

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AVDA. AFOQUINDO 3300, PISO I

Las Condes, uno de Diciembre de dos mil catorce

CERTIFICO QUE LA SENTENCIA DE FOJAS 291 Y SIGUIENTES DE
ENCUENTRA EJECUTORIADA.

CAUSA ROL 16741-3-2013

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, is written over the lower right portion of the document.

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL N° 16.741-2013-3

LAS CONDES, a veinte y tres de Septiembre de dos mil catorce.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 14 y siguientes, de fecha 4 de Mayo de 2012, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, domiciliado en calle Teatinos N° 333, piso 2°, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES**, y su división de consumo, **BANCO NOVA**, representadas por Lionel Olavarría Leyton, ignora profesión u oficio, domiciliados en avenida El Golf N° 125, piso 17, comuna de Las Condes, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 14 y siguientes la denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que a través del programa periodístico “Esto no tiene nombre” ha tomado conocimiento de que la denunciada mantiene un registro de morosidad paralelo a los boletines comerciales oficiales, en el cual se contienen las anotaciones de los incumplimientos históricos de los consumidores, incluyéndose deudas pagadas, además que comprende deudas anteriores a cinco años desde que se hicieron exigibles, contrariando la ley, y, lo que es más grave, incluye deudas asociadas a proveedores de servicios básicos, antecedentes cuyo tratamiento, almacenamiento y/o comercialización se encuentran prohibidas por nuestro ordenamiento legal. Añade que en el reportaje señalado se muestra la situación de una serie de consumidores que, pese a no registrar deudas pendientes, no se les otorga crédito por haber incurrido, tiempo atrás, en incumplimientos, sin importar que en la actualidad esos datos perdieron vigencia. Finalmente expresa que la información antes señalada se encuentra contenida en un registro interno



que mantiene la denunciada, al cual tuvo acceso el periodista a cargo del reportaje, imputándole infracciones a diversas normas, tanto de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cuanto de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

A fs. 43 la denunciada declara que las políticas y el otorgamiento de crédito por parte de BCI y BCI NOVA se ajustan a un proceso que se basa en parámetros objetivos y en la información que se ajusta plenamente a la legislación vigente, que consideran las morosidades y protestos vigentes, pero sólo de los últimos cinco años, información que se obtiene, fundamentalmente, de SINACOFI (Sistema Nacional de Comunicaciones Financieras) y de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Añade que las causas de rechazo a una solicitud de crédito son siempre informadas al cliente y se ajustan a la legalidad vigente, e, incluso, existen programas en el banco BCI en que se otorgan créditos a personas que registran antecedentes negativos en el sistema financiero, sin que ellos sean obstáculo para operar con esas personas.

Con fecha 23 de Agosto de 2013, a fojas 100 y siguientes, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de la parte denunciante y denunciada, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la denunciante procedió a ratificar su acción, en tanto que la parte denunciada contestó por escrito, en los términos desarrollados en el párrafo precedente, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de la denuncia, con costas, aduciendo, fundamentalmente, no haber incurrido en infracción a la Ley N° 19.496.

En cuanto a prueba testimonial las partes no rindieron prueba de esa naturaleza y, en cuanto a documental, rindieron la que rola autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

- 1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a BANCO DE CREDITO E INVERSIONES y a BANCO NOVA en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 2º) Que el denunciante sostiene que la denunciada, con infracción de las leyes N° 19.496 y 19.628, mantiene un registro de morosidades paralelo a los oficiales, incluyéndose deudas pagadas, deudas respecto de las cuales han transcurrido más



de cinco años desde que se hicieron exigibles, y, además, deudas derivadas de servicios básicos, todo lo cual se encuentra prohibido por la legislación vigente.

3º) Que la denunciada niega la efectividad de los hechos que se le imputan, añadiendo que al respecto se ciñe a parámetros objetivos rigurosos, considerándose los morosidades y protestos vigentes, esto es, hasta cinco años hacia atrás, en base a información que se obtiene, fundamentalmente del Sistema Nacional de Comunicaciones Financieras y de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en tanto que las causas de rechazo a solicitudes de crédito son siempre informadas al cliente y se ajustan a la legalidad vigente e, incluso, tienen contemplados programas en que se otorgan préstamos aún a personas que registran antecedentes negativos en el sistema financiero.

4º) Que, según ya se consignó, el Servicio Nacional del Consumidor también imputa al Banco referido infracción a diversas normas de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (las que, resumidamente, se señalan en el considerando 2º), basado en los mismos hechos, los cuales, por lo tanto, en su concepto, tendrían ese doble carácter de infringir al mismo tiempo dos leyes diferentes. Específicamente le imputa infracción, con motivo de dichos hechos, de los artículos 3 inciso primero, 3 inciso segundo, 13 y 23 inciso 1 de la Ley sobre Protección de los Consumidores, cargos que son negados por la denunciada, quedando así planteada la controversia.

5º) Que, indudablemente, atendido el mérito que arrojan los autos y ya resueltos los problemas de competencia, la señalada en el considerando precedente es la materia que corresponde resolver a este Tribunal.

6º) Que, controvertidos los hechos, como están, de conformidad al artículo 1698 del Código Civil empuja al actor acreditar, en tales circunstancias, los hechos fundantes de la acción incoada, en la especie, al Servicio Nacional del Consumidor.

