

NOV 2014
CASA 10
CALLE
PLAZA DE ARMAS

9530



I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA 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° M-11.390-2012/PCM
Carta Certificada N°: 0

SEÑOR (A)
VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL
TEATINOS 333 PISO 2
SANTIAGO

15007



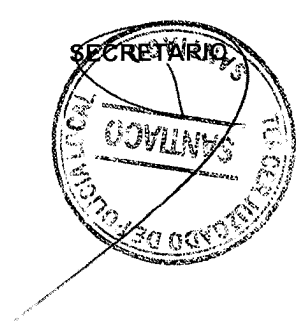
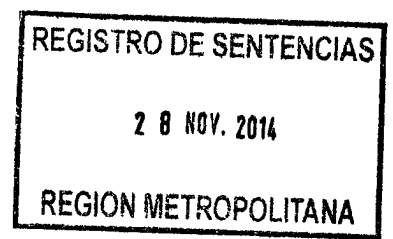
CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

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

Santiago, Miércoles 5 de noviembre de 2014

Notifico a UD. que en el proceso N° M-11.390-2012, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:
Cúmplase.
NOTIFÍQUESE.



Santiago, veinticuatro de septiembre de dos mil catorce.

A fojas 262 y 263; téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada.

Y teniendo presente:

Que la requirente ha tenido motivo plausible para litigar, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil dicha parte debe quedar eximida de la carga de pagar las costas originadas.

Por estas consideraciones, **se revoca**, la sentencia de veintiocho de marzo de dos mil catorce, escrita a fojas 201 y siguientes, sólo en cuanto condenó en costas a la parte recurrente y **se decide** en su lugar que ésta queda absuelta de dicha carga procesal.

Se confirma, en lo demás, la referida sentencia.

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-520-2014.

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la ministro señora María Soledad Melo Labra e integrada por el fiscal judicial señor Raúl Trincado Dreyse y el abogado integrante señor Franco Devillaine Gómez.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones de Santiago.
En Santiago, veinticuatro de septiembre de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Vot. 04/04/2014
Vance 10/04/2014

SANTIAGO, veintiocho de marzo de dos mil catorce.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 17 y siguientes rola denuncia efectuada al Tribunal por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, Abogada, Directora Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de BANCO SANTANDER CHILE, representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, ambos domiciliados en calle Bandera N° 140, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por don GUSTAVO URREA ARAYA, el cual en copia de reclamo de fecha 20 de Marzo del año 2012, señala textualmente: *"Tenia un crédito de consumo por el pago de unas cuentas con el Banco Santander, donde llevo el pago de mis cuotas al día. El problema es que ahora pague la cuota correspondiente al mes de marzo a través de caja y ahora me están descontando la misma cuota pero a través de una cuenta corriente que tengo en el banco, siendo que yo no tengo el sistema de pago automático de cuenta y tampoco estoy atrasado en el pago. Como solución solicita que le restituyan la plata que le descontaron de la cuenta corriente por concepto de pago del crédito de consumo"*.

II.- 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".

III.- Que, a lo principal de fojas 188 y siguientes, el requerido BANCO SANTANDER CHILE, contesta la acción deducida en su contra, solicitando su rechazo. Expone, en síntesis, que el Sr. Urrea efectivamente tiene un crédito de consumo con el Banco Santander, el cual se encuentra documentado en el Pagaré Nº 650016141614 "Crédito en Moneda Nacional No reajutable en Cuotas Fijas", por un monto de \$7.311.255, en virtud del cual se obligó a pagar, con vencimiento los días 1º de cada mes, a contar del 1º de marzo del año 2011 y hasta el 2 de enero del 2014, 35 cuotas mensuales y sucesivas de \$281.584, más una cuota con vencimiento el 3 de febrero del 2014 por \$281.580, lo que da un total de 36 cuotas, más los respectivos intereses pactados. Expresa que tal como se señaló en su oportunidad por el Banco Santander, frente al reclamo del señor Gustavo Urrea, en caso de mora de cualquiera de las cuotas, el cliente autorizó, entre otras cosas, al Banco, para efectuar cargos en la cuenta corriente y/o de ahorro para hacerse pago de todas las cantidades que se hicieren exigibles en virtud del pagaré, según se desprende de la cláusula sexta del pagaré, denominada "Cargos en cuentas corrientes y otros". En efecto, la cuota cargada en la cuenta corriente del señor Gustavo Urrea, fue precisamente por encontrarse en mora del pago. Señala que el señor Gustavo Urrea a partir de la cuota Nº 15 que venció el día 02 de mayo de 2012, dejó de cumplir con su obligación de pagar al Banco Santander, motivo por el cual se interpuso una demanda ejecutiva seguida ante el 29º Juzgado Civil de Santiago, Rol Nº C-9267-2013. Indica que no existe ningún incumplimiento, ni infracción alguna respecto del cliente señor Gustavo Urrea, sino más bien, existe una situación de incumplimiento de parte del cliente para con el Banco. Por lo tanto, no cabría atribuir a su representada ninguna infracción a la Ley Nº19.496 como pretende hacerlo el Sernac. Finalmente, señala que el Banco en ningún momento ha actuado de forma negligente, ni tampoco ha causado menoscabo alguno al señor Gustavo Urrea debido a una falta en la prestación de los servicios que ofrece, menos aún podría entender el Sernac que existe alguna actuación que afecte el interés general de los consumidores. Así, no cabe más que concluir que no existe en el caso de marras ningún antecedente que permita acoger la improcedente pretensión del Sernac.

