

9592

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO  
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
AMUNATEGUI N° 980



CASILLA 11 SUCURSAL TRIBUNALES  
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO  
Res.Exenta N° 249  
Fecha: 18.04.96  
EMPRESA DE CORREOS  
DE CHILE

ROL N° 24.613- M- 2012 /MRR  
Carta Certificada N°: 0

SEÑOR (A)  
GABRIELA MILLAQUEN URIBE  
TEATINOS 333 PISO 2  
SANTIAGO

CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER  
PERSONA DE ESTE DOMICILIO.



I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO  
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
AMUNATEGUI N° 980



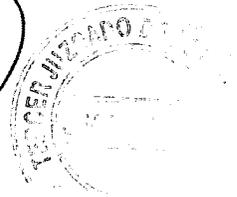
Santiago, Miércoles 12 de noviembre de 2014

Notifico a UD. que en el proceso N° 24.613-M-2012, se ha dictado con fecha 24092014, la siguiente resolución:

CÚMPLASE.

REGISTRO DE SENTENCIAS  
28 NOV. 2014  
REGION METROPOLITANA

SECRETARIO



Santiago, veinte de agosto de dos mil catorce.

**Vistos:**

**I.- En cuanto a la excepción de cosa juzgada:**

1º) Que a fojas 155 en esta instancia, comparece don Eduardo Rodríguez Pérez, abogado en representación de la parte denunciada Inversiones y Tarjetas S.A. oponiendo excepción de cosa juzgada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 310 del Código de Procedimiento Civil, solicitando que ésta sea acogida en todas sus partes. Expone que el 25 de julio de 2012, el Servicio Nacional del Consumidor presentó una denuncia infraccional contra su parte debido a reclamos de clientes de Hites, por los supuestos cobros de un interés superior al máximo convencional. Denuncia que se ventiló ante el 1º Juzgado de Policía Local de Santiago, causa Rol N° 12.108-2012, cuyo fundamento era la infracción a los artículos 23 inciso 1º y 39 de la Ley N° 19.496. Agrega que la supuesta infracción reprochada por el Sernac ante el 1º Juzgado de Policía Local de Santiago, derivaba, precisamente de las sumas de dinero cobradas por concepto de comisiones por administración por uso de la tarjeta, circunstancia que estima el denunciante al agregarlas a las sumas cobradas por concepto de interés, eleva la tasa de interés efectiva a un 6,16 %, excediendo la tasa máxima convencional de 4,53 % vigente al momento de la compra. Agrega que esta Corte, el 3 de octubre de 2013, revocó la sentencia de primera instancia que condenaba a su parte al pago de una multa a beneficio fiscal por infringir el artículo 39 de la citada ley y confirmó el derecho que tiene Hites para cobrar importes distintos de la tasa de interés, descartándose en consecuencia, la existencia de un cobro de intereses por sobre la tasa máxima convencional; sentencia que se encuentra ejecutoriada. Refiere que en ambas causas, las partes son las mismas Sernac y su representada Inversiones y Tarjetas S.A. Hites, en los dos procesos el Sernac comparece en defensa del interés general de los consumidores; luego en cuanto a la identidad de la cosa pedida indica que en las dos causas la naturaleza del beneficio reclamado es el mismo, que se traduce en definitiva en el pago de una indemnización, como consecuencia de la aplicación de un idéntico contrato o convenio. Respecto de la causa de pedir, señala, que de los hechos jurídicos en

que se fundan las acciones del Sernac, queda claro que ambas se basan en el supuesto cobro de intereses por sobre la tasa máxima convencional, mediante el cobro de comisiones presuntamente ilegales, que sumadas a los intereses, provocan que la tasa supere el máximo legal.

Solicita en suma, se acoja la excepción planteada absteniéndose esta Corte de conocer la presente apelación, por existir sentencia firme y ejecutoriada sobre los mismos hechos.