7º) Que al respecto ha acompañado a los autos, a fs. 3 y siguientes, documentos internos del Banco BCI que contienen datos e información comercial correspondiente a diversas personas, los que no fueron objetados, y, además, un disco compacto que contiene la grabación del programa “Esto no Tiene Nombre” de Televisión Nacional de Chile, emitido con fecha 15 de Abril de 2012, cuya acta de percepción rola a fs. 280, documento que fue objetado por la denunciada en el segundo otrosí de la presentación de fs. 48y siguientes, objeción que funda,



esencialmente, en el hecho de que tal medio de prueba habría sido obtenido en forma ilícita, mediante una intromisión ilegal y clandestina a la base de datos de BCI.

8º) Que corresponde desechar dicha objeción, en razón de que el artículo 14 de Ley Nº 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, confiere a éstos la facultad de apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, constituido por las leyes de la lógica, las máximas de experiencia y los conocimientos científicamente a afianzados. Estos indican que la percibido en la audiencia de percepción respectiva, corresponde estrictamente a la transmisión del programa de televisión enunciado.

9º) Que, del mismo modo, no corresponde cuestionar en esta sede el origen de la prueba en comento, su supuesta ilicitud, tanto por la razón expresada en el considerando que antecede, cuanto porque las normas que la proscriben expresamente rigen en otro tipo de procedimientos (como, por ejemplo, en materia penal y de familia), mas no en esta, sin perjuicio, se reitera, del mérito y valor que se le asigne conforme a los criterios anteriormente indicados.

10º) Que, a continuación, el Tribunal se aboca, precisamente, al análisis de las pruebas señaladas en el considerando 7º.

11º) Que los instrumentos de fs. 3 y siguientes, emanados de la denunciada, contienen un listado de datos comerciales de clientes, un registro de clientes con su morosidad, con su respectiva clasificación en relación con distintos acreedores, en que aparece una gran cantidad de clientes con deuda pagada, otros con deudas con registros superiores a cinco años y, en fin, algunos con deudas con empresas de servicio, como es Metrogas S. A.

12º) Que en lo que respecta al disco compacto referido, cuya acta de percepción documental rola a fs. 280 y 281, corresponde, según ya se dijo, al programa televisivo denominado “Esto no Tiene Nombre” de Televisión Nacional de Chile. En su transmisión aparece un supuesto funcionario del Banco BCI, que no se identifica, con voz distorsionada y cuyo rostro no aparece en cámara, expresando que dicho banco mantiene un registro histórico denominado “caja negra”, manejado únicamente por el Departamento de Riesgos, quien decide finalmente si se otorga o no el crédito solicitado y en que el empleado a cargo de la atención del cliente debe darle cualquier excusa por el rechazo del crédito, sin señalarle que el motivo verdadero es porque está en la “caja negra”, declaración que en juicio, en



concepto del Tribunal, carece de valor probatorio, por emanar de una persona respecto de la cual no consta su calidad de empleado del banco denunciado y, ni siquiera, su identidad.

13º) Que también aparecen varias personas, clientes, como Miriam Hidalgo, y otros como Paula, Jaime, Eugenio, sólo con su nombre de pila, señalando, en síntesis y entrevistadas por el periodista, que el banco denunciado les ha rechazado el crédito solicitado, sin darles el motivo del rechazo y, en el caso, de Paula, sin que aparezca en Dicom ni registrar deudas ni protestos, declaraciones respecto de las cuales tampoco corresponde otorgarles mérito probatorio por no estar siquiera identificados quienes las emiten ni haber sido reiteradas ante el Tribunal bajo juramento y con las demás formalidades legales.

14º) Que, en fin, también aparece, con su rostro en pantalla, dando declaraciones al periodista, un empleado del Banco llamado Luis Felipe Illanes, según se lee en pantalla, Gerente de BCI, quien reconoce, por lo menos, que dicho banco mantiene un registro histórico de clientes, aunque niega que se le utilice para conceder o negar créditos u otros productos, añadiendo que, incluso, en muchas ocasiones, el banco ha otorgado créditos a personas que registraban deudas pendientes.

15º) Que el Tribunal, respecto del hecho reconocido en pantalla por la autoridad del Banco (en el sentido que mantiene un registro histórico paralelo) y, no habiéndose desconocido posteriormente que haya hecho esa declaración, estima procedente conferirle mérito probatorio, considerando que se trata del testimonio público de una persona individualizada, con rostro visible y que, además, se presenta como un alto ejecutivo del Banco.

16º) Que, en consecuencia, con el mérito de los documentos de fs. 3 y siguientes y del disco compacto señalado, únicamente en el punto referido, el Tribunal da por establecido que el Banco denunciado mantiene un registro histórico paralelo de clientes, el que incluye casos de clientes con su deuda pagada, así como deudas con registros superiores a 5 años y, en fin, algunas con empresas de servicios, como Metrogas. Por sí solas esas conductas constituyen infracción, por de pronto, a la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, específicamente a sus artículos 6, 9 inciso 2º y 17, quedando por determinar si, al mismo tiempo, son constitutivas de las infracciones que a la Ley N° 19.496 le atribuye el Servicio Nacional del Consumidor en su denuncia de fs. 14 y siguientes, específicamente al



en el considerando 19º, infringiendo el artículo 3 inciso primero letra b), sobre el derecho a una información veraz y oportuna, el artículo 3 inciso segundo letras a) y b), y el artículo 13, sobre negativa injustificada del servicio, motivo por el cual procede dictar sentencia condenatoria en su contra.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, se declara:

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 14 y siguientes por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en contra del **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES** y **BANCO NOVA** y se les condena a pagar una multa de DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autores de la infracción consignada en el considerando 20º.

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 15 noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 16.741-2013-3.

Pronunciada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Juez Subrogante.-

Autorizada por don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE, Secretario Subrogante.-

