

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300, 1ER PISO

Las Condes, **Jueves 13 de Marzo de 2014**

Notifico a Ud., que en el proceso N° 005718-08-2012 se ha dictado con fecha Miércoles 12 de Marzo de 2014, la siguiente resolución:

CÚMPLASE.-



A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'M' followed by a flourish.

SECRETARIO TITULAR

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300, 1ER PISO

Rol N° 005718-08-2
Certificada N° 007327



Clarificando e 1

Señor
Don (ña)

6457

SERNAC, RODRIGO MARTINEZ Y OTROS.

TEATINOS N° 333 PISO 2

SANTIAGO



01 ABR 2014

SERNAC

Santiago, quince de enero de dos mil catorce.

Proveyendo a fojas 151 y 152: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de fecha veintiocho de junio de dos mil trece, escrita a fojas 116 y siguientes, **con costas**.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1.687-2013.

Pronunciada por la **Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, el Ministro Suplente señor Mario Gómez Montoya e integrada por el Ministro Suplente señor Enrique Durán Branchi y Abogado señor Eugenio Benítez Ramírez.

En Santiago, a quince de enero de dos mil catorce, notifiqué en secretaría por el estado diario la sentencia precedente.

Causa Rol N° 5.718-8-2012

Las Condes, veintiocho de Junio de dos mil trece.

Vistos:

A fojas 4 y siguientes **JOHANNA SCOTTI BECERRA**, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, Santiago, interpone denuncia infraccional en contra de **BANCO CONSORCIO**, sociedad representada por **FRANCISCO IGNACIO OSSA GUZMAN**, domiciliados en Avda. El Bosque Sur N° 130, Piso 7°, Las Condes, por infracción a los artículos 3 inc. Primero letra b), 28 letra c) y 28 A de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Funda la denuncia que en el ejercicio de las facultades y obligaciones que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en orden a “velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, como difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor”, el Servicio que representa, ha tomado conocimiento del uso no autorizado del logotipo institucional del SERNAC FINANCIERO en su página Web, lo que sería constitutivo de infracción a las normas existentes para la difusión o publicidad fijadas en los artículos 3 inciso primero b), 28 letra c y 28 A de la Ley del Consumidor, lo que podría hacer incurrir a los consumidores en error o engaño al dar la apariencia de ser un sitio que cuenta con el respaldo de SERNAC, lo que no es efectivo. Agrega que la Ley N° 20.555 sobre el SERNAC FINANCIERO no se encuentra plenamente operativa, por lo que el uso del logo oficial de SERNAC, en este caso, es engañoso e infringe el deber de informar en forma veraz y oportuna, pudiendo inducir a error o engaño a los consumidores.

A fojas 17 y siguientes este Tribunal se declara incompetente para conocer de la materia y a fojas 66 la I. Corte de Apelaciones de Santiago revoca dicha resolución declarando que este Tribunal es competente para conocer de la presente causa.

A fojas 72 y siguientes **CRISTOBAL EDUARDO CARGIOLI VILA**, en representación de **BANCO CONSORCIO**, formula sus descargos por escrito, exponiendo que su representada a fin de dar cumplimiento a la nueva legislación contenida en la Ley N° 20.555, conocida como el SERNAC FINANCIERO, adecuó sus contratos, anexos, la información a entregar a los consumidores, sus procedimientos internos de atención a clientes y **página web** a la referida normativa, modificando su sitio web, creando un link especial para que los consumidores se informasen al respecto, poniendo especial énfasis en la comunicación que el propio SERNAC solicitó fuese entregada a los clientes. Agrega que el indicado link fue creado de manera voluntaria por el Banco, incluyendo el logo para que los consumidores se pudieran guiar fácilmente y así darse cuenta a que pertenecía y para redireccionarlos directamente a la página del SERNAC FINANCIERO, sin ánimo alguno de ser usado dicho logo con fines publicitarios ni para hacer creer a los consumidores que el SERNAC estaba avalando a la institución, siendo su único objeto comunicar a los consumidores acerca de sus nuevos derechos, más aún cuando a la fecha en que ocurrieron los hechos denunciados no estaba operativo el sello Sernac por lo que mal podría su representada contar con la certificación de la denunciante.

