

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE LAS CONDES  
AV. APOQUINDO 3300, 2DO PISO

Las Condes, **Lunes 29 de Diciembre de 2014**

Notifico a Ud., que en el proceso N° 006443-05-2012 se ha dictado con fecha Viernes 26 de Diciembre de 2014, la siguiente resolución:

CUMPLASE

SECRETARIA TITULAR

CORREOS DE CHILE



9 724191 888551

NO VALIDO COMO  
FRANQUEO

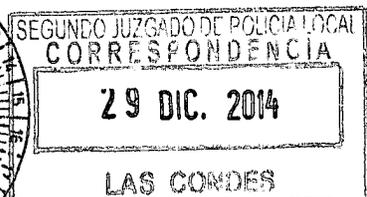
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE LAS CONDES  
AV. APOQUINDO 3300, 2DO PISO

Rol N° 006443-05-

Certificada N° 037657

Señor  
Don (ña)

*Clara*  
000189



JOHANNA. SCOTTI- RODRIGO MARTINEZ GABRIELA MILLAQUEN-  
CATALINA CARCAMO - SILVIA PRADO - FRANCO ANABALON - ERICK  
VASQUEZ - RODRIGO SANCHEZ

~~TEATINOS N° 333 PISO 2~~

SANTIAGO



Santiago, cuatro de diciembre de dos mil catorce.

**Vistos y teniendo presente:**

Que las argumentaciones contenidas en el recurso de apelación, no logran desvirtuar lo que viene razonado por el tribunal a quo, **se confirma** la sentencia apelada de fecha treinta de junio de dos mil catorce, escrita a fojas 452 y siguientes, dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes.

Acordada con el voto en contra de la ministra (s) señora Lazen, quien fue de parecer de revocar la sentencia en alzada y condenar a la demandada por las infracciones que se denuncian en virtud de los siguientes fundamentos:

1°.-Que la ley 19.946, modificada por la ley 20.555 sobre Sernac Financiero comenzó a regir el 5 de marzo de 2012, no obstante en su artículo 62 dispuso que el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de esta ley, indicando que en el ejercicio de dicha facultad, dictará a lo menos aquellos a que la aludida disposición indica. Dichos instrumentos fueron publicados, recién en julio de 2012.

2°.- Que antes de dicha data, no es posible afirmar -como lo hizo la denunciada en su publicidad- que cumplía con la regulación del Sernac Financiero, si esas normas no se encontraban especificadas reglamentariamente al momento de difundir la publicidad denunciada; la que consecuentemente conduce a error a los consumidores, configurándose las infracciones a los artículos 3° inciso primero letra b); 28 letra c) y; 28 A de la ley 19.496.

**Redacción de la ministra (s) señora Claudia Lazen M**

**Regístrese y devuélvase.**

**Rol Corte N° 1030-2014.**

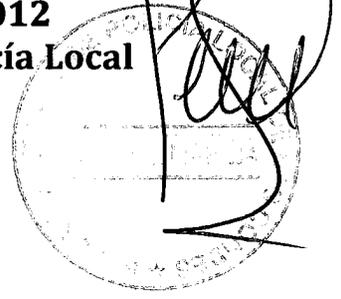
Pronunciada por la **Quinta Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la Ministra (S) señora Claudia Lazen Manzur y el abogado integrante señor Jaime Guerrero Pavez.

Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a cuatro de diciembre de dos mil catorce, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

07/07/2014  
18:00

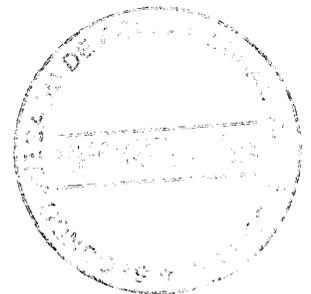
**Proceso Rol N° 6443-5-2012**  
**Segundo Juzgado de Policía Local**  
**Las Condes**



**Las Condes, treinta de junio de dos mil catorce.**

**VISTOS:**

A fs.13 y siguientes el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, en uso de las facultades establecidas en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, formula denuncia infraccional en contra de Banco de Crédito e Inversiones, representada por don Lionel Olavarría Leyton, ambos domiciliados en Avda. El Golf N° 125, piso 17, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a los artículos 3 letra b), 28 letra c), 28 A y 55 D de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, debido a que la denunciada habría incurrido en infracción a las normas sobre difusión y publicidad, en la exhibición de una pieza publicitaria a través de su página web, como en medios de comunicación escrita correspondientes a las publicaciones efectuadas en los siguientes días y medios : La Tercera 17,18 y 23 de Marzo 2012; El Mercurio 18, 24 y 30 Marzo de 2012 y la Segunda 19 de marzo de 2012; estimando que ha existido falta de integridad en la publicidad e información otorgada en el aviso publicitario señalado, al incluir en éste la frase "*cumplimos con la regulación del Sernac Financiero*"; no obstante encontrarse aún pendiente la completa implementación de dicha regulación, toda vez que en ese momento no se habían dictado los reglamentos necesarios para la aplicación y complemento de la Ley, por lo que en su parecer no podría cumplirse con una regulación que aún no se ha dictado; que, la pieza publicitaria incluiría además, otro elemento que aumentaría la intensidad de la frase indicada, siendo inductivo a error, al incorporar inmediatamente junto a ella un distintivo gráfico, denominado "*Sello ProPyme*"; estimando que la inclusión de éste sería inductiva a error, por cuanto razonablemente permitiría concluir una asimilación con cierta clase de certificación otorgada por SERNAC a entidades financieras, en especial con el denominado "*Sello Sernac*"; estimando que éste sería desplegado en forma engañosa en el mensaje publicitario con la finalidad de confundir al consumidor promedio respecto de la imagen gráfica del



