda Rosen Jones, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Alejandra Gonzáles Richards, Secretaria.

Servicio Nacional del Consumidor	
OFICINA DE PARTES	
VIII REGIÓN	
Fecha	25 NOV 2019
Línea	1197.

