

000247



CASILLA 11
SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

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

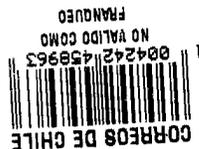
I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980

ROL N° M-26.755-2012/PCM
Carta Certificada N°: 0

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

000248

CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA
PERSONA DE ESTE DOMICILIO.



GADA A CUALQUIER

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

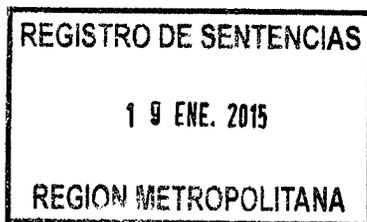
Santiago, Lunes 5 de enero de 2015

Notifico a UD. que en el proceso N° M-26.755-2012, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Cumplase.

NOTIFÍQUESE.



C.A. de Santiago

Santiago, diez de diciembre de dos mil catorce.

A fojas 122, 123 y 124: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia enalzada, y se tiene además presente:

Que la circunstancia de no haberse recibido la petición de informe del Servicio Nacional del Consumidor en el área correspondiente del Banco de Chile no constituye caso fortuito sino un hecho imputable al denunciado que no lo exime de responsabilidad; lo cierto es que la respuesta al oficio fue emitida con posterioridad al plazo establecido al efecto, configurándose así la infracción por la cual fue sancionada, y la prueba rendida por dicha parte no altera esta decisión.

Y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de veintiuno de julio de dos mil catorce, escrita a fojas 77 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1336-2014.

Pronunciada por la Sexta Sala, integrada por los Ministros señora Pilar Aguayo Pino, señora Gloria Maria Solis Romero y el Abogado Integrante señor Angel Cruchaga Gandarillas.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltra. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, diez de diciembre de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

SANTIAGO, veintiuno de julio de dos mil catorce.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 14 y siguientes, don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, Abogado, Director Regional Metropolitano subrogante del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), actuando en su representación, ambos con domicilio en calle Teatinos N° 333, piso 2º, comuna de Santiago, deduce denuncia infraccional en contra de BANCO DE CHILE, representado legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, ambos con domicilio en Ahumada N° 251, piso 2º, comuna de Santiago, por no cumplir la obligación legal de proporcionar la información básica comercial solicitada por el Servicio, a propósito del reclamo deducido ante éste por doña Paula Díaz Vernal, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 58 inciso quinto y siguientes de la Ley N° 19.496.

Relata SERNAC en su libelo, que con fecha 4 de julio de 2012, remitió un oficio al denunciado Banco de Chile, solicitando información básica comercial relativa a las operaciones realizadas con ocasión de crédito hipotecario solicitado por la consumidora, el que fue rechazado; La información requerida fue la siguiente:

"1.- Detalle de los gastos operacionales realizados por el proveedor con su respectiva rendición de cuenta; y,

2.- Las condiciones de política crediticia del Banco de Chile en relación al crédito hipotecario indicando las condiciones o requisitos para acceder al mismo".

Señala que transcurrido el plazo legal, no se verificó el cumplimiento por parte del denunciado.

II.- Que, a fojas 65 y 66 se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la comparecencia de ambas partes. El denunciado contesta, en síntesis, la acción deducida en su contra, señalando que la información solicitada no es información básica comercial. Relata que lo que en realidad SERNAC hace es solicitar información específica respecto de un crédito determinado entregado a un cliente en particular, la señora Díaz Vernal, y no información dirigida al público consumidor. Refiere que el oficio N° 11920 del Sernac, si bien aparece recibido por la unidad de correspondencia del Banco de Chile, no ha sido habido en dependencias de su representado. Narra que efectiva y lamentablemente, por circunstancias que no han podido determinar, respecto del oficio en cuestión no hay registro interno de haber sido despachado al área de respuestas de su representado, y por ese motivo no se respondió antes. Finalmente, señala que con fecha 29 de junio de 2012, y a través de una

carta dirigida directamente a doña Paula Díaz Vernal, su representado respondió el reclamo entregando la información detalladamente, es decir, antes del 4 de julio - fecha en el que el SERNAC envió el oficio N° 11920 – el Banco de Chile ya había recibido el reclamo de la cliente y ya lo había respondido.