"Sello Sernac Financiero"; solicitando se le condene al máximo de las penas establecidas en la Ley para cada una de las infracciones denunciadas.

A **fs.38** comparece don **Gonzalo Alfredo Cordero Arce**, abogado, domiciliado en Avda. Isidora Goyenechea N°3477, piso19, Las Condes, en representación de Banco de Crédito e Inversiones presta declaración indagatoria, señalando en relación a los hechos denunciados que la regulación que dota a SERNAC de atribuciones en materia financiera se encontraría plenamente vigente, puesto que la Ley N° 20.555 comenzó a regir a partir del día 5 de marzo de 2012, tal es así que aún antes de esa fecha el Ministerio de Economía y el propio SERNAC habrían efectuado abundante publicidad dando cuenta de la entrada en vigencia de la ley y de los derechos que la misma le confiere; que, asimismo sostiene que su representada habría adoptado las medidas necesarias para dar cumplimiento a las normas contenidas en el cuerpo legal señalado; que en este sentido la información entregada en el aviso publicitario sería verdadera y no inductiva a engaño; que, en efecto BCI habría sido designada como la empresa más transparente de Chile de acuerdo al ranking elaborado por la Universidad del Desarrollo y la consultora Inteligencia de Negocios en septiembre del año 2011 y que asimismo, le habría sido otorgado el sello ProPyme con fecha 16 de octubre de 2011, adecuando el uso de éste a lo señalado en el reglamento respectivo y al manual de estilo del Ministerio de Economía; sosteniendo que de acuerdo a los términos del Reglamento del sello, puede ser utilizado por la entidad en todas las actividades de difusión y/o información y en las aplicaciones que de ellas deriven, incluyendo campañas publicitarias y páginas web, siguiendo las especificaciones del denominado Manual del sello ProPyme; el que busca destacar a las empresas que cumplen con pagar a sus proveedores que sean empresas de menor tamaño en un plazo máximo de 30 días corridos, y que al utilizarse no ha sido con la intención de inducir a error o engaño a los consumidores, puesto que no se ha pretendido emular o dar a entender que se cuenta con sello de Sernac Financiero.

A **fs.367** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de la parte denunciante SERNAC y del apoderado de la parte denunciada Banco de Crédito e Inversiones, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.



## CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

**PRIMERO:** Que, SERNAC sostiene que Banco de Crédito e Inversiones, adelante BCI, habría vulnerado lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 28 letra c), 28 A y 55 D de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; en la difusión de un mensaje publicitario que habría realizado en su página web y prensa escrita, en este caso, en La Tercera los días 17, 18 y 23 de marzo; El Mercurio 18, 24 y 30 de marzo y La segunda el día 19 de marzo; infracciones que se configurarían en su parecer, al consignarse en la pieza publicitaria dos mensajes que en su parecer resultarían inductivos a error o engaño a los consumidores y que contendrían información que no resultaría veraz y oportuna, a saber: **1)** Que, la frase incluida en el anuncio "**Cumplimos con la regulación del Sernac Financiero**" vulneraría las normas señaladas, puesto que en su parecer no sería posible cumplir con una regulación cuya implementación se encuentra pendiente, por cuanto al momento de la difusión del mensaje publicitario, aún no se habrían dictado por la autoridad del ramo los cuatro reglamentos sobre Sello Sernac, Crédito de Consumo, Crédito Hipotecario y Tarjeta de Crédito; que permitirían la ejecución de la Ley N° 20.555 sobre Sernac Financiero; que estima resultarían asimismo, esenciales para la aplicación, complementación y delimitación de esta nueva regulación; entendiéndose en consecuencia, que el concepto "Regulación del Sernac Financiero" ha de comprender tanto lo dispuesto en el texto de la Ley N° 20.555 como las demás exigencias complementarias que se establecerán en sus respectivos reglamentos; por lo que al incluir dicha frase en la pieza publicitaria objetada haría incurrir a los consumidores en error al dar la apariencia de estar sus servicios financieros en concordancia con una legislación cuyas exigencias aún no conoce, en especial en cuanto a los deberes que deberán asumir la entidades financieras en lo referido a crédito de consumo, créditos hipotecarios y tarjetas de crédito.

