



Rancagua, cuatro de mayo de dos mil veintiuno

Causa Rol N° 203.069

Por entrada a despacho con esta fecha.

**VISTOS:**

Que a fojas 1, se dedujo denuncia infraccional por parte del Director Regional del **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)**, don Mauricio Retamal Granadino, en contra de **CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS ANDES**, Rol Único Tributario N° 81.826.800-9, representada legalmente por don **Pablo Gustavo Valenzuela Martínez**, domiciliados para estos efectos en Calle Santiago Bueras N° 508, comuna de Rancagua.

A fojas 50, el Tribunal tiene por interpuesta la denuncia por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, N° 19.496.

A fojas 64, don Eduardo González Belizar, abogado en representación de **CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS ANDES** denunciado en autos, interpone Excepción de Litispendencia y en subsidio contesta denuncia infraccional interpuesta por **SERNAC**.

A fojas 118, se celebra la Audiencia de Contestación, Conciliación y Prueba. Comparece don **Efrain Contreras Bolla**, abogado en representación de **SERNAC**, quien ratifica la denuncia interpuesta; don **Vicente Prado Orrego**, habilitado de Derecho, por **CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS ANDES**, quien contesta en minuta escrita, oponiendo excepción de Litispendencia.

Se suspende la Audiencia.

A fojas 119, don **Efrain Contreras Bolla**, abogado en representación de **SERNAC**, evacua traslado.

A fojas 123, se tiene por evacuado el Traslado.

A fojas 124, el Tribunal resuelve: no da lugar a la excepción de Litispendencia deducida a fojas 64 por **CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS ANDES**.

A fojas 126, Audiencia de continuación. Comparece don **Efrain Contreras Bolla**, abogado en representación de **SERNAC**. No comparece **CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS ANDES**.

*El Tribunal llama a Conciliación y esta no se produce.*

La parte Denunciante ratifica la prueba documental acompañada en autos a fojas 15 a 27.

*Se cita las Partes a oír Sentencia.*



A fojas 129, don Max Becker Gana, abogado en representación de **CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS ANDES**, formula incidente de Nulidad.

A fojas 134, por interpuesto incidente de Nulidad, el Tribunal confiere Traslado.

A fojas 137, doña Ana Eyleen Cárcamo Moena, por **CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS ANDES**, evacua traslado.

A fojas 149, en virtud del Incidente interpuesta a fojas 129 y el traslado conferido, se recibe el incidente a prueba:

A fojas 150, doña Ana Eyleen Cárcamo Moena, por **CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS ANDES**, interpone Recurso de Reposición.

A fojas 152, por interpuesto Recurso de Reposición, traslado.

A fojas 154, se tiene por evacuado el traslado.

A fojas 155, El Tribunal resuelve: Ha lugar a la Reposición y se agrega un nuevo punto de prueba.

#### CONSIDERANDO:

##### En cuanto a lo Infracional:

**PRIMERO:** Que estos autos iniciados por denuncia infracional por don Mauricio Retamal Granadino en representación de SERNAC, en contra de **CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS ANDES**, representada legalmente para estos efectos por don **Pablo Gustavo Valenzuela Martínez**, velando por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y demás normas que digan relación con el consumidor, es que funda su acción denunciando una supuesta infracción a la Ley 19.496, consistente en no entregar una información veraz y oportuna sobre el cumplimiento de las normas relativas al cumplimiento del deber de disponer de una ficha explicativa de los roles y responsabilidades de los Avalistas, Fiadores y Codeudores Solidarios establecido en el artículo 17 j de la Ley N°19.496y, 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.

Que, en su defensa, la denunciada **CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS ANDES**, responde que a su buen entender "la información que entrega la ficha explicativa es suficiente, completa y expuesta de forma simple, de tal forma que el Aval o codeudor solidario entienda plenamente cuales son su deberes y responsabilidades al momento de suscribir el mutuo o pagares respectivos.



Que además, no existirían daños o perjuicio alguno, ni cuantía alguna que computar, ya que tampoco habría consumidores perjudicados ni reclamo asociado a esta conducta.

**SEGUNDO:** Que, para los efectos antes indicados, las partes rindieron sólo prueba documental.

**TERCERO:** Que conforme al mérito de autos, se puede dar por establecidos como hechos no controvertidos los siguientes.

- Que la denunciada **CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS ANDES**, efectivamente ofrece entre otros servicios propios de su giro, créditos de consumo y créditos hipotecarios;
- Que, para el otorgamiento de los referidos créditos e hipotecarios solicita garantías, específicamente designación de aval o codeudores solidarios;
- Que la Caja dispone de una ficha explicativa impresa acerca de lo que se entiende por Aval y por codeudor solidario, monto que garantiza, deberes y responsabilidades, funcionamiento de la cobranza y medios utilizados para ella, y los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue la Caja. Término y declaración del firmante de haber leído y de estar de acuerdo con lo expuesto.

**CUARTO:** Que, no obstante lo consignado, si existe controversia en autos, en cuanto a la información que contiene la Ficha Explicativa, y en cuanto ella cumple o no con lo exigido por la Ley N°19.496, lo que en concepto de la entidad denunciante, SERNAC, no es así; y de lo contrario, la misma entidad fiscalizada entiende que la referida ficha si cumple con todos los requisitos exigidos por la Ley N°19.496.

