

**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° 18.554- M- 2012 /MRR  
Carta Certificada N°: 0**

**SEÑOR (A)  
FRANCO FURLANETTO PLA  
LOS JAZMINES N° 1585 # 11  
ÑUÑO A**

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, Lunes 1 de junio de 2015

Notifico a UD. que en el proceso N° **18.554-M-2012**, se ha dictado con fecha 19-02-2015, la siguiente resolución:

*CÚMPLASE.*

**SECRETARIO**



Santiago, treinta de enero de dos mil quince.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia apelada, con excepción de los considerandos segundo, duodécimo y desde el décimo cuarto al vigésimo segundo inclusive, los que se eliminan.

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

I.- En cuanto a la denuncia formulada por Franco Furlanetto Pla:

**PRIMERO:** Que en lo que dice relación con la denuncia infraccional efectuada por el afectado Franco Furlanetto Pla en contra de la empresa Inversiones y Tarjetas S.A. la que hace consistir principalmente en la transgresión a la disposición contenida en los artículos 3° inciso primero letra b), 13, 23 y 39 de la Ley N° 19.496, en tanto estima que la citada empresa ha procedido al cobro de intereses que exceden el marco legal autorizado.

**SEGUNDO:** Que, para determinar la existencia o no del hecho infraccional denunciado, es necesario tener presente 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 por sobre el capital reajustado*. En ningún caso constituyen interés las costas personales ni procesales”.

A su turno el artículo 39 de la Ley N°19.496 señala: “Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el máximo convencional a que se refiere el artículo 6° de la Ley N° 18.010, sin perjuicio de la sanción civil que contempla el artículo 8° de la misma Ley.

**TERCERO:** Que de la prueba rendida y singularizada en el considerando 11°, es posible dar por establecido que el denunciante señor Furlanato con fecha 27 de marzo de 2012, solicitó a la denunciada Inversiones y Tarjetas S.A. un avance Full-Emergencia producto del financiamiento ofrecido por la denunciada consistente en un avance en efectivo de \$200.000, pagaderos en 10 cuotas de \$ 24.874, cada una. A su vez, sobre el citado

capital, se aplicó un interés de 4,18%, encontrándose dentro del margen permitido, que a esa fecha ascendía a un 4,50%.

A lo anterior se adiciona un cobro, que no se justificó, por concepto de “administración por uso” correspondiente a \$3.123 mensuales, lo que hace acrecentar la cuota mensual a la suma de \$27.997, aumentándose de hecho, por esta vía la tasa de interés, teniendo para ello presente el concepto de interés contenido en el artículo 2° citado de la Ley N°18.010 , con lo que se llega a una tasa de interés de 6,64%, la cual excede considerablemente la tasa máxima convencional correspondiente a la fecha de la operación, que era, como ya se dijo de un 4,50%. Lo anterior vulnera efectivamente la norma contenida en el artículo 39 de la Ley N° 19.496, según queda en evidencia del documento agregado a fojas 13, consistente en Memorandum N° 104 emanado de SERNAC en donde se hace el cálculo matemático de la operación en análisis. A la convicción anterior contribuyen los documentos acompañados a fojas 8 y 12, consistentes en sendos comprobantes de pago de 2 de las 10 cuotas convenidas y que dan cuenta en forma fehaciente de los referidos cargos adicionales.

**CUARTO:** Que, en nada altera lo concluido la carta respuesta agregada a fojas 6 de autos, emanada de la tienda comercial HITES, en tanto ratifica que efectivamente junto al interés cobrado, el uso de la tarjeta está sujeto a un cargo de administración por uso, el cual es fraccionable por períodos y que se traduce en que el monto que se cobra es dividido por cada mes o fracción de mes establecido para el pago del crédito otorgado, y que lo anterior habría sido debidamente informado y aceptado por el cliente al momento de realizar la transacción.

**QUINTO:** Que cabe hacer presente, en cuanto a la última afirmación de la información completa veraz y oportuna, que dice el denunciado haber entregado, ello no se ha demostrado, máxime cuando el mismo cliente-consumidor al efectuar su reclamo, según consta a fojas 3, invoca su absoluta ignorancia sobre los cargos cobrados, solicitando derechamente se le informe

formalmente a qué corresponden dichos cobros, y en el caso de ser estos improcedentes, se proceda a su descuento. Lo anterior deja en evidencia la infracción al artículo 39 del aludido cuerpo legal.