IV.- Que, a fojas 194 y 195, se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia de la parte denunciante del Sernac y de la parte denunciada de Banco Santander Chile. No se produjo conciliación. El requirente ratifica su acción y la requerida la contesta al tenor de su presentación de fojas 188 y siguientes. No se presentaron testigos por las partes.

V.- Que, las partes acompañaron en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 3, formulario único de atención de público, de fecha 20/03/2012; b) a fojas 4, carta referencia número 5992331; c) a fojas 5, carta respuesta referencia número 5992331, de fecha 03/04/2012; d) a fojas 6 y 8, documento denominado "Préstamo - Pago de cuotas" de fecha 02/02/2012; e) a fojas 7, documento de Banco Santander Chile debidamente timbrado; f) a fojas 9, cartola cuenta corriente, Banco Falabella; g) de fojas 10 a 15, diversos estados de cuenta corriente, Banco Santander Chile; h) a fojas 16, carta de fecha 14 de marzo de 2012; i) a fojas 177, copia simple del pagaré Nº 650016141814; j) a fojas 183, copia simple de demanda ejecutiva de cobro de pagaré; y k) a fojas 186, copia simple de cartola operación crédito, de fecha 27/06/2013.

VI.- Que, a fojas 198 la parte denunciante del Sernac objeta documentos.

VII.- Que, a fojas 200 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

1) Que, como consta a fojas 198, los documentos acompañados por la parte denunciada en la audiencia de estilo, fueron objetados por la parte denunciante. Sin embargo, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, ello no impide al sentenciador considerarlos para los efectos de dictar sentencia en la causa.

II.- EN CUANTO AL FONDO:

2) Que, la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC se refiere a la posible infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley Núm. 19.496, en que habría incurrido BANCO SANTANDER CHILE, en perjuicio de don GUSTAVO URREA ARAYA, producto de un cobro improcedente, ya que el requerido cobró la cuota Nº 13 del crédito de consumo

Nº650016141814 en la cuenta corriente del consumidor, a pesar de que la misma ya se encontraba pagada.

3) Que, el consumidor particular afectado don GUSTAVO URREA ARAYA, no compareció oportunamente en autos, ni menos aún rindió prueba.

4) Que, en estos autos el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) actúa como denunciante, y según su propia expresión, conforme a lo dispuesto en el artículo Nº 58 letra G) de la ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, norma que precisamente se refiere a hechos que afecten "el interés general de los consumidores."

5) Que, el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley Nº 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 12 de la Ley Núm. 19.496 establece que:

"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

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."

7) 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.

8) Que el sentenciador, como cuestión previa, estima preciso establecer que los antecedentes probatorios aportados a la causa y constituidos fundamentalmente por la prueba documental aportada por las partes, no son a juicio del Tribunal entre si y respecto de los hechos de la causa lo suficientemente conexos, concordantes, graves, múltiples y precisos, como para hacer formar convicción plena al Tribunal respecto de la existencia y origen de los hechos denunciados y de quien es en definitiva la responsabilidad infraccional pertinente conforme exige el artículo 14 de la Ley N° 18.287, ni si ese hecho afectó los intereses generales de los consumidores.

9) Que, la audiencia de conciliación, contestación y prueba fijada por el Tribunal, teniendo presente lo dispuesto en los artículos 50 B de la Ley N° 19.496 y 7° inciso 1° de la Ley N° 18.287, es la única época procesalmente válida para que las partes rindan la prueba correspondiente, y para ello debe seguirse la regla general de la carga de la prueba u *"onus probandi"* señalado en el artículo 1698 inciso 1° del Código Civil, y que señala *"Incumbe probar las obligaciones y su extinción al que alega aquéllas o ésta."*

10) Que, entonces, y dado que en la audiencia o comparendo de contestación y prueba decretado en autos no se presentó el consumidor particular afectado don GUSTAVO URREA ARAYA, por lo que no se rindió prueba por quien corresponde, este sentenciador carece de los elementos mínimos de juicio para formarse una cabal convicción respecto de la ocurrencia de los hechos alegados, motivo por el cual la denuncia infraccional de autos, se desecha en todas sus partes.