**2)** Que, estima el denunciante que la situación anterior se ve agravada, al incluirse además en la pieza publicitaria un distintivo gráfico inmediatamente junto a la frase indicada, en el que se destaca el llamado "Sello ProPyme", lo que aumentaría la intensidad de la frase. Que, el Sello Propyme es creado por el Ministerio de Economía con el objeto de destacar a las grandes entidades que se comprometen formalmente a efectuar el pago efectivo de facturas a sus proveedores Pyme en un plazo



no mayor a 30 días; que, en su parecer la inclusión de dicho sello resultaría inductiva a error por cuanto razonablemente permitiría concluir una asimilación con cierta clase de certificación otorgada por SERNAC a entidades financieras, en especial con el " Sello Sernac"; el que se otorga a las entidades cuyos contratos no presenten cláusulas abusivas ni falten a la Ley del Consumidor; estimando que el proveedor denunciado habría desplegado en forma engañosa el Sello Propyme lo que aumentaría la gravosidad de la infracción publicitaria, al presentar el sello como una figura evocativa de una supuesta certificación emitida por Sernac, logrando confundir al público consumidor promedio.

Que, en relación a las normas que supone infringida sostiene: **a)** Que, el artículo 3 letra b) impone el deber de informar veraz y oportunamente al consumidor, que al efecto en atención a la indubitada asimetría de la información que existe entre el proveedor profesional y el consumidor, sería deber del proveedor intentar que el consumidor entienda lo que contrata o compromete, estimando que sólo así se obraría de buena fé y con sujeción al deber de profesionalismo que lo compromete; derecho que estima habría sido vulnerado con la pieza publicitaria objetada y que se denuncia; **b)** Que, de igual modo infringiría lo dispuesto en el artículo 28 letra c) al observarse en la publicidad denunciada que ésta induce a error o engaño al contener en la frase "*Cumplimos con la regulación del Sernac Financiero*" información que como ha señalado no es efectiva, estimando que en consecuencia, no se informaría al consumidor de manera clara y precisa las características relevantes del bien o servicio que consistiría a su juicio, en cumplir con la regulación antedicha; **c)** Que, el artículo 28 A sanciona al proveedor que a través de cualquier tipo de mensaje publicitario , produce confusión en consumidores respecto de la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores; que en la especie estima que la infracción saltaría a la vista, al intentar crear la imagen de encontrarse en pleno cumplimiento de una normativa que aún no entraría en vigor, como ya lo ha sostenido; y **d)** Que, respecto de la supuesta infracción al artículo 55 D, sostiene que en este caso el proveedor denunciado habría utilizado un determinado sello con el objeto de emular o de crear una imagen alusiva a una supuesta certificación entregada por parte de SERNAC, relacionada al cumplimiento de la regulación de Sernac Financiero, sin que le conste que sea efectivo que detente el sello ProPyme y constituyendo en su opinión una referencia alusiva o figurativa a la nueva certificación del *Sello Sernac*.



**SEGUNDO:** Que, BCI al contestar la denuncia interpuesta en su contra solicita su total rechazo por cuanto se fundaría en una arbitraria y antojadiza interpretación de los hechos y de la Ley N° 20.555, en virtud de la cual se le imputarían infracciones a la Ley N° 19.496, en circunstancias que toda la información contenida en la publicidad impugnada sería íntegra, oportuna, veraz y no susceptible de producir error o engaño, sin que además, hubiera existido intención de engañar o confundir a los consumidores. Que en relación a las imputaciones efectuadas por SERNAC manifiesta que la información contenida en la pieza publicitaria es íntegra y veraz en razón de lo siguiente:

1) Que, la Ley de Sernac Financiero ha entrado en vigencia desde el 5 de marzo de 2012; de manera tal que sería errada la premisa que sustenta SERNAC en cuanto a que dicho texto legal no ha entrado en completa vigencia, lo que sólo ocurriría una vez que se hayan dictado determinados reglamentos; que conforme al artículo 7 transitorio de la Ley N° 20.555 la única disposición de la misma que no habría entrado en vigencia conjuntamente con el resto del articulado, sería el inciso tercero del artículo 55 A, siendo ésta la única excepción a la entrada en vigencia de la Ley a partir de la fecha ya señalada, que a mayor abundamiento, sostiene que sólo es posible encontrar en todas las disposiciones del Título V, una única referencia a un reglamento que es la que contempla el artículo 55 N° 7 al señalar textualmente: “ *Los demás productos y servicios financieros de características similares a los enumerados precedentemente que señale el reglamento*”. Que, en tal sentido argumenta, que la supuesta necesidad de dictar cuatro reglamentos para implementar la Ley N° 20.555 no agrega mayor obligatoriedad ni vigencia a todas las normas sobre el Sernac Financiero ubicadas en los artículos 55 y siguientes de la Ley N° 19.496; que si bien el artículo 62 de la Ley en comento establece la facultad del Ministerio de Economía de dictar uno o más reglamentos- señalando que dictará a los menos cuatro-, se referiría a todas las materias contenidas en la Ley, no únicamente a las que regulan el Sernac Financiero, que dicha facultad no sería más que una reiteración de la potestad reglamentaria que tiene el Presidente de la República atribuida por el artículo 32 N° 6 de la Constitución Política de La República, de modo que siempre estaría abierta la posibilidad de dictar nuevos reglamentos, por lo que siguiendo la lógica de SERNAC, las normas establecidas en la Ley N° 20.555 nunca entrarían en vigencia; como así tampoco las demás leyes, dictadas o que se dicten en el futuro. Que, asimismo sostiene que atendida la jerarquía y naturaleza de las Leyes,