**SEXTO:** Que, de lo que se viene analizando a la luz de las disposiciones legales citadas y aplicables al caso en particular, resulta claro que la alegación de la empresa denunciada en cuanto aduce que el interés cobrado no incluye los cobros de administración por uso, cargo que coincidentemente es fraccionado y cobrado conjuntamente con la respectiva cuota a la cual se suma su importe, resulta errada e insatisfactoria desde que la definición de interés dada por la norma legal transcrita, señala lo contrario, por lo que no cabe sino concluir que cualquier suma cobrada por sobre el capital, ha de entenderse como tal, con la excepción que la misma norma señala, cuyo no es el caso.

II.- En cuanto a la denuncia formulada por el Servicio Nacional del Consumidor de fojas 15.

**SEPTIMO:** Que, en lo concerniente a esta denuncia, el núcleo de la discusión, entiende esta Corte, radica en determinar si, de conformidad a lo previsto en el artículo 58 letra g) de la ley del ramo, el citado servicio se encontraba en el presente caso legitimado para actuar invocando un interés general de los consumidores, frente a la actuación de la denunciada, que sólo habría afectado al denunciante aludido precedentemente, estimando que no habría una afectación a intereses generales de los consumidores.

**OCTAVO:** Que, sobre ello cabe precisar que conforme lo dispone el precepto citado, ésta constituye una acción de aquellas destinadas a proteger intereses supraindividuales, pudiendo sostenerse que existe una cuarta categoría de acciones, más allá de las señaladas en el artículo 50 de la misma ley que contempla las acciones de interés individual, colectivo o difuso.

En cuanto al interés general de los consumidores, cabe señalar que existe autonomía de dicha acción respecto de las tres anteriormente mencionadas, y por tanto se encuentran incluidas en el régimen general de

competencia de los Juzgados de Policía Local, entendiendo que la competencia que la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor entrega a los tribunales ordinarios, debe ser interpretada restrictivamente frente a la regla general que es la competencia de los citados Juzgados de Policía Local.

**NOVENO:** Que, cabe dejar sentado que el artículo 58 de la Ley N°19.496 emplea la expresión “intereses generales de los consumidores” en una acepción más amplia que la del “interés colectivo o difuso” que menciona el artículo 50 de la misma ley, toda vez que por tal interés general, se entiende el interés de la sociedad política, utilizada 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, a saber, los consumidores en sentido genérico, y no como un grupo , específico e individualizado de los mismos, de donde cabe descartar la circunstancia de supuesta falta de legitimación para el ejercicio de la presente acción derivada de la circunstancia de haberse constatado la afectación de una sola persona, pues ello en nada afecta la consideración efectuada en cuanto a lo que ha de entenderse por interés general, dado que el mismo engloba a la sociedad toda, considerada como potencial consumidora desde la perspectiva de la ley del ramo, y por ende, como posible de verse afectada en sus intereses, de donde se colige que el citado servicio debe intervenir en tales casos por mandato del señalado artículo 58 letra g).

**DÉCIMO:** Que, a lo anterior cabe agregar la naturaleza misma del interés general de los consumidores, lo que permite diferenciarlo del interés colectivo o difuso, y aunque no está definido en la ley, permite conceptualizarlo como “aquel que protege a la sociedad toda”. A ello se suma que la determinación del interés general de los consumidores se basa en un criterio cualitativo, cual es la protección a los consumidores en cuanto grupo abstracto de sujetos para el caso de violación a sus derechos esenciales, lo que claramente difiere del interés colectivo en cuanto éste dice relación con la

defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual, conforme lo dispone el artículo 50 ya citado, y el interés difuso es aquel que se relaciona con la defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

De esta forma el interés colectivo o difuso implica siempre en su sustrato la existencia de intereses individuales, sólo que acumulados para efectos de coherencia y economía procesal, de manera de evitar fallos divergentes y lograr una decisión uniforme en el caso particular.

Otro punto a considerar, es el objeto que persigue cada una de las acciones diferenciadas, así la acción en el interés general, cuyo único legitimado es el SERNAC, persigue la sanción infraccional del proveedor que con su conducta ha afectado el mencionado interés general de los consumidores, al haber infringido normas de la ley del ramo, procesalmente, se trata entonces, de una denuncia que busca la sanción infraccional del proveedor por medio de la imposición de una multa, y no una demanda que pretenda efectos civiles, como si sería procedente tratándose del interés colectivo o difuso.

**UNDECIMO:** Que por lo referido, no parece lógico ni razonable forzar al Servicio aludido a ejercer en exclusiva la acción infraccional en sede civil, procedimiento mucho más complejo y de lato conocimiento.