11) Que, además de la falta de prueba del hecho denunciado, debe considerarse que lo que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha denunciado en estos autos, se refiere simplemente al hecho puntual de un cobro improcedente, ya que el requerido cobró la cuota N° 13 del crédito de consumo N°650016141814 en la cuenta

corriente del consumidor don GUSTAVO URREA ARAYA, a pesar de que la misma ya se encontraba pagada, 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".

12) 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.

13) Que en este punto, el sentenciador no tiene intenciones de ilustrar al SERNAC sobre lo que se supone debió probar en la causa, pero no puede sino consignarse que no hay probanza alguna respecto de las circunstancias siguientes: Efectividad de que el denunciado, BANCO SANTANDER CHILE, incurre habitual y persistentemente en la práctica de realizar cobros improcedentes y; nómina de consumidores reclamantes ante dicho Servicio, los cuales se vieron afectados por dichos cobros, con el carácter de habitualidad que requiere una situación para ser afectatoria de "intereses generales de los consumidores".

14) Que, los puntos referidos entre otros que son de obligación de prueba del SERNAC, son precisamente aquellos que dotan al hecho denunciado de las condiciones necesarias para su calificación como afectatorios de "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 circunstancias en el obrar del proveedor, sino que obedece a una política específica, ante estas eventualidades, dicho agente. Naturalmente en último término, dichas condiciones de masividad y habitualidad en el hecho denunciado, requieren de constatación y declaración jurisdiccional.

15) Que, en este mismo orden de ideas, si correspondiere efectuar la calificación del hecho afectatorio de los "intereses generales de los consumidores" sólo a SERNAC, cualquier acto individual de los que rige la ley N° 19.496, podría quedar al arbitrio en su calificación haciendo absolutamente inocua la obligación legal que tiene SERNAC, en cuanto sólo puede, bajo ciertas premisas, comparecer en este tipo de causas.

16) Que, ahora bien y en referencia al considerando 8° de este fallo, de la prueba rendida válidamente en la causa por el SERNAC y que en autos rola de fojas 1 a 16, 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 BANCO SANTANDER CHILE, no solamente constituía una infracción que afectaba al reclamante particular, don GUSTAVO URREA ARAYA, sino que afectaba a los "intereses generales de los consumidores".

17) Que por el contrario, la actuación del SERNAC, en la audiencia de estilo de fojas 194 y siguientes, se limitó a: a) ratificar la denuncia, como consta a fojas 194; b) reiterar los documentos acompañados de fojas 1 a 16, como consta a fojas 194 y; c) acompañar sentencia condenatoria que trata sobre hechos similares a los de autos, como consta de fojas 194. Todo lo cual se refiere a la situación particular que afecta a don GUSTAVO URREA ARAYA y a BANCO SANTANDER CHILE.

18) Que en atención a ello, éste sentenciador no cuenta con ningún elemento de prueba suficiente como para dar por establecido primero la veracidad del hecho denunciado y luego que este tiene una connotación de magnitud y ocurrencia tal que afecta los "intereses generales de los consumidores".

19) Que siendo así, el Tribunal rechazará la denuncia del SERNAC por no haberse acreditado en la causa de ningún modo que el hecho denunciado se produjo y que haya afectado los "intereses generales de los consumidores", en cuanto ha constituido práctica habitual del denunciado que ha afectado a un número considerable de consumidores.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N° 12, 23, 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 del Código Civil;

SE RESUELVE:

A) Que, **SE RECHAZA** la denuncia infraccional de fojas 17 y siguientes, por no haberse acreditado en la causa la existencia del hecho denunciado, al no haber comparecido oportunamente el consumidor particular afectado a probar dicho supuesto, por lo que mal puede un hecho inexistente haber afectado los "*intereses generales de los consumidores*". Se previene en todo caso que en tal evento, la acción que el SERNAC debió ejercer, no es sino aquella que resulta propia de la afección de los "intereses difusos y/o colectivos en su caso", debiendo obrar ante la Justicia Ordinaria.

B) Que, **SE CONDENA** a la parte requirente del SERNAC al pago de las costas del juicio.

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

Dictada por don Héctor Jerez Miranda, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza don Daniel Leighton Palma, Secretario Titular.