resultaría absurdo pretender que la perfección propia de la ley en cuanto a su vigencia dependa de otra entidad de naturaleza inferior, más cuando en su parecer en este caso, la normativa del señalado Título V de la Ley Nº 19.496 introducido por la Ley Nº 20.555 no hace remisión a algún reglamento para su operatividad.

2) Que, la Autoridad ha efectuado abundante publicidad para destacar la entrada en vigencia de la regulación del Sernac Financiero; que la vigencia de la normativa del Sernac Financiero a contar del 5 de marzo de 2012, encontraría asidero, además de lo ya señalado, en la propia conducta del Gobierno de Chile y del propio SERNAC, quienes habrían realizado una campaña publicitaria y una serie de actos públicos en lo que informaron a la ciudadanía; que en este orden, SERNAC se habría puesto en contacto con los diversos Bancos a fin de informar que el 5 de marzo comenzaba a regir la nueva Ley, y que desde ese momento debían sujetarse a sus disposiciones; que su parte habría concurrido a una reunión informativa realizada por SERNAC para tal efecto, tras la cual se le envió copia de la presentación exhibida en que se indicaba expresamente las materias que comenzaban a regir con la entrada en vigencia de la Ley, las cuales se detallan en la mencionada presentación-acompañada a fs. 182 y ss.-; que todas estas conductas de la denunciante reiteran la entrada en vigencia de la Ley mencionada, por lo que resultaría temeraria la postura de SERNAC en cuanto desconoce sus propias actuaciones.

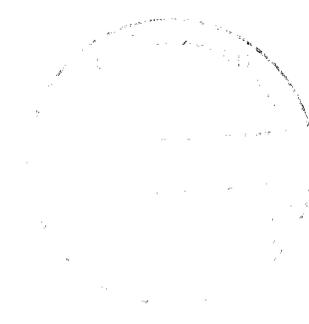
3) Que, el término "Regulación del Sernac Financiero" no puede sino referirse a la legislación vigente; que la objeción de SERNAC a la pieza publicitaria, se basaría en que su parte abusaría del término indicado, fundado en que éste no sólo comprendería lo dispuesto en el texto de la Ley Nº 20.555, sino que además las exigencias complementarias que se establecerán en sus respectivos reglamentos; que difiere de la postura del organismo denunciante por cuanto incorporaría legislación que no se habría dictado, es decir una supuesta normativa futura, inexistente al momento de difundirse la pieza publicitaria objetada, estimando que sería el propio SERNAC quien abusa del término y transgrede sus propios actos, pues habría sido precisamente dicha entidad la que ha distinguido diversas materias de la regulación del Sernac Financiero que comenzaron a regir con fecha 5 de marzo de 2012, y sólo un número menor requieren para su eficacia la dictación de un reglamento, que tal es así que gran número de materias han sido exigidas a las entidades bancarias y financieras a partir de esa fecha, sosteniendo que en cualquier caso los



reglamentos no aportarían exigibilidad a la norma, sino que únicamente contenidos formales concretos de determinada información; que en consecuencia sostiene que al referirse el mensaje publicitario a la regulación del Sernac Financiero, naturalmente se refiere a la regulación vigente, que comprende todas aquellas que entraron a regir con fecha 5 de marzo de 2012 .