Finalmente y sentado que sea el hecho que existe un interés general de los consumidores, siendo legitimado para denunciar tales infracciones el SERNAC, resultando competente para conocer de ello el Juzgado de Policía Local, y encontrándose establecida la infracción que afectó al consumidor Franco Furlanetto Pla, en tanto transgredió la norma contenida en el artículo 39 de la Ley N°19.496 materia de la denuncia infraccional efectuada por el señalado servicio, forzoso es concluir que habrá de darse lugar a dicha denuncia y aplicar las sanciones correspondientes.

En cuanto a las vulneraciones de los artículos 3° inciso primero letra b), 12 y 58 g) de la Ley N°19.496, ello resuelta ser sólo el medio utilizado para materializar la infracción al artículo 39 ya aludido.

**EN LO CIVIL:**

**DUODECIMO:** Que, a fojas 31, primer otrosí, el consumidor Franco Furlanato Pla deduce demanda civil en contra del proveedor ya individualizado, Inversiones y Tarjetas S.A. a fin de que éste sea condenado a indemnizarle los perjuicios causados, por concepto de daño emergente, solicita la suma de \$ 100.000, y por concepto de daño moral la suma de \$ 150.000. Funda su pretensión en las disposiciones de los artículos 3°, 12, 23 y 39 de la Ley ya citada.

**DÉCIMO TERCERO:** Que de la documental acompañada, que rola de fojas 26 a 30, solo es posible establecer que el demandante pagó las cuotas correspondientes a los meses de mayo, junio y julio de 2012, razón por la cual y a título de daño emergente habrá de acogerse dicha demanda en la suma que corresponde a lo pagado en exceso, y según dan cuenta los comprobantes acompañados en autos. Tal monto alcanza a la cantidad de \$12.492, y que se identifica, según se adelantó, al monto que excedió al interés máximo convencional permitido asociado al concepto gastos de administración por avances que asciende a \$ 3.123 mensuales.

**DÉCIMO CUARTO:** Que, cuanto al daño moral pretendido, éste se fijará prudencialmente en tanto resulta de toda lógica suponer las molestias y menoscabo que tal situación ha producido en su estado anímico y el tiempo que ha debido destinar a su defensa, con la natural preocupación que ello conlleva.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en las normas legales citadas y en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y 32 de la Ley N° 18.287, se declara que:

I.- **Se revoca** la sentencia de cinco de septiembre de trece, escrita a fojas 111 y siguientes, en cuanto desechó la denuncia infraccional y la demanda por daño emergente y en su lugar se decide que:

En lo infraccional:

A) **Se acoge** la denuncia formulada por don Franco Furlanetto Pla, y el Servicio Nacional del Consumidor como compareciente en interés general de los consumidores, por infringir la denunciada el artículo 39 de la Ley N° 19.846, en consecuencia, se condena a Inversiones y Tarjetas S.A. representada legalmente por Ricardo Brender Zwick al pago de una multa ascendente a 50 Unidades Tributarias Mensuales.

En lo civil:

B) **Se acoge** la demanda civil deducida a fojas 31, sólo en cuanto se condena a la demandada al pago, a título de daño emergente, de la suma de \$ 12.492.

C) **Se acoge** la referida demanda en cuanto al daño moral, sólo por la suma de \$ 100.000.

Sumas que serán solucionadas debidamente reajustadas conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor desde la fecha de la presentación de la demanda hasta la de su pago efectivo. Asimismo, devengará intereses desde que se encuentre en mora de su pago.

II.- **Se confirma**, en lo demás apelado, el referido fallo.

Acordada la revocatoria en cuanto se refiere al daño moral, con el voto en contra de la Ministra señora Rutherford, quien fue de parecer de rechazar dicho concepto, por las siguientes consideraciones:

1.- Que, como resulta acreditado en autos, el contrato suscrito entre las partes era uno que, por su propio contenido, lleva envuelto exclusivamente derechos o intereses de orden patrimonial. Por lo mismo, para que pudiese demandarse una eventual reparación del daño moral era indispensable que se hubiese probado fehacientemente, por un lado, que, en concreto, el contrato referido llevaba envuelto derechos o intereses de tipo extrapatrimonial que, en



caso de incumplimiento pudieren generar afectaciones de orden no económico y, por otro, que existía una violación contractual que había afectado tales derechos e intereses. Sucede, en autos, que ninguna de esas dos condiciones están acreditadas de modo alguno.

2.- Que, no existe prueba alguna que demuestre la incorporación de esos derechos e intereses extrapatrimoniales en el contenido del contrato sea porque así haya sido acordada por las partes, sea porque deba entenderse envuelta dentro de los perjuicios previstos o que debieron haberse previsto que acarrearía el incumplimiento, sea porque la naturaleza del contrato debe hacer presumir ello.