2º) A fojas 181, doña Catalina Cárcamo Suazo, abogada en representación del Servicio Nacional del Consumidor, evacuando el traslado conferido, solicita el rechazo de la excepción opuesta. Expone que estos autos fueron iniciados ante el 3º Juzgado de Policía Local de Santiago, el 22 de octubre de 2012, por el servicio que representa en virtud de las facultades contenidas en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, mediante el reclamo interpuesto el 26 de septiembre de 2012, por la consumidora doña Eugenia Ramírez Bustos; en cambio, la causa a que hace referencia el incidentista se inició, por el Sernac, el 25 de julio de 2012, ante el 1º Juzgado de Policía Local de Santiago, en virtud de los hechos expuestos en el reclamo interpuesto por el consumidor don David Barrera Sotomayor. Agrega que en la presente causa la consumidora se hizo parte demandando civilmente a la denunciada; sin embargo en la otra causa, el consumidor no se hizo parte. Esta circunstancia denota que no existe identidad de partes. Agrega que tampoco se cumple con la identidad de la cosa pedida, ya que los derechos invocados son distintos, ya que en estos autos se pidió se condene a Inversiones y Tarjetas S.A. por infracción a los artículos 3º inciso segundo letra a), 17 G) 23 y 39 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, además de la demanda civil de la consumidora por medio de la cual pidió la suma de \$800.000. En cambio en el otro proceso seguido ante el 1º Juzgado de Policía Local, se pidió que se condene al máximo de las multas contempladas en la citada ley por las infracciones a los artículos 3º inciso 1º letra b), 23 inciso 1º y 39 del referido cuerpo normativo; vale decir en la presente causa el número de infracciones es mayor, si bien dentro de ellas se comprenden las que se persiguen en la denuncia de

fecha 26 de junio de 2012, no son las únicas y con ello se demuestra el carácter de reiteración de la infracción por parte de la denunciada.

En cuanto a la causa de pedir, sostiene que tampoco se cumple y ello en atención a que en estos autos, la causa de pedir reside en que la denunciada elevó la tasa de interés efectiva de un crédito generado por la compra de un notebook, a un 7,15 % excediendo la tasa máxima convencional de 4,66 % vigente al momento de realizarse la compra del producto; lo mismo se reitera en dos avances en efectivo, en el primero se eleva la tasa de interés a un 5,94% excediendo la tasa máxima convencional de 4,72 % vigente en ese momento y, la segunda se eleva a un 11,15% excediendo la tasa máxima convencional de 4,72% vigente a ese momento y por eso Sernac procede a denunciar por los artículos ya citados, mientras que en la causa seguida ante el 1° Juzgado de Policía Local, la causa de pedir se basó en el cobro excesivo de interés , superando el máximo convencional que permite la ley mediante la adición de un cobro denominado administración por uso de tarjeta por \$ 4.333, lo que aumenta el monto total mensual a pagar por la compra del producto.

**3°)** Que como primera cuestión es menester tener presente que según el artículo 57 de la Ley N° 19.496: “El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción”.

Que luego el artículo 58 de la citada ley dispone: “El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijen las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales....”

4º) Que ha de tenerse en cuenta que ambos procesos se iniciaron por denuncias infraccionales interpuestas por el Servicio Nacional del Consumidor, en el ejercicio de sus potestades, que constituyen al mismo tiempo deberes según se colige de las normas ya citadas precedentemente.

5º) Que, la causa de pedir es la razón de derecho en virtud de la cual se reclama el objeto o cosa que se pide en la demanda. La ley ha entendido por causa de pedir el fundamento inmediato del derecho deducido en juicio y, es claro que en el proceso infraccional al igual que en el penal, no está en juego ningún derecho susceptible de representar un beneficio en favor de las partes. En estos procesos de naturaleza infraccional, no hay un derecho deducido en juicio, sino se trata de hechos que constituyen o pueden constituir infracciones.

6º) Que en el proceso infraccional, como en el penal la llamada “*eadem res*” no puede hallarse más que en el hecho que sirve de fundamento a la pretensión punitiva, de esta forma es su individualización, determinación y apreciación el único elemento que permitiría establecer una identidad fáctica que posibilita que sólo cuando la pretensión resuelta y la que se pretende interponer se basa en el mismo hecho entendido como evento material, se produce, en virtud del efecto de la cosa juzgada, la inadmisibilidad de la pretensión en un segundo proceso. (Breves Nociones Acerca de La Cosa Juzgada, Mario Mosquera Ruíz y Cristián Maturana Miquel).

7º) De esta forma entonces, no es posible aplicar los principios de la triple identidad en que se funda la excepción de cosa juzgada, en un proceso de carácter infraccional como ocurre en la especie, lo que constituye razón suficiente para rechazar la excepción opuesta.