4) Que, la industria bancaria se habría adecuando a las exigencias de la Ley N° 20.555; sostiene que asumiendo de buena fe y de acuerdo a las gestiones previas de Sernac y del Gobierno, su parte habría iniciado la adecuación a los preceptos legales que regulan el Sernac Financiero, principalmente se habría enviado a todos sus clientes un “ Anexo de Modificación y Adecuación a las Nuevas Normas del Sernac Financiero (Ley N° 20.555) de los Contratos que se indican”, informando acerca de las modificaciones a los contratos que estuvieran vigentes y que hayan celebrado con anterioridad al 4 de marzo de 2012, las que correspondían a las siguientes materias: a) duración de los contratos; b) causales de término anticipado del Contrato por parte del Banco; c) Revocación de los Mandatos; d) Rendición de cuentas; y e) Servicio al cliente; que estas modificaciones se habrían aplicado en los contratos de cuenta corriente, línea de sobregiro en cuenta corriente, línea de crédito de emergencia; cuenta vista, chequera electrónica o cuenta prima; cuenta de ahorro; multilínea BCI; multicrédito; tarjeta de crédito; línea de crédito alianza y línea de crédito estudio; señala que la propia carta habría advertido que dada la falta de reglamentación respectiva, los contratos antedichos no contaban aún con el Sello Sernac, estimando que esto demostraría la buena fe con que ha obrado su parte en esta materia y que no ha sido su intención de engañar o inducir a engaño a sus clientes como lo sostiene la actora, quien en su parecer al formular la denuncia ha quebrantado el principio de protección de la confianza legítima de los particulares, ya que a pesar de haber hecho una profusa campaña publicitaria y otros actos de pública notoriedad expresando que el 5 de marzo de 2012 comenzaba la entrada en vigencia de la N° 20.555 , ha formulado esta denuncia, sosteniendo que las normas contenidas en ella no estarían vigentes mientras no se dicten determinados reglamentos.

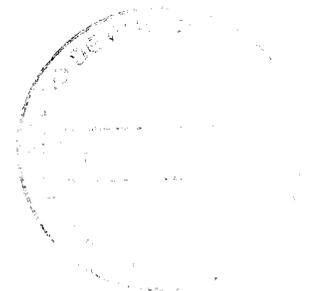
5) Que, en relación al “ Sello ProPyme ” , sostiene que éste le fue otorgado por la Autoridad y que su parte se ajusta a su Reglamento y Manual de Estilo en su utilización; sostiene que su uso en la pieza publicitaria impugnada no sería inductivo a engaño, pues tendría derecho a utilizar dicho sello que le habría sido otorgado mediante Resolución



Ex. N° 2256 de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño del Ministerio de Economía de fecha 26 de octubre de 2011; sostiene que su inclusión en la pieza publicitaria se ajustaría a lo dispuesto en el artículo 3° del Reglamento del Sello ProPyme, en cuanto señalaría que este puede ser utilizado por la entidad en todas las actividades de difusión y/o de información y en las aplicaciones que de ellas deriven lo que incluiría páginas web y campañas publicitarias; que el sello Propyme sería un reconocimiento que hace la autoridad a las empresas que se comprometen a respetar ciertas políticas comerciales beneficiosas para las pequeñas y medianas empresas que les proveen bienes y servicios; que en consecuencia, la interpretación que SERNAC hace en su denuncia que la utilización de dicho sello resultaría antojadiza y llevaría al absurdo que BCI nunca podría utilizar el sello ProPyme. Que, al respecto sostiene que debe considerarse que toda publicidad que haga su parte necesariamente será en el sector financiero, puesto que es su naturaleza y giro exclusivo, y que de aceptarse la tesis de SERNAC el uso del sello ProPyme que haga una entidad financiera siempre sería inductivo a error o engaño, y con ello se restringiría el uso del sello para dicho sector.

**6)** Que, BCI habría sido elegida como la empresa más transparente de Chile; afirma en su defensa que en el mes de septiembre de 2011 la facultad de Comunicaciones de la Universidad del Desarrollo y la empresa consultora Inteligencia de Negocios, al presentar los resultados del Reporte 2011 sobre Transparencia Corporativa correspondiente a dicho año, habrían situado a BCI en el primer lugar; que al efecto sostiene, que el hecho de consignar dicha distinción en el mensaje publicitario fue el sentimiento de legítimo orgullo por el esfuerzo corporativo realizado, y no el falso deseo de engañar a los consumidores que le atribuye SERNAC; de manera tal que la información difundida en la pieza publicitaria es veraz.

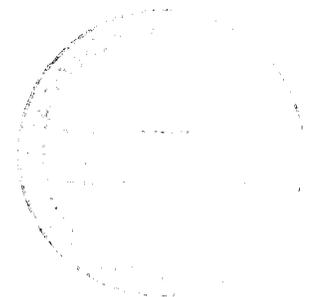
Que, en consecuencia no habría cometido infracción alguna a las normas de la Ley N° 19.496, especialmente las que se le imputan en la denuncia, en cuanto a las supuestas infracciones : **a)** artículo 3 letra b) ; que, no habría vulnerado el derecho de los consumidores a una información veraz y oportuna, puesto que como lo ha señalado anteriormente, toda la información difundida en la publicidad objetada por el SERNAC sería verdadera desde que es del todo conforme con la realidad; **b)** artículo 28 letra c); que, no habría difundido publicidad con la intención de engañar a los consumidores respecto de las características de sus servicios; que la afirmación efectuada por el SERNAC en orden a que la infracción a dicho precepto estaría configurada al indicar que