3.- Que tampoco existe en autos prueba alguna de que lo que se reclama a título de daño moral sea una afectación distinta a la simple molestia o perturbación propia de todo incumplimiento contractual. En tal sentido, conviene tener presente que la sola infracción de un contrato no da lugar a una reparación por daño moral porque la sola molestia, perturbación o desagrado que le genera al acreedor la infracción no es suficiente para configurarle como tal. De lo contrario, se llegaría al exceso de que todo incumplimiento contractual generaría un daño moral derivado de contrato dado que esas consecuencias son propias a toda infracción.

4.- Que, por último, aunque el artículo 3 letra e) de la Ley n° 19.496 autorice la reparación de los daños morales en los casos de incumplimiento a la normativa allí indicada, ello no importa un derecho a una indemnización “automática” por tal concepto sino que obliga a revisar siempre la procedencia de esa partida en estricta relación con el contrato que se estima infringido.

5.- Que a mayor abundamiento, aún de estimarse procedente el daño moral ha de señalarse que a pesar de su naturaleza particular, éste debe ser probado por quien lo reclama, toda vez que este constituye un presupuesto para el origen de la responsabilidad civil, por tanto, aquel que intente beneficiarse de la concurrencia de la misma, tendrá la carga probatoria de demostrar su existencia.

**Regístrese y devuélvase, con sus agregados.**

**Redacción de la Ministra suplente señora Toro y del voto su autora.**

**Policía Local N°-1523-2014.**

No firma el Abogado Integrante señor Devillaine, por ausencia, sin perjuicio de haber concurrido a la vista y acuerdo de la causa.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora Romy Grace Rutherford Parentti, conformada por la Ministra suplente señora Viviana Toro Ojeda y el Abogado Integrante Franco Devillaine Gómez.

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

En Santiago, a treinta de enero de dos mil quince, se notificó por el estado diario la sentencia que antecede.

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

**VISTOS:**

**I.-** Que, a fojas 15 y siguientes, con fecha 31 de Julio de 2012, doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, abogada, Directora Regional Metropolitana 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 ZWICK, 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 don FRANCO FURLANETTO PLA, cuya copia rola a fojas 4.

**II.-** Que, a lo principal y primer otrosí de fojas 31 y siguientes, don FRANCO FURLANETTO PLA, ingeniero comercial, domiciliado en Donatello N° 7410, comuna de Las Condes, con fecha 16 de agosto 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 y del reclamo de fojas 4, el cual señala textualmente: "El 27/03/2012 solicite un avance en cuotas con hites el cual me fue otorgado y se ha pagado a la fecha hasta la segunda cuota. Se me esta cargando un cobro en boleta de \$1.590 bajo el ítem "estado de cuenta con saldo" y un monto de \$3.123 por avance que según indica en boleta será cargado adicionalmente junto al primer pago mensual un valor de 0.1325 UF por giro efectuado. La empresa no ha sabido responderme a través de sus ejecutivos en forma correcta a que corresponden dichos cobros". El monto de los perjuicios demandados asciende a \$250.000, de los cuales \$100.000 corresponden a indemnización por daño emergente, y \$150.000 a indemnización por el daño moral causado.

**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 denunciados, cada uno invocando un interés distinto de afectación por los hechos denunciados. En efecto, por un lado el consumidor directo e individualmente afectado don FRANCO FURLANETTO PLA, el 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 del consumidor don FRANCO FURLANETTO PLA, 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 DON FRANCO FURLANETTO PLA:**

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 FRANCO FURLANETTO PLA, por cobrar intereses superiores a los máximos permitidos.

4) Que, a fojas 106 y siguientes, se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia de las partes de SERNAC, FRANCO FURLANETTO PLA 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 48 y ss., solicitando su rechazo y contravirtiendo los hechos en que se fundan. Alega que entre Inversiones y Tarjetas S.A., y don Franco Furlanetto Pla se suscribió con fecha 06 de febrero de 2012 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 Nº 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 el Sr. Furlanetto siempre y en todo momento ha estado informado 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, 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 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 3º inciso 1º letra b), de la Ley Nº 19.496, dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor:... b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de*

*contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos."*

**7)** 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".*

**8)** Que, el artículo 39 de la Ley Nº 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 6º de la ley Nº 18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8º de la misma ley".*