## **II.- En cuanto a los recursos de apelación:**

### **Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada de treinta de septiembre de dos mil trece escrita a fojas 106 y siguientes, con excepción de sus considerandos décimo sexto, décimo séptimo, décimo octavo, décimo noveno, vigésimo, vigésimo primero, vigésimo segundo, vigésimo tercero y vigésimo cuarto que se eliminan:

### **Y se tiene en su lugar y además presente:**

**8°)** Que es necesario tener en cuenta que la Ley N° 19.496 establece en su artículo 1° que ésta tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio de éstos y señalar el procedimiento aplicable en estas materias, es decir, se trata de una normativa que conforme a su texto tiene el carácter de cautelar y protectora de los derechos de los consumidores.

**9°)** Que a su vez el artículo 58 de la citada ley señala que el Sernac deberá velar por el cumplimiento de las normas de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor. Agregando en su letra g) que le corresponde “velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores”.

A su turno el artículo 50 del mismo cuerpo de norma establece en su inciso primero que las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. Agregando en su inciso tercero que “el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores”.

**10°)** Que, conforme se viene refiriendo, al Sernac le asiste como función esencial el velar por la protección de los “intereses generales de los consumidores” y, dentro de este entendido cuenta con la habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador ha

puesto bajo su amparo. El interpretarlo de modo diverso, en un sentido restringido, implicaría que en la práctica el Sernac carecería de las herramientas necesarias para cumplir debidamente con la función que la ley le ha encomendado, no habiendo sido ésta la intención del legislador tuvo en cuenta cuando estableció un ordenamiento jurídico que otorga al referido servicio un conjunto de funciones, entendidas “como aquellos poderes jurídicos que el derecho objetivo asigna a las personas públicas o a sus órganos, a los efectos de que puedan cumplir sus competencias y cometido” (Flores Dapkevicius, Rubén: Manual de Derecho Público, Derecho Administrativo, Editorial B de F, Buenos Aires, 2007, p.45). Cada una de estas - y para posibilitar su cumplimiento - importa la atribución al organismo público de potestades las que son en realidad poderes-deberes y, por tanto su titularidad y ejercicio son irrenunciables para el servicio público.

**11°)** Que la expresión “intereses generales de los consumidores”, que utiliza el artículo 58 de la Ley N° 19.496, es una acepción más amplia que el “interés colectivo o difuso” que menciona el artículo 50 de la misma ley, toda vez que por interés general se entiende el interés de la sociedad, utilizándose generalmente como sinónimo de interés público o bien común, establecido además como fin del Estado y de sus órganos en el artículo 1° de la Constitución Política de la República, y que aquí se particulariza en un aspecto del mismo como es el caso de los consumidores en sentido genérico, y no como un grupo determinado y específico de los mismos.

**12°)** El interés general engloba a la sociedad toda, considerada como consumidora desde la perspectiva de la Ley N° 19.496 y lo que debe hacerse es su resguardo, exista o no una acción particular en la que el Sernac deba intervenir por mandato del señalado artículo 59 g). De tal forma, cuando el Sernac actúa en el interés general - cuyo único legitimado activo es él - el objeto es la sanción del proveedor, que con su conducta ha infringido normas de la Ley N° 19.496 que afectan el interés general de los consumidores.

**13°)** Que, la defensa del interés general, no conlleva avalar derechos subjetivos, como sí ocurre con las acciones de interés colectivo o difuso, que pueden significar el pago de indemnizaciones a

los consumidores. El interés general únicamente avala intereses públicos, que en el caso del artículo 58 letra g) se expresa en el ejercicio de la actividad de policía administrativa que le cabe al Sernac, entendida ésta como el medio por el cual se manifiesta el poder público de la administración de una forma coercitiva, a través del Estado; limitando los derechos y libertades en beneficio de los consumidores. La expresión en estudio, según el profesor Fernández Fredes, establece el cometido institucional, el cual debe informar toda la labor del Servicio, y que se le otorga con el objeto de tutelar el interés general de toda la sociedad. Lo que además se encuentra conteste con la doctrina administrativa, conforme a la cual “el servicio público se caracteriza por tener la finalidad de atender la satisfacción de una necesidad de interés público, aquellos servicios vitales para el desarrollo de la vida en sociedad y cuya garantía asume el Estado por razones de solidaridad social y porque su satisfacción se logra mejor entendiéndolos de manera conjunta” (Fernández Fredes, Francisco: Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor, Editorial Lexis Nexis, Santiago, 2003, pp.85 y 86).