cumplía con la regulación del Sernac Financiero, resultaría falsa, ya que por una parte BCI no habría tenido la intención de engañar a los consumidores, requisito esencial que establece el artículo 28 de la Ley N° 19.496 al señala : " *a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño* " ; la exigencia de tal aspecto subjetivo deberá ser acreditado por SERNAC en cuanto a que su parte habría actuado con la intención de engañar a los consumidores mediante el mensaje publicitario difundido, lo que estima no podrá probar toda vez que su parte únicamente tuvo la intención de dar a conocer a los consumidores el premio a la transparencia con que fue distinguido, el Sello ProPyme que obtuvo de la autoridad y anunciar que cumplía con las regulaciones del Sernac Financiero vigentes a la época del aviso; **c)** artículo 28 A; que , en su parecer no resultaría posible que la publicidad difundida por BCI genere confusión respecto de sus competidores, puesto que no alude de manera alguna a sus competidores, ya que en su parecer en virtud de la historia fidedigna del establecimiento de la norma queda de manifiesto que esta persigue sancionar la publicidad que induce a error sobre la identidad de la empresa o proveedor; y **d)** artículo 55 D; que al respecto señala que tampoco habría incurrido en infracción a esta norma, toda vez que la pieza publicitaria impugnada no habría promocionado un contrato de adhesión como si tuviera Sello Sernac, puesto que lo único que ha difundido es haber obtenido el Sello ProPyme y que sería la empresa más transparente de Chile, en los términos en que ya ha sido explicado; que el mensaje publicitario no ha promocionado contrato de adhesión alguno requisito indispensable para incurrir en la infracción que se le imputa.

Que, por último sostiene que las sanciones solicitadas por SERNAC vulnerarían las normas del debido proceso, especialmente los principios de culpabilidad y non bis in ídem, puesto que ha solicitado la aplicación de 4 multas distintas por un mismo hecho desconociendo los principios ya señalados, estimando que en caso de ser procedente sólo corresponde aplicar una multa, solicitando la declaración de denuncia temeraria en virtud de lo dispuesto en el artículo 50E de la Ley N° 19.496, y se aplique a SERNAC una multa equivalente a 200 UTM.

**TERCERO:** Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287 y a las del Código de Procedimiento Civil. Que, a su vez, la mencionada Ley N° 18.287 en su artículo 14 inciso 1, faculta al Juez de Policía Local para



fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, consistentes en prueba instrumental de ambas partes, que será invocada cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia, teniendo presente las objeciones formuladas por las partes.

**CUARTO:** Que, en relación a los hechos denunciados es posible establecer, de acuerdo al mérito del aviso publicitario acompañado a fs.1 y ss., que corresponde a una pieza dirigida al público en general con la finalidad de informar y promocionar al Banco de Crédito e Inversiones- BCI-, la pieza contiene como elementos centrales del mensaje, dos leyendas una con letras más destacadas que señala : "Si un Banco es la empresa más transparente de Chile\*, entonces toda nuestra industria también puede serlo" y en la parte baja del anuncio en letras un poco más pequeñas: "Cumplimos con la regulación del Sernac Financiero y seguiremos implementando nuevas medidas de transparencia propias, que se suma a las 15 ya existentes"; en el costado izquierdo aparece una gráfica con un círculo que contiene encerrado en su interior las palabras Sello ProPyme y abajo dice Ministerio de Economía; y en la parte baja del anuncio en letras pequeñas, pero claramente legibles, frase explicativa de la fuente de la información señalada con asterisco en referencia al ranking de transparencia corporativa elaborado por la Facultad de Comunicaciones de la Universidad del Desarrollo y la consultora Inteligencia de Negocios.

**QUINTO:** Que, SERNAC ha sostenido que el aviso publicitario contiene elementos inductivos a error o engaño a los consumidores al no ser veraces en la información que difunde, estimando que tal circunstancia configuraría infracciones a los artículos 3 letra b), 28 letra c) , 28 A y 55 D de la Ley Nº 19.496; lo que ha sido rechazado por BCI, quien en su defensa sostiene que la información contenida en el mensaje es completamente veraz, sin que haya existido de su parte intención de inducir a error o engañar a los consumidores, sino que únicamente difundir los logros obtenidos en el área corporativa destacadas en el aviso, descartando cada una de las imputaciones hechas por el SERNAC en los términos indicados en el considerando segundo.

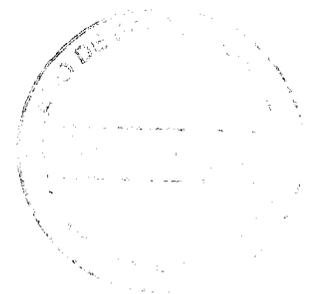
**SEXTO:** Que, a fin de esclarecer la controversia se atenderá a la información contenida en la pieza publicitaria impugnada, la que se analizará considerando los antecedentes aportados por las partes, a la luz de los principios de la sana crítica.