Con fecha 12 de Junio de 2013, a fojas 108 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de los apoderados de las partes, ocasión en que llamadas éstas a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la parte de **SERNAC** ratifica la denuncia de fojas 4 y siguientes.

Por su parte, la denunciada **BANCO CONSORCIO** contesta por escrito, mediante presentación agregada a fojas 94 y siguientes, solicitando se rechace la

denuncia, con costas, reiterando los fundamentos de su declaración indagatoria de fojas 72 y siguientes, haciendo presente que SERNAC con fecha 17 de Abril de 2013, casi un año después de interpuesta esta denuncia solicitó al Instituto Nacional de Propiedad Industrial el registro a su nombre del logo institucional del Sernac Financiero, pudiendo en consecuencia una vez que registre dicha marca impedir que cualquier tercero, sin su consentimiento, la utilice.

En cuanto a las pruebas presentadas, la denunciante **SERNAC** acompañó con citación la documental que rola en autos de fojas 1 a 3 y la agregada a fojas 99 y siguientes y la denunciada **BANCO CONSORCIO** la rolante de fojas 77 a 93, las que, en su oportunidad y de ser necesario y atingente serán consideradas.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1°. Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **BANCO CONSORCIO** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2°. Que, para un adecuado análisis y resolución de la materia conviene precisar, primeramente, los términos y contexto de la denuncia interpuesta por **SERNAC**, la que se refiere al uso no autorizado del logotipo "**SERNAC FINANCIERO**" en la página web de **BANCO CONSORCIO**, según se muestra en el documento agregado a fojas 1, extraído de la indicada página, y en el que informa que el **BANCO CONSORCIO CUMPLE CON EL SERNAC FINANCIERO** y en su costado derecho se ve el logo de **SERNAC FINANCIERO**, entregando información en el resto del aviso respecto del significado del Sernac Financiero, de los derechos de los consumidores y obligaciones de la institución.

3°. Que, como fluye de los artículos 3 letra b) y 28 letra c) de la Ley N° 19.496, el consumidor tiene 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 y el que a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño comete infracción a sus disposiciones. A su vez el artículo 28 A señala que comete infracción también quien en uso de un mensaje publicitario produce confusión en consumidores respecto de la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores.

4°. Que en orden a determinar la responsabilidad de la denunciada, debe señalarse que del examen visual de la página web agregada a fojas 1, se aprecia que la denunciada destaca con letras de mayor tamaño que cumple con el **SERNAC FINANCIERO**, advirtiéndose además un logo destacado y en colores al costado derecho de la página, que a juicio de este Tribunal, no le merece duda, que inducen al consumidor interesado en los servicios del **BANCO CONSORCIO** a contratar éstos al amparo de que dicha Institución cuenta con el respaldo del SERNAC, creándole expectativas al adquirir algún producto o servicio financiero en las condiciones previstas y bajo el amparo de la Ley del Consumidor, sin que, como reconoce la propia denunciada, estuviese operativo el sello SERNAC, lo que permite tener por configuradas las infracciones a los artículos 3 letra b), 28 letra c) y 28 A la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, estableciendo en estos casos el artículo 24 en sus incisos 1° y 2°, una multa de hasta 750 Unidades Tributarias Mensuales.

5°. Que, además el Tribunal, de acuerdo a las facultades que le otorga el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, analiza los antecedentes que obran en autos, de acuerdo a las normas de la sana crítica.

VISTOS y teniendo presente lo prevenido en los artículos 1, 12, 24, 28, 50 y siguientes y 61 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los

Consumidores; 13 y 14 de la Ley N° 15.231; 9, 14 y 17 de la Ley N° 18.287, **se declara:**

- Que se condena a la sociedad **BANCO CONSORCIO**, representada por **FRANCISCO IGNACIO OSSA GUZMAN**, individualizados en autos, a pagar una multa de **Veinte Unidades Tributarias Mensuales**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 28 letra c) y 28 A de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **con costas**.
- Que, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora, sufrirá por vía de sustitución y apremio **quince noches de reclusión**, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente, sin otro apercibimiento.

Remítase de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley N° 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

ANOTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

PRONUNCIADA POR DOÑA MARÍA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.

JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE.
SECRETARIO TITULAR