14°) Que en atención a lo que se viene señalando esta Corte estima que el Sernac está legalmente habilitado para denunciar, el amparo de la letra g) del artículo 58 de la Ley N° 19.496, los incumplimientos de la misma ley ante los juzgados de Policía Local y de hacerse parte en las causas respectivas, invocando el interés general de los consumidores; por cuanto los hechos constitutivos de la denuncia constituyen “un modus operandi” habitual y genérico de la proveedora respecto de todos sus clientes que utilicen la forma de pago mediante el uso de la tarjeta Hites, por lo cual en esta parte la sentencia será revocada.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 144, 175, 177, 310 del Código de Procedimiento Civil y, 58 g) de la Ley N° 19.496, se declara:

I.- **Se rechaza** la excepción de cosa juzgada opuesta a fojas 155 por Inversiones y Tarjetas S.A.

II.- **Se revoca** la sentencia apelada de treinta de septiembre de dos mil trece, escrita a fojas 106 y siguientes, solo en cuanto no hace lugar a la denuncia interpuesta por el Sernac a fojas 10 y siguientes

y en su lugar se resuelve que se hace lugar a ella solo en cuanto se declara que el Sernac ha actuado en estos autos en el interés general de los consumidores al tenor de lo dispuesto en el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496.

III.- En atención que los fundamentos de la apelación interpuesta a fojas 115 y siguientes no logran desvirtuar lo decidido por la sentencia, se la confirma en lo demás apelado.

IV.- Se condena en costas a la denunciada.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la ministra Sra. Book

Rol N° Policía Local 2.147-2013

Pronunciada por la **Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, Presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por la Ministra señora Jenny Book Reyes y abogado señor Eugenio Benítez Ramírez.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago la sentencia que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

**SANTIAGO**, treinta de septiembre de dos mil trece.

**VISTOS:**

**I.-** Que, a fojas 10 y siguientes, con fecha 22 de Octubre de 2012, don RODRIGO MARTINEZ ALARCON, abogado, Director Regional Metropolitano (s) del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, Piso 2°, comuna de Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra de INVERSIONES Y TARJETAS S.A., representada legalmente por don RICARDO BRENDER SWICK, no señala profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Moneda N° 970, Piso 4°, comuna de Santiago, por cobrar intereses por sobre la tasa máxima convencional que señala el artículo 6° de la Ley N° 18.010, en contravención al artículo 39 de la Ley N° 19.496. La denuncia se basa en el reclamo formulado ante dicho Servicio por doña EUGENIA RAMIREZ BUSTOS, cuya copia rola a fojas 3.

**II.-** Que, a lo principal y primer otrosí de fojas 34 y siguientes, doña EUGENIA RAMIREZ BUSTOS, modista, domiciliada en Ramón Carnicer N° 111, comuna de Providencia, con fecha 31 de octubre de 2012, se hizo parte en la causa e interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa denunciada, por los mismos hechos de la denuncia. El monto de los perjuicios demandados asciende a \$800.000.

**III.-** Que, el denunciante SERNAC, ha fundado su acción en lo dispuesto en el artículo N° 58 letra g) de la Ley N° 19.496, el cual textualmente señala lo siguiente:

"Artículo 58:

*Letra g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.*

*La facultad de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales".*

**Y CONSIDERANDO:**

**1)** Que, del desarrollo del proceso ha quedado evidenciado que en la causa concurren dos denunciantes, cada uno invocando un interés distinto de afectación por los hechos denunciados. En efecto, por un lado la consumidora directa e individualmente afectada doña EUGENIA RAMIREZ BUSTOS, la cual como se dijo

precedentemente, además dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de INVERSIONES Y TARJETAS S.A., y por otra parte el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), el cual actúa según propia expresión conforme a lo dispuesto en el artículo N° 58 letra g) de la ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, norma que precisamente se refiere a hechos que afecten "el interés general de los consumidores."

2) Que siendo así, se ha desarrollado en estos autos, una situación procedimental no prevista en la legislación, estimándose de hecho de competencia de este Tercer Juzgado de Policía Local, no sólo la causa en que resulta comprometido el interés individual del consumidor, en el caso de la consumidora doña EUGENIA RAMIREZ BUSTOS, sino también lo que es propio de la justicia ordinaria, la afectación de los "intereses generales de los consumidores" puesto en sede jurisdiccional mediante la denuncia de SERNAC, situación que no se contempla de ningún modo en el procedimiento de la ley N° 19.496, en lo relativo a las acciones creadas en dicho cuerpo normativo para cautelar los derechos de este tipo de consumidores, generándose un procedimiento mixto, por hechos que eventualmente comprometen al mismo tiempo ambos intereses. Que, al no haberse reparado oportunamente tal situación por el Tribunal, queda éste obligado a hacerse cargo de analizar y resolver respecto de las consideraciones de hecho y en derecho de ambas denuncias.