**9)** Que, el término *"interés"* está definido expresamente en el artículo 2º de la Ley Nº 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 4, formulario único de atención de público; b) a fojas 6 y 75, carta de fecha 26/05/2012; c) a fojas 7, consulta avance full – emergencia; d) a fojas 8 y 30, documento denominado "carga tarjeta hites avances en tiendas"; e) a fojas 9, consulta distribución pago de fecha 15/05/2012; f) a fojas 10, 11, 26, 27, 28 y 29, estados de cuenta tarjeta hites; g) a fojas 12, fotocopia simple de certificados de pago; h) a fojas 13 y 14, memorándum Nº 104, de fecha 04/07/2012; i) de fojas 52 a 74, copias de sentencias relativas a los hechos de autos; j) de fojas 76 a 80, cartolas informativas y certificados de pago; k) a fojas 81, 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; l) de fojas 101 a 105, correos electrónicos.

**12)** Que, ahora bien, del análisis de la prueba documental acompañada al proceso, apreciada 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 27 de marzo de 2012 don Franco Furlanetto Pla obtuvo un avance full - emergencia en efectivo por \$200.000 mediante su Tarjeta de Crédito HITES; b) Que, el pago de la deuda citada, esto es \$200.000, se hizo mediante pacto de 10 cuotas de \$24.874 cada una, que sumadas dan \$248.740; c) Que, a la cuota pactada de \$24.874 se le adiciono un cargo mensual por uso de \$3.123 por las 10 cuotas acordadas, quedando consecuentemente un monto total mensual a pagar por dicha operación de \$27.997 pesos, que multiplicada por 10 meses equivale a \$279.970; d) Que, respecto del avance full - emergencia en efectivo solicitado por el actor, la suma de las cuotas, de \$279.970 importa un exceso de \$79.970 por sobre el capital financiado (\$200.000); e) Que, los \$79.970 pesos deben entenderse como interés según el artículo 2° de la Ley N° 18.010, que es claro en el sentido de señalar que cualquier suma que se cobre por sobre el capital se reputa interés; f) Que, los \$79.970 señalados en la letra anterior corresponde a un 39,98% por sobre el capital total financiado adeudado, (\$200.000), lo que dividido en 10, número de cuotas pactadas, da un 3,99% mensual exigido por la denunciada por sobre el valor del capital igualmente dividido; g) Que, la tasa máxima convencional vigente al 27 de marzo 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 4,49% mensual, superior al 3,99% cobrado por la denunciada en el avance full - emergencia indicado precedentemente, por lo que no debe entenderse configurada en este caso la infracción al artículo 39 ni a ningún otro de la Ley N° 19.496, por lo que, tanto la denuncia infraccional como su consecuencial demanda civil indemnizatoria serán desestimadas en todas sus partes.

**B) DENUNCIA INTERPUESTA A FOJAS 15 Y SIGUIENTES POR EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR:**

**13)** 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

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.

**14)** 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.

**15)** 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.

**16)** 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 106 y 107, 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 al denunciante y demandante particular don FRANCO FURLANETTO PLA, sino que afectaba a los intereses generales de los consumidores:

**17)** Que por el contrario, la actuación de SERNAC en dicha audiencia se redujo a: i) A fojas 106, a ratificar su denuncia; ii) Ratificar a fojas 106 y 107 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 al denunciante y demandante civil don FRANCO FURLANETTO PLA y al denunciado y demandado INVERSIONES Y TARJETAS S.A., que constituye la infracción denunciada y; 2) jurisprudencia acorde con dicha situación específica.

**18)** 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.

**19)** 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



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.

**20)** 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.

**21)** 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."

**22)** 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 1º, 2º, 3º inciso 1º letra b), 12, 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, **SE DESECHAN** en todas sus partes, la denuncia infraccional y la demanda civil, ambas interpuestas por don FRANCO FURLANETTO PLA en contra de

INVERSIONES Y TARJETAS S.A., por los motivos ya expuestos en la parte considerativa de esta sentencia.

**B)** Que en consecuencia, **NO HA LUGAR** al requerimiento del Servicio Nacional del Consumidor de fojas 15 y siguientes, por no haberse acreditado en la causa de ningún modo la existencia del hecho denunciado, por lo cual consecuentemente no hay afectación de "intereses generales de los consumidores". Se previene en todo caso que en tal evento, la acción que SERNAC debió ejercer, no es sino aquella que resulta propia de la afectación de los "intereses difusos", debiendo obrar ante la Justicia Ordinaria.

**C)** Que, cada parte pagará sus respectivas costas del juicio.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y DÉSE CUMPLIMIENTO** a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley Nº 19.496.

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

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

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long tail, positioned below the text of the secretary's authorization.