**QUINTO:** Que ahora para dilucidar esta controversia, se precisa realizar previamente una distinción entre la documentación a que se refiere la Ley N°19.496, en cuanto a su contenido y destinatario. Así, en cuanto al consumidor mismo que solicita o postula a un crédito, resulta aplicable el artículo 17 letra G de la Ley N°19.496, distinguiendo entre el material de publicidad y la que es cotización (inciso tercero de la norma indicada). Aquí se comprende, en lo que a publicidad se refiere el CAE (Carga Anual Equivalente) creada por la Ley N°20.555 de 2012; y en toda cotización a su vez, corresponde informar los precios, tasas, cargos, comisiones, costos, tarifas, condiciones y vigencia de los productos ofrecidos; y por otro lado, e lo relativo al Aval y Codeudor solidario, resulta aplicable la norma expresa que se refiere a ellos, incluyendo al fiador, la obligación del proveedor del crédito de disponer de un documento o ficha explicativa sobre el rol del avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, que deberá ser firmada por ella. Y agrega que dicho folleto deberá explicar en forma simple, a saber:

**Artículo 17 A.-** *Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión deberán informar en términos simples el cobro de bienes y servicios ya prestados, entendiéndose por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y*



comisiones descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma.

**Artículo 17 B.-** Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:

a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los servicios y productos financieros.

b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor.

c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente.

d) Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 H, en el caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo.

e) Si la institución cuenta con un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.

f) Si el contrato cuenta o no con sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley.

g) La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.

Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables



deberán ser comunicados al consumidor con treinta días hábiles de anticipación, al menos, respecto de su entrada en vigencia.

**Artículo 17 C.-** Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores. Los reglamentos que se dicten de conformidad con esta ley deberán establecer el formato, el contenido y las demás características que esta hoja resumen deberá contener, los que podrán diferir entre las distintas categorías de productos y servicios financieros”.

**SEXTO:** Que, ahora bien, a la luz de la referida norma y confrontada la ficha explicativa de la denunciada, agregada en copia, a fojas 26 y 27 de autos, y en especial en el punto en conflicto, esto es, lo establecido en la letra a) y en cuanto a la indicación del “monto que debería pagar”, cabe señalar que, siendo dicho documento, como el señalado, solo un formato general, cumpliría con lo establecido en la ley, pero al concretarse un negocio crediticio, y “obligarse” el aval o codeudor solidario, tal ficha explicativa debiera señalar el monto concreto a pagar, con la información que señala el artículo 17 G; porque con ello solamente el aval o codeudor solidario, podrá saber cuál será el monto que eventualmente le corresponderá asumir, cuando el deudor principal no responde, ello porque no sólo así se cumpliría con el espíritu de la citada norma del artículo 17 J. Ahora, como se ha dicho, si la ficha explicativa agregada al proceso, es sólo un formato, que no da cuenta, aun de una operación de crédito aprobada, al concretarse, esta debiera obviamente contener toda la información de lo que deberá pagar el aval o codeudor solidario, y por lo expuesto por la defensa letrada a fojas 70 de su presentación, en cuanto a que luego de haber firmado los documentos del crédito el deudor principal al aval y codeudor solidario se le entrega una copia de la ficha explicativa con la información exigida por el artículo 17 J y las copias de los documentos enumerados del 1 al 8, con lo que resulta lógico y prudente suponer que la referida Ficha Explicativa no contiene más información que lo del folleto, lo que resulta insuficiente si lo que pretende la norma legal es protegerlo.

**SEPTIMO:** Que conforme a lo asentado, y en vista que la ficha obviamente no contiene la información completa acerca del “monto que debería pagar”, lo que se complementaría con la documentación que se le entregaría al aval y codeudor solidario, luego al fiador los documentos del crédito, y haciendo fe que ello es así, pero no se rindió en autos prueba alguna de ello por la denunciada, resulta igualmente incompleto el contenido de la información señalada en la Ficha Explicativa, por lo que, en concepto de este sentenciador, no se cumpliría con lo requerido por la norma del artículo 17 J de la Ley N° 19.496 y existiría falta al deber brindar información veraz y oportuna, por lo que se condenará a la **CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS ANDES** en la forma que se indicará en lo dispositivo de este fallo.

**Y VISTO** lo dispuesto en los artículos 1, 3, 12, 17 letras G, J, 58 y demás pertinentes de la Ley 18.287; artículos 1, 3, 5, 8, 9, 10, 15, 16 y demás pertinentes de la Ley 18.287



2º Juzgado de Policía Local de Rancagua

**SE DECLARA:**

- I. Que se **CONDENA** a **CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS ANDES**, representada legalmente por don **Pablo Gustavo Valenzuela Martínez**, ya individualizado en autos, en merito a lo ya razonado, al pago de una multa de **20 U.T.M.**, valor vigente al momento del pago.
- II. Si la condenada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá por vía de sustitución y apremio, en la persona de su representante, la reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de unidad tributaria, con un máximo de quince noches.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor SERNAC VI Región de la presente sentencia, Cúmplase, remítase copia y Archívese en su oportunidad.

Sentencia dictada por don **MANUEL E. ZUÑIGA PIÑA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Rancagua. Autoriza doña **SANDRA REYES CAÑETE**, Secretaria Subrogante.

MZP/SRC/ACA

*Cochi*  
09 JUL. 2021