**SÉPTIMO:** Que, en primer término el denunciante SERNAC sostiene que no resultaría veraz la frase puesta en el aviso que señala: "**Cumplimos**



**con la regulación del Sernac Financiero**", toda vez que dicho concepto sería comprensivo tanto de la Ley como de los reglamentos que la complementan y hacen aplicable, los que al momento de efectuarse la difusión del mensaje publicitario denunciado no habían sido dictado por la autoridad - reglamentos correspondiente a sello Sernac, crédito de consumo, crédito hipotecario y tarjeta de crédito-. Que, al respecto cabe señalar que mediante la Ley N° 20.555 publicada en el Diario Oficial con fecha 4 de diciembre de 2012, se modificó la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materia financiera, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor; que a dicho conjunto de normas se le ha denominado "**Sernac Financiero**" sin que constituya una entidad distinta del mencionado servicio; que, en relación a la vigencia de esta ley, al efecto su artículo séptimo transitorio, estableció que entraba en vigencia 90 días después de su publicación en el diario Oficial, esto es, a contar del 5 de marzo de 2012; con excepción del inciso tercero del artículo 55 A, que entraba en vigencia el día 1 de julio de 2012, disposiciones que se refiere al denominado Sello Sernac, especialmente regulando el otorgamiento del mismo por el sólo ministerio de la ley en caso que la autoridad omitiera pronunciarse dentro de los plazos establecidos para ello; que en consecuencia, relacionado lo anterior con lo dispuesto en el artículo 7 del Código Civil, es dable establecer que la mencionada Ley N° 20.555 comenzó a regir a partir del día 5 de marzo de 2012, siendo obligatoria y presumiéndose conocida por todos - artículo 8 del Código Civil- con la única excepción anotada correspondiente al inciso 3 del artículo 55 A, cuya entrada en vigencia fue posterior.

**OCTAVO:** Que, en cuanto a la aplicación de la Ley N° 20.555, esta comienza a regir a partir de su entrada en vigencia; que no obstante, el legislador quiso complementar y regular las disposiciones de esta ley, delegando en la potestad reglamentaria del ejecutivo, así dispuso en su artículo 62 que el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de esta ley, señalando que en el ejercicio de esta facultad, se dictarán a lo menos los siguientes reglamentos: 1) sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias; 2) sobre información al consumidor de créditos hipotecarios; 3) sobre información al consumidor de créditos de consumo; y 4) sobre la organización y funcionamiento para la constatación de las condiciones de otorgamiento, mantención y renovación del Sello Sernac; sin que se hubiere indicado algún plazo para



la dictación de tales reglamentos; que al efecto cabe señalar que el artículo 32 N.º 8 de la Constitución Política de la República establece: “ *Son atribuciones esenciales del Presidente de la República : N.º 8 Ejercer la potestad reglamentaria en todas aquellas materias que no sean propias del dominio legal, sin perjuicio de la facultad de dictar los demás reglamentos, decretos o instrucciones que crea convenientes para la ejecución de las Leyes*”; que a esta última facultad en doctrina se le ha llamado potestad reglamentaria de ejecución, cuya finalidad es precisamente facilitar la ejecución de ciertas leyes o parte de ellas, como ocurre en este caso, teniendo presente en todo caso que dichos reglamentos se encuentran siempre subordinadas a la Ley por ser ésta de mayor jerarquía.

**NOVENO:** Que, establecido lo anterior, cabe analizar qué debe entenderse por “ Regulación del Sernac Financiero”; que, atendido a que dicho término no ha sido acuñado por la Ley, se atenderá a su sentido natural y obvio, así el Diccionario de la Real Academia Española define como “Regulación: acción y efecto de regular” y como “Regular: determinar las reglas o normas a que debe ajustarse alguien o algo”; en consecuencia, dicho término se refiere a las normas determinadas sobre las facultades del Servicio Nacional del Consumidor en materia financiera.

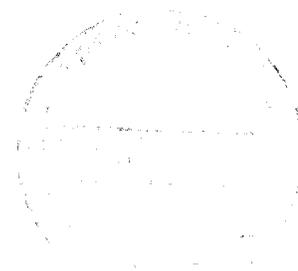
**DÉCIMO:** Que, en criterio de este Tribunal debe entenderse por regulación del Sernac Financiero, aquellas normas que al momento en que se difundió el mensaje publicitario objetado se encontraban vigentes, es decir ya determinadas, referidas a las materias sobre que versan las disposiciones de la Ley N.º 20.555, sin que pudiera exigirse al proveedor denunciado la adecuación a normas reglamentarias que no habían nacido a la vida jurídica, correspondiente a los reglamentos señalados en el artículo 62 de la Ley mencionada, puesto que si bien se había encomendado por el legislador la tarea de complementar las materias indicadas para su ejecución a la potestad reglamentaria del ejecutivo; sin embargo, no estaba su aplicación y vigencia supeditada a dichos reglamentos, debiendo los proveedores de los servicios financieros dar pleno cumplimiento a la Ley vigente; de manera tal, que en el caso de autos y como lo ha demostrado el proveedor denunciado- fs. 211y ss. - empleó la diligencia necesaria en adecuar sus contratos a las normas contenidas en la Ley, para lo cual además, se habría coordinado previamente con el Servicio Nacional del Consumidor, informando a sus clientes que aún existía una etapa pendiente correspondiente al Sello Sernac, cuya adecuación dependía de la Autoridad del ramo al encontrarse pendiente la dictación del reglamento respectivo; que, en este sentido se



