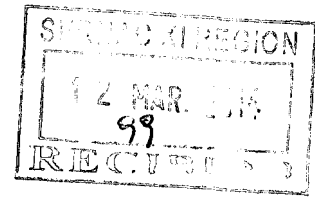


REGISTRO DE SENTENCIAS

14 MAR. 2014

Coyhaique, once de marzo de dos mil catorce.

V SToSiEGION AYSEN



De fojas 64 a 66, comparece doña María Francisca Ortíz Oberg, abogada del Servicio Nacional del Consumidor, quien deduce recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva dictada con fecha diez de octubre de dos mil trece, en cuanto absuelve al Banco del Estado de Chile, representado por el Subgerente Regional, don Nicolás Francisco Velásquez Briones, ambos domiciliados en calle Moraleda n° 502, de esta ciudad, como autor de la infracción prevista y sancionada en el artículo 58, inciso final, de la Ley 19.496, sin costas, solicitando que se revoque la sentencia, se le condene y se le aplique el máximo de las multas del artículo indicado, o lo que se estime pertinente, con costas.

De fojas 62 a 63, rola la sentencia definitiva apelada dictada por el Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Coyhaique, don Juan Soto Quiroz, por la que se absuelve al señalado Banco del Estado de Chile, sin condena en costas.

A fojas 74, se complementó la sentencia definitiva apelada, acogiendo una objeción de documento planteada por la parte denunciante, en lo principal de la presentación de fojas 25 a 26.

A fojas 79 se ordenó traer los autos en relación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la parte apelante, en este caso, el Servicio Nacional del Consumidor, (Sernac) fundamenta su recurso de apelación, resumidamente, en que la denuncia formulada en contra del Banco del Estado se interpuso en virtud de las obligaciones que afectan al proveedor frente a los requerimientos que haga el Sernac, según lo previsto en el artículo 58, incisos 5° y 6°, Y letra g) del mismo artículo, de la Ley 19.496. La información requerida

revestía las características de información básica comercial, la que no se entregó dentro de plazo, generando un incumplimiento del requerimiento, y se solicitó la aplicación de la multa correspondiente.

Agrega, que la mención que se hace en la denuncia a Lan Chile, sólo es para argumentar para qué y por qué el Sernac solicitó la información, se trataba de un requerimiento para el análisis de otro caso. Pero la sentencia refiere que el Banco Estado no revestiría la calidad de proveedor, sino que sería un "mero tercero", eliminando así las facultades del Servicio, de requerir información, dejándola exclusivamente a los tribunales ordinarios. Ello no puede ser así, el Juez de primera instancia no puede desconocer la ley, la que es de carácter imperativo para el Sernac y genera una responsabilidad objetiva, por lo que, a través de la sana crítica debería haber tomado conocimiento de los antecedentes acompañados y dar por acreditada la infracción.

Solicita, en definitiva, se revoque el fallo apelado y se condene al Banco Estado por infracción a la Ley 19.496 y se aplique el máximo de las multas del artículo 58 de dicha ley, o lo que se estime pertinente, con expresa condenación en costas.

**SEGUNDO:** Que, de fojas 62 a 63, rola la sentencia definitiva apelada dictada por el Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Coyhaique, don Juan Soto Quiroz, por la que se absuelve al Banco del Estado de Chile, representado por el Subgerente Regional, don Nicolás Francisco Velásquez Briones, ambos domiciliados en calle Moraleda N° 502, de esta ciudad, como autor de la infracción prevista y sancionada en el artículo 58, inciso final, de la Ley 19.496.

La sentencia absolutoria apelada, se fundamenta en síntesis, en que la infracción denunciada la comete "el proveedor" - y no los terceros - que se niega a proporcionar los informes y antecedentes solicitados, según el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, concepto, el de "proveedor", que está definido en el artículo 1 n° 2 de dicha ley, como la persona que "presta un servicio mediante el pago de un precio a tarifa" (sic). Agrega, que el reclamo de doña Patricia Silva Soto es contra el proveedor Lan Chile, y no contra el Banco del Estado, no siendo este último un proveedor, sino un mero tercero, cuya exhibición de documentos solo pueden exigir los tribunales ordinarios de justicia y no el Sernac, por no encuadrar en la figura excepcional y, por ende, de interpretación restrictiva, del inciso final de la letra g) del artículo 58 de la Ley N° 19.496, que sólo se limita al "proveedor".

**TERCERO:** Que, de los antecedentes analizados aparece, sin ser un hecho controvertido, que el Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, ha recibido una denuncia de parte de doña Patricia Silva Soto, como consumidora, en contra de la empresa Lan Chile, por cobro de servicios no prestados. Es decir, la señora Silva ha buscado protección de sus derechos como consumidora en el Servicio correspondiente, frente a una eventual vulneración de éstos por parte de un proveedor de servicios, como lo es Lan Chile. En este contexto, la voz "proveedor" corresponde cabalmente al concepto que se define en el artículo 1 n° 2 de la Ley 19.496, respecto de la citada empresa aérea, trabándose una relación procesal-infraccional y administrativa, entre ellos.