**A) DENUNCIA Y DEMANDA CIVIL INTERPUESTA POR DOÑA EUGENIA RAMIREZ BUSTOS:**

3) Que, la denuncia infraccional se refiere a la posible infracción a la Ley Núm. 19.496 en que habría incurrido INVERSIONES Y TARJETAS S.A., en perjuicio de EUGENIA RAMIREZ BUSTOS, por cobrar intereses superiores a los máximos permitidos.

4) Que, a fojas 101 y 102, se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia de las partes de SERNAC, EUGENIA RAMIREZ BUSTOS y de la denunciada y demandada INVERSIONES Y TARJETAS S.A. No se produjo conciliación entre las partes, la denunciante y demandante ratifica sus acciones y la empresa denunciada y demandada las contesta al tenor de su presentación de fojas 46 y ss., solicitando su rechazo y controvirtiendo los hechos en que se fundan. Alega que entre Inversiones y Tarjetas S.A., y doña Eugenia Ramírez Bustos se suscribió con fecha 05 de septiembre de 2006 un contrato de crédito en moneda nacional y afiliación al sistema y reglamento de uso de la tarjeta Hites y servicios adicionales, expone que en dicho documento se describe el funcionamiento de la tarjeta Hites y los cobros por su uso, señala que este contrato fue modificado con motivo de la entrada en vigencia de la Ley N° 20.555 y que con fecha 01 de junio de 2012 se envió a todos los tarjeta habientes

un anexo de readecuación del mismo. Asimismo, indica que en dicho contrato se hace referencia a los cobros por operación y mantención que se devengarán por los eventos de uso allí descritos, cobros que se concretan de una vez por evento o bien fraccionados por los meses de vigencia del crédito respectivo, señala que dichos cobros tienen un tope global máximo para cada periodo anual. También expone que en el voucher respectivo que firma el cliente se señala en forma expresa y clara el monto que se cobra por dichos cargos. Además expresa que la Sra. Ramírez siempre y en todo momento ha estado informada de los cobros efectuados, y que éstos, se encuentran avalados por el contrato y la legislación vigente, cobros que según señala, son diferentes a la tasa de interés. En cuanto a la demanda civil deducida, solicita su rechazo toda vez que los antecedentes de hecho invocados en el primer otrosí de fojas 34 y ss., no guardan relación alguna con los hechos que corresponden a la denuncia infraccional, finalmente señala que niega expresamente los hechos invocados, así como los daños, su cuantía, existencia y procedencia. No se rindió prueba testimonial.

**5)** Que, el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa:

*"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."*

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

**6)** Que, el artículo 3° inciso 2° letra a), de la Ley N° 19.496, dispone: *"Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros: a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas."*

**7)** Que, el artículo 17 letra g) de la Ley Núm. 19.496 establece que: *"Los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia"*

y que se realice por cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la grafica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición....".

Por su parte, el inciso primero del artículo 23 de la misma ley dispone:

"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

**8)** Que, el artículo 39 de la Ley N° 19.496, contempla: "Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6° de la ley N° 18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8° de la misma ley".

**9)** Que, el término "interés" está definido expresamente en el artículo 2° de la Ley N° 18.010, que dispone: "En las operaciones de crédito de dinero no reajustables, constituye interés toda suma que recibe o tiene derecho a recibir el acreedor, a cualquier título, por sobre el capital".

"En las operaciones de dinero reajutable, constituye interés toda suma que recibe o tiene derecho a recibir el acreedor por sobre el capital reajustado".

"En ningún caso constituyen intereses las costas personales ni las procesales".