considera que la exigibilidad de las normas a los proveedores debe circunscribirse únicamente a las normas vigentes, dado lo expuesto expresamente en el artículo 6 del Código Civil en cuanto dispone : “ *La ley no obliga sino una vez promulgada en conformidad a la Constitución Política del Estado y publicada de acuerdo a los preceptos que siguen*”; de manera tal que tampoco resultan exigibles normas reglamentarias que únicamente se esperan que existan, no pudiendo concluirse que la información entregada en la pieza publicitaria no sea veraz, por cuanto se refiere a la normativa vigente; sin que tampoco haya resultado acreditado que a este respecto que el Banco denunciado haya obrado con la intención de inducir a error o engaño a los consumidores, puesto que como asimismo lo declaró la propia Autoridad- según consta de Acta de Exhibición de fs.448- las normas que configuran el denominado Sernac Financiero se encontraron plenamente vigentes a contar del día 5 de Marzo de 2012, siendo precisamente a dichas normas a las cuales adhirió su cumplimiento BCI, debiendo por estas razones desestimarse a este respecto la denuncia de fs.13.

**UNDÉCIMO:** Que, en lo que respecta a la utilización del “**Sello ProPyme**” dentro de la pieza publicitaria, SERNAC ha sostenido en fundamento de su denuncia que su imagen gráfica exacerbaría la intensidad de la frase “Cumplimos con la Regulación del Sernac Financiero” evocando con esta imagen una supuesta certificación dada por SERNAC, logrando confundir al público consumidor al respecto; lo que ha sido rechazado por la contraria, quien señala que la utilización del Sello ProPyme en el aviso publicitario, obedece únicamente a que es titular del mismo y que su utilización se adecua al reglamento respectivo, sin que haya tenido la intención de inducir a error a los consumidores como lo sostiene la denunciante.

**DUODÉCIMO:** Que, al respecto cabe señalar que consta de los documentos de fs.268 y ss. que Banco de Crédito e Inversiones recibió la autorización para usar el sello ProPyme mediante Resolución Exenta Nº 2256 de fecha 26 de octubre de 2011 de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, permitiendo que éste sea utilizado de acuerdo a lo establecido en el reglamento respectivo; que al efecto, se ha acompañado a fs.240 copia del mismo, en cuyo mérito es posible establecer la tipografía utilizada en el mensaje se ajusta a lo señalado en el artículo 1 de dicho reglamento y en el manual de marcas que rola a fs. 247; asimismo, es dable establecer que ha sido usado en el mensaje publicitario impugnado, con plena adecuación a lo preceptuado en el artículo 3 del



Handwritten signature or initials in the bottom right corner of the page.

mencionado reglamento en cuanto dispone: "El "SELLO PRO PYME" podrá ser utilizado por "la entidad" en todas las actividades de difusión y/o de información y en las aplicaciones que de ellas deriven, incluyendo documentos, sitios web, campañas publicitarias y, en general, en cualesquiera otras aplicaciones que "la entidad" disponga para tal efecto, siguiendo las especificaciones detalladas y estipuladas en el documento denominado "Manual del SELLO PRO PYME"; que en mérito de lo anterior se concluye que BCI ha actuado con apego a derecho en el uso del denominado Sello ProPyme en el aviso publicitario que rola a fs.1, sin que existan elementos que permitan dar por acreditado que su incorporación en el aviso tenía por finalidad confundir a los consumidores respecto de la titularidad del denominado Sello Sernac, teniendo presente en cualquier caso que se trata de incentivos o reconocimientos distintos y no incompatibles, pudiendo la entidad que los ha obtenido detentarlos en la forma en que la reglamentación respectiva lo autorice, como habría ocurrido en autos, debiendo por tanto rechazarse a este respecto la denuncia de fs.13.

**DÉCIMO TERCERO:** Que, dado lo señalado en los motivos anteriores, se concluye **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES - BCI-** no ha incurrido en la pieza publicitaria denunciada, en infracciones a las normas contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por la cual se rechaza la denuncia de fs.13 interpuesta en su contra por SERNAC.

Por estas consideraciones y teniendo presente además lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 12, 50, 51, 56 y 61 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se rechaza con costas la denuncia interpuesta a fs.13 por **SERNAC** en contra de **Banco de Crédito e Inversiones -BCI-** representado por don **Lionel Olavarría Leyton** , por estimar que no ha incurrido en las infracciones que se le imputan en la difusión de la pieza publicitaria denunciada.

b) Que, se rechaza la declaración de denuncia temeraria, por no configurarse los elementos que la constituyen.



**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal  
Notifíquese**

**Archívese**

**Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.**

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS - Juez  
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS-Secretaria**