III.- Que, las partes acompañaron en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 3, formulario único de atención de público, fecha de ingreso 17/10/2012; b) a fojas 4, 5, 12 y 13, ordinario número 011920, de fecha 04 de julio de 2012; c) a fojas 6, orden de traslado N° 197205, con fecha de entrega 10 de julio de 2012; d) a fojas 7, impresión de página web de Correos de Chile; e) a fojas 8, guía de retiro de Correos de Chile; f) a fojas 9, 10 y 11, nómina de remitentes enviada por el Sernac a Correos de Chile; g) de fojas 30 a 49, diversos fallos; h) a fojas 50, carta de fecha 14 de marzo de 2013; i) a fojas 51 y 52, correo electrónico de fecha 15 de junio de 2012; j) a fojas 53 y 54, carta de fecha 29 de junio de 2012; k) a fojas 55 y 56, carta de fecha 12 de marzo de 2013.

IV.- Que, a fojas 72 la parte denunciante del Sernac objeta documentos.

V.- Que, a fojas 76 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

1) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional del SERNAC.

2) Que, el artículo 58 inciso quinto y siguientes de la Ley N° 19.496 dispone: *"Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.*

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación."

3) Que, el artículo 2º letra o) de la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada, dispone: *"Para los efectos de esta ley se entenderá por:... o) Tratamiento de datos, cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar, comunicar, ceder, transferir, transmitir o cancelar datos de carácter personal, o utilizarlos en cualquier otra forma."*

4) 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.

5) Que, el artículo 1698 inciso 1º del Código Civil: "*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.

6) Que, en primer término, con respecto a la facultad del Servicio Nacional del Consumidor de solicitar la información relativa a doña Paula Díaz Vernal, es necesario señalar que el artículo 58 de la Ley N° 19.496, comprende la facultad de solicitar información que va más allá de la información básica comercial a que se refiere el artículo 1º N° 3 de la Ley N° 19.496, ampliación que operó en virtud de las modificaciones que introdujo la Ley N° 20.555 del año 2011 al artículo 58 de la Ley N° 19.496, información que a juicio de este Tribunal, puede perfectamente comprender aquella relacionada con la situación crediticia de un particular, siempre que SERNAC cuente con la debida autorización de dicho particular de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada.

7) Que, con respecto a tal autorización, consta a fojas 52 que la reclamante doña Paula Díaz Vernal, autorizó el tratamiento de sus datos personales por parte del SERNAC, tratamiento de datos que según lo dispuesto en el artículo 2º letra o) de la Ley N° 19.628, incluye la acción de recolectar datos, por lo que se estima que SERNAC se encontraba debidamente autorizado por la titular de los datos, para requerirlos a la entidad crediticia.

8) Que ahora, con respecto a la solicitud de SERNAC, en virtud de la prueba rendida válidamente en autos, y que consta de los documentos acompañados de fojas 3 a 13 y de 30 a 56, apreciados según las reglas de la sana crítica, se desprende que con fecha 4 de Julio de 2012, el Servicio Nacional del Consumidor envió una solicitud de información básica comercial al denunciado, la que fue recibida por el mismo con fecha 10 de Julio del mismo año, según consta a fojas 46.

9) Que entonces, constando en autos que el Servicio Nacional del Consumidor contaba con la autorización de la reclamante para solicitar su información crediticia, constando asimismo que SERNAC solicitó información al

denunciado Banco de Chile, y no constando que este último hubiere cumplido con la solicitud dentro del plazo legal, es posible para este Tribunal, concluir que el denunciado infringió lo dispuesto en el artículo 58 inciso quinto y siguientes de la Ley N° 19.496.

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas citadas de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo 14 de la Ley N° 18.287;

SE RESUELVE:

A) Que, **SE CONDENA** a BANCO DE CHILE, representado legalmente por don Arturo Tagle Quiroz, a pagar una multa de **100 UTM** (Cien Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 58 inciso quinto y siguientes de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en la parte considerativa de esta sentencia.

B) Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal del condenado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día desde que esta sentencia quede ejecutoriada.

C) Que, cada parte pagará sus respectivas costas.

D) 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.

DECRETADA POR DON HÉCTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON CARLOS MONTECINOS ESCOBAR, SECRETARIO (S).