**10)** Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: "Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

**11)** Que, las partes acompañaron en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 3, formulario único de atención de público; b) a fojas 5, 6, 25 y 26 comprobantes de cargo y boletas; c) a fojas 7 y 30, carta de fecha 02-10-2012; d) a fojas 8 y 9, memorándum N° 133, de fecha 04/10/2012; e) a fojas 23 y 24, actas de recepción de producto; f) a fojas 27, receta crónica de fecha 25/10/2012; g) a fojas 28, carné del adulto mayor; h) a fojas 31, 32, 67 y 68, informe técnico y orden de servicio; i) a fojas 33, certificados de pago; j) de fojas 50 a 66, copias de sentencias relativas a los hechos de autos; k) a fojas 69, carta de fecha 01/06/2012; l) a fojas 70, anexo de readecuación de contrato de crédito en moneda nacional y afiliación al sistema y reglamento de uso de la tarjeta hites y servicios adicionales; m) a fojas 83, contrato de crédito en moneda nacional y afiliación al sistema y reglamento de uso de la tarjeta hites y servicios adicionales y anexo tarifario del mismo.

**12)** Que, ahora bien, de los antecedentes y demás elementos probatorios que se han recogido en el proceso, apreciados según las reglas de la sana crítica y al tenor de las normas legales de la Ley N° 18.010 transcritas previamente, el Tribunal llega a las siguientes conclusiones: a) Que, el 15 de julio de 2012 la consumidora doña Eugenia Ramírez Bustos compró en la tienda HITES un notebook en la suma de \$169.990, con extra-garantía, que implicaba un recargo de \$78.990, quedando un valor final a pagar de \$248.980 pesos, según da cuenta el documento de fojas 5; b) Que, el pago de la deuda citada, esto es \$248.980, se hizo mediante pacto de 10 cuotas iguales y sucesivas de \$31.283, que sumadas dan \$312.830; c) Que, a la cuota pactada de \$31.283 se le adiciono un cargo mensual por uso de \$4.418 por las 10 cuotas acordadas, quedando consecuentemente un monto total mensual a pagar por dicha operación de \$35.701, que sumadas dan \$357.010 pesos. Elevando con ello la tasa de interés a un 7,15%, notablemente superior al 4,65% cobrado por la denunciada, y teniendo presente que la tasa máxima convencional vigente al 15 de julio de 2012, para operaciones de crédito de dinero no reajustables, inferiores a 200 U.F. y pactadas a 90 días o más era de un 4,66% mensual, debe entenderse configurada en estos autos la infracción al artículo 39 de la Ley N° 19.496, por lo que la denuncia será acogida y la denunciada sancionada de conformidad al artículo 24 inciso 1° del mismo cuerpo legal citado.

Asimismo, y de conformidad con el instrumento de fojas 6, el Tribunal concluye lo siguiente: a) Que, el 7 de septiembre de 2012 la consumidora doña Eugenia Ramírez Bustos realizo en la tienda HITES un avance en efectivo por \$300.000; b) Que, el pago de la deuda citada, esto es \$300.000, se hizo mediante pacto de 15 cuotas iguales y sucesivas de \$28.263, que sumadas dan \$423.945; c) Que, a la cuota pactada de \$28.263 se le adiciono un cargo mensual por uso de \$2.498 por las 15 cuotas acordadas, quedando consecuentemente un monto total mensual a pagar por dicha operación de \$30.761, que sumadas dan \$461.415 pesos. Elevando con ello la tasa de interés a un 5,94%, considerablemente superior al 4,71% cobrado por la denunciada, y teniendo presente que la tasa máxima convencional vigente al 7 de septiembre de 2012, para operaciones de crédito de dinero no reajustables, inferiores a 200 U.F. y pactadas a 90 días o más era de un 4,72% mensual, debe entenderse configurada en estos autos la infracción al artículo 39 de la Ley N° 19.496.

También, y de acuerdo con el documento de fojas 6, el Tribunal estima probado que: a) El día 9 de septiembre de 2012 la consumidora doña Eugenia Ramírez Bustos realizo en la tienda HITES un segundo avance en efectivo, esta vez por \$250.000; b) El pago de la deuda citada, esto es \$250.000, se hizo mediante pacto de 3 cuotas iguales y sucesivas de \$90.700, que sumadas dan \$272.100; c) A la cuota pactada de \$90.700 se le adiciono un cargo mensual por uso de \$11.866