**CUARTO:** Que, sin embargo, el referido Servicio ha dirigido su denuncia en contra de una entidad que no ha participado ni ha intervenido en el negocio que motivó el reclamo de la consumidora,

doña Patricia Silva Soto, como lo es el Banco Estado, organismo dedicado al negocio financiero, cuya actividad se regula por normativa específica y que, si bien pudiere considerarse un prestador o "proveedor" de servicios -financieros-, no lo es para considerarlo como tal en el reclamo de la referida consumidora, quien no ha manifestado reproche alguno al servicio que dicha entidad bancaria le presta como cliente suya.

**QUINTO:** Que, como se observa en este caso, el Sernac, dentro del procedimiento que ha desarrollado para proteger los derechos de la consumidora denunciante, estimó necesario requerir información financiera al Banco Estado, y lo hizo invocando la facultad que le otorga el artículo 58, incisos 5° y 6° de la Ley 19.496, que se refiere a las obligaciones de los "proveedores" frente al requerimiento de antecedentes y documentación por parte del Servicio; sin embargo, en el contexto del reclamo formulado por la señora Silva en contra de Lan Chile, se tiene que el Banco Estado tiene la calidad de tercero y no de proveedor, por lo que la normativa citada por el Servicio apelante, no es aplicable por no tener la entidad bancaria denunciada, Banco Estado, la calidad de "proveedor" respecto del reclamo de la consumidora, tal como lo señaló el Juez del grado en la fundamentación de su sentencia, razón por la cual deberá mantenerse la decisión de éste, de absolver a la parte denunciada, por los motivos señalados. Abundando a ello, el hecho de que según se desprende de los antecedentes adjuntos, se allegó al Servicio, la información requerida.

Con lo expuesto, mérito de autos, disposiciones legales citadas y lo establecido, además, en el artículo 186 y siguientes del

**Código de Procedimiento Civil, 32 y siguientes de la Ley 18.287**

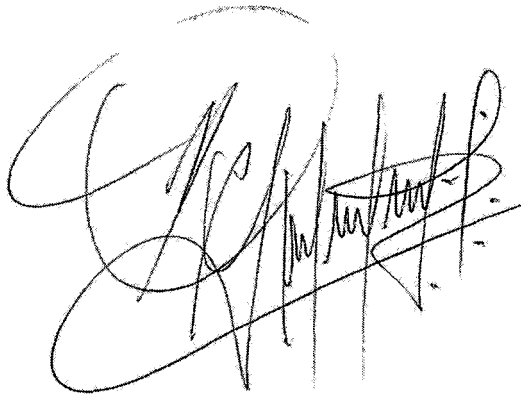
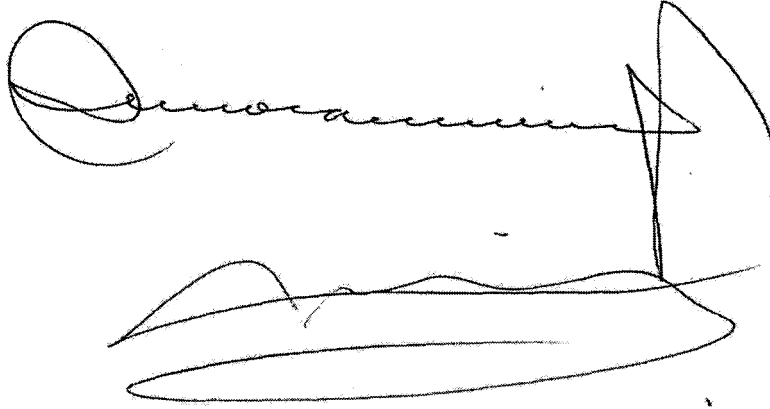
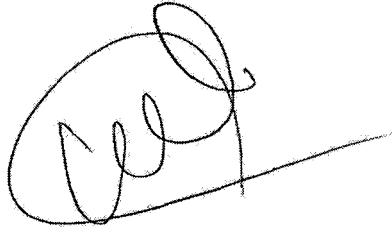
*ochenta y tres*

sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y 1° 158 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; se declara que SE CONFIRMA, sin costas, la sentencia definitiva apelada, de fecha diez de Octubre de dos mil trece, escrita de fojas 6.2 a 6.6(h

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la presente Presidente Titular doña Alicia Aralinda Espinoza.

Rol N° 4-2014.



PRONUNCIADA POR LA SEÑORA PRESIDENTE TITULAR DOÑA ALICIA ARANEDA ESPINOZA, EL SEÑOR MINISTRO TITULAR DON SERGIO FERNANDO MORA VALLEJOS, EL SEÑOR MINISTRO TITULAR DON LUIS DANIEL SEPULVEDA CORONADO y EL SEÑOR MINISTRO TITULAR DON PEDRO ALEJANDRO CASTRO ESPINOZA. AUTORIZA DON GASTON HERNANDEZ LEIVA, SECRETARIO SUBROGANTE.