por las 3 cuotas acordadas, quedando consecuentemente un monto total mensual a pagar por dicha operación de \$102.566, que sumadas dan \$307.698 pesos. Elevando con ello la tasa de interés a un 11,15%, ampliamente superior al 4,67% cobrado por la denunciada, y teniendo presente que la tasa máxima convencional vigente al 9 de septiembre de 2012, para operaciones de crédito de dinero no reajustables, inferiores a 200 U.F. y pactadas a 90 días o más era de un 4,72% mensual, debe entenderse configurada en estos autos la infracción al artículo 39 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**13)** Que, a mayor abundamiento, cabe tener presente que la denunciada y demandada Inversiones y Tarjetas S.A., no desvirtuó de manera alguna en autos los cálculos efectuados por el Servicio Nacional del Consumidor, con otros hechos por su parte, sino que se limitó a plantear alegaciones de orden formal. En efecto, la demandada debió informar oportunamente a este Tribunal cual fue el interés cobrado en cada caso y el modo como fue calculado, cuestión que no hizo, lo anterior no implica alterar la carga de la prueba en el presente juicio, porque la entidad requerida está en la obligación de informar el interés que cobró y la forma como realizó el cálculo respectivo, de manera de controvertir el cálculo hecho por SERNAC e ilustrar, al mismo tiempo, a este Tribunal, por lo que ha quedado plenamente establecida la infracción al artículo 39 de la Ley N° 19.496.

**14)** Que, ahora bien, y en lo referente a la acción civil deducida, este sentenciador advierte clara e inequívocamente - al igual que el requerido - que los hechos relatados por la actora Sra. Ramírez en el cuerpo de dicha demanda, no guardan relación alguna con los hechos expuestos en la denuncia infraccional de fojas 10 y ss., toda vez que se refieren a una situación totalmente diversa a la discutida en el caso de marras, refiriéndose ellos, someramente, a dificultades derivadas con ocasión de la compra de un equipo computacional (notebook), hecho no denunciado en autos, motivos por los cuales este Tribunal desechará en todas sus partes la demanda civil formulada en el primer otrosí de fojas 34 y 35 de autos.

**B) DENUNCIA INTERPUESTA A FOJAS 10 Y SIGUIENTES POR EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR:**

**15)** Que despejado el hecho de que en esta causa, ha concurrido denunciante particular denunciando infracciones a las normas de la ley N° 19.496 y demandando civilmente a la denunciada INVERSIONES Y TARJETAS S.A., pretensiones que han sido objeto de pronunciamiento y resolución, corresponde ahora analizar dichos hechos en función del fundamento que ha dado SERNAC respecto de su actuar, esto es, su afirmación de cobrar la requerida intereses superiores a los máximos permitidos, dicha infracción afecta los intereses generales de los consumidores, toda vez que ésta es la condición que válida legalmente el obrar de SERNAC y constituye

*Auto Sole F112*

en definitiva los requisitos que como denunciante debe probar en la causa, todo ello en relación con el artículo Nº 58 de la ley Nº 19.496.

**16)** Que en este orden de ideas, debe considerarse que lo que SERNAC ha denunciado, se refiere al hecho puntual del cobro de intereses superiores a los máximos permitidos, lo que a juicio del denunciante, SERNAC, representa un suceso de tal magnitud y significación, que pasa a afectar los intereses generales de los consumidores.

**17)** Que tal hipótesis, ciertamente es materia de prueba, por cuanto calificar un acto de los regidos por la ley de Protección al Consumidor de afectatorio de los intereses generales de los consumidores y de este modo llevar al eventual hechor ante la jurisdicción solicitando su sanción, no es en si un obrar gratuito, esto es un hecho que SERNAC invoca, califica y resuelve libremente, por cuanto en nuestro país los organismos del Estado como es el caso de dicho denunciante, deben obrar de acuerdo con el Principio de Legalidad que los rige y por ende someterse a la definitiva calificación que de los hechos efectúen los Tribunales de Justicia, en cuanto dichas hechos sean los que la ley considera para otorgar legitimidad a su obrar.

**18)** Que por el contrario en estos autos, de la prueba rendida en la causa por SERNAC en la audiencia de conciliación, contestación y prueba, que en autos rola a fojas 101 y ss., se desprende que dicho denunciante se abstuvo absolutamente de rendir prueba respecto de lo que le era pertinente, esto es, del hecho de que la infracción imputada a INVERSIONES Y TARJETAS S.A., no solamente constituía una infracción que afectaba a la denunciante y demandante particular doña EUGENIA RAMIREZ BUSTOS, sino que afectaba a los intereses generales de los consumidores.

**19)** Que por el contrario, la actuación de SERNAC en dicha audiencia se redujo a: i) A fojas 101, a ratificar su denuncia; ii) Ratificar a fojas 101 y 102 el acompañamiento de documentos que lo habían sido con su denuncia y que se refieren a dos materias específicas: 1) la situación particular que afecta a la denunciante y demandante civil doña EUGENIA RAMIREZ BUSTOS y al denunciado y demandado INVERSIONES Y TARJETAS S.A., que constituye la infracción denunciada y; 2) jurisprudencia acorde con dicha situación específica.

**20)** Que en conclusión, analizados ya suficientemente en este fallo si los hechos denunciados constituyeron una infracción a las normas de la Ley Nº 19.496 en perjuicio de un consumidor particular como lo fue, el sentenciador no cuenta con ningún elemento de prueba como para dar por establecido además, que dicho hecho tiene una connotación de magnitud y ocurrencia tal que afecto los intereses generales de los consumidores.

**21)** Que el sentenciador no tiene intenciones de ilustrar a SERNAC sobre lo que se supone ha debido probar en la causa, pero no puede sino consignar que no

*Cento Rute Torre*  
15.11.14

ato

hay probanza alguna respecto a las circunstancias siguientes: Efectividad de que el denunciado y demandado incurre habitual y persistentemente en la práctica de cobrar intereses superiores a los máximos permitidos; Nómina de consumidores reclamantes ante dicho Servicio, a los cuales les ocurrió la misma situación denunciada en autos y que se expuso antes, con el carácter de habitualidad que requiere una situación para ser afectatoria de intereses generales de los consumidores, etc., etc.

**22)** Que los puntos referidos entre otros precedentemente, a probar de obligación de SERNAC en estos autos, son precisamente aquellos que dotan al hecho denunciado de las condiciones necesarias para su calificación como afectatorio de los intereses generales de los consumidores, en cuanto reúne las condiciones de masividad y de habitualidad. La condición de masividad del hecho denunciado dice relación con la constatación cierta de una cantidad significativa de consumidores afectados por él, no una mera suposición y la condición de habitualidad, en cuanto el hecho no es una mera casualidad circunstancial en el obrar del proveedor, sino que obedece a una política específica, ante estas eventualidades, de dicho agente. Naturalmente en último término, dichas condiciones de habitualidad y masividad en el hecho denunciado, requieren de constatación y declaración jurisdiccional.

**23)** Que en este mismo orden de ideas, si en la calificación del hecho denunciado, no se actuase con este criterio de exigencia para darlo como afectatorio de los intereses generales de los consumidores, cualquier acto individual de los que rige la Ley N° 19.496 lo sería, si SERNAC al deducir este tipo de denuncias así lo definiera, quedando absolutamente inocua la obligación legal que tiene dicho denunciante, en cuanto puede, bajo ciertas premisas, comparecer en este tipo de causas, sólo como dice la ley "cuando resulten afectados los intereses generales de los consumidores."

**24)** Que en consecuencia, el Tribunal rechazará la denuncia de SERNAC por no haberse acreditado en la causa de ningún modo que el hecho denunciado haya afectado los intereses generales de los consumidores, en cuanto ha constituido práctica habitual del denunciado y que ha afectado a un número considerable de consumidores con ello.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N°s 1°, 2°, 3° inciso 2° letra a), 17 G, 23, 39, 50 A y 50 B de la Ley N° 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287; 144 del Código de Procedimiento Civil; y 1698 inciso primero del Código Civil;

**SE RESUELVE:**

**A)** Que, **NO HA LUGAR** al requerimiento del Servicio Nacional del Consumidor de fojas 10 y siguientes, por no haberse probado en la causa de ningún

modo que el hecho expuesto por dicho Servicio Público haya afectado los "intereses generales de los consumidores". Y en todo caso, de haberse acreditado tal circunstancia, la acción que SERNAC debió ejercer, no es sino aquella que resulta propia de la afectación de los "intereses difusos", debiendo en consecuencia obrar ante la Justicia Ordinaria.

**B)** Que no obstante ello, **SE CONDENA** a la parte de INVERSIONES Y TARJETAS S.A., representada legalmente por don RICARDO BRENDER SWICK, a pagar una multa equivalente a 50 U.T.M. (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

**C)** Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal de la condenada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

**D)** Que, **SE DESECHA** en todas sus partes la demanda civil formulada en el primer otrosí de fojas 34, por doña EUGENIA RAMIREZ BUSTOS en contra de INVERSIONES Y TARJETAS S.A., por las razones expresadas en el considerando 14 de esta sentencia.

**E)** Que, una vez cumplido lo ordenado en esta resolución; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y DÉSE CUMPLIMIENTO** a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

**DICTADA POR DON HECTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.**

**AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.**