

LAS CONDONES, volume de abril de dos mil quince

Certifica que la sentencia de fs. 195 y siguientes se encuentra ejecutoriada.

Nel 38.347.5-2014

A handwritten signature in dark ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, is written across the middle of the page. It is partially enclosed by a faint circular outline.

31/03/2015

no: 46 67

Proceso Rol N°38.347-5-2014
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, veinticuatro de marzo de dos mil quince.

VISTOS;

A **fs.70** El Servicio Nacional del Consumidor, en adelante **SERNAC**, representado por don Juan Carlos Luengo Pérez, ambos con domicilio en Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, en uso de las facultades que le confiere el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de Banco Corpbanca, representado legalmente por don Fernando Massú Taré, ambos domiciliados en calle Rosario Norte N° 660, comuna de Las Condes, fundado en el reclamo realizado ante dicha entidad por don Renato Morales Galdames debido a las supuestas infracciones a la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores N° 19.496, en que habría incurrido la parte denunciada, quien habría obrado de manera negligente en la prestación del servicio financiero contratado, vulnerando lo dispuesto en el artículo 37 de la misma ley, al efectuar gastos de cobranza por el porcentaje máximo permitido por la Ley, que no han sido justificados y ni establecidos claramente respecto de las supuestas gestiones de cobranza, sus modalidades ni procedimiento, ya que a partir del año 2011 el Banco denunciado ha cobrado por concepto de gastos de cobranza la suma aproximada de \$ 13.376.-, que correspondería al 9% del valor de la cuota impaga; y que no obstante al ser requerido sobre dichos gastos, habría justificado únicamente la realización de unas supuestas llamadas telefónicas que sería el procedimiento empleado para efectuar dicha cobranza, estimando en su parecer que tal circunstancia no se apegaría a las exigencias legales establecida para el cobro al deudor de gastos de cobranza de acuerdo a la norma señalada, vulnerando lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1 letra b), 23 y 37 de la Ley N° 19.496, solicitando se condene a Banco Corpbanca al máximo de la multa que establece la Ley para cada una de las infracciones, más las costas de la causa; **denuncia notificada a fs. 116.**



A **fs.93** comparece don **Renato Antonio Morales Galdames**, cédula de identidad N° 7.015.749-7, empleado, domiciliado en calle Juan Aravena Muñoz N° 461, El Huasco, comuna de San Joaquín, quien señala que es cliente de Corpbanca desde el año 2000 a raíz de un crédito hipotecario a 20 años plazo, por el cual debe pagar una cuota de \$160.000.- aproximadamente; que debido a problemas económicos ha pagado su dividendo con atrasos en varias oportunidades, ocasiones en que se le habrían cobrado gastos de cobranza que estima inexistentes, toda vez que la empresa Corpbanca no realizó gestión alguna de cobranza en la forma en que lo indica la Ley, por lo que no serían gastos efectivos; que a mayor abundamiento señala que en ocasiones ha pagado 3 o 4 dividendos juntos, sin que se le haya aplicado los gastos de cobranza, que no ha recibido visitas de algún ejecutivo, carta de cobranza o llamada telefónica instando al cobro de lo adeudado, por lo que considera no procedería este cobro.

A **fs. 105** don Renato Morales Galdames, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Banco Corpbanca por los mismos hechos señalados en la denuncia de fs.70, señalando que el actuar infraccional de la empresa demandada le ha ocasionado perjuicios ascendentes a la suma de \$ 332.424.- por concepto de daño emergente, correspondiente a las sumas pagadas por gastos de cobranza indebidamente cobrados y la suma de \$ 1.200.000.- por concepto de daño moral; más intereses, reajuste y costas ; **acciones que fueron notificadas a fs. 115.**

A **fs.174 y** siguientes se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de los apoderados de las partes, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la Prescripción :

PRIMERO: Que, a fs.133 y como alegación de fondo, Corpbanca opone excepción de Prescripción fundada en que las supuestas infracciones que alega la parte denunciante se habrían cometido en el mes de febrero de 2011 como lo señala el propio escrito de denuncia, que de igual forma



señala que el último requerimiento formulado por SERNAC acerca de esta materia fue contestado con fecha 23 de diciembre de 2013, por lo que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley N° 19.496, la acción interpuesta en autos se encuentra prescrita ya que sólo habría sido notificada de las acciones con fecha 12 de diciembre de 2014, habiendo transcurrido el plazo de seis meses a que se refiere la Ley.

SEGUNDO: Que, la parte denunciante solicita el rechazo de la excepción de Prescripción, toda vez que estima que las infracciones denunciadas no pueden considerarse un solo acto, sino que se trataría de infracciones permanentes, siendo la última, la correspondiente al cobro indebido de gastos de cobranza realizada por el Banco demandado en el mes de mayo de 2014, por lo que no procedería aplicar la prescripción, teniendo presente además, que en la especie la prescripción se interrumpe por la interposición de la denuncia, querrela o demanda como lo señala el artículo 54 inc. 3 de la Ley N° 15.231- sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local- aplicable a estas reglas de Procedimiento, y no por la notificación de dichas acciones como lo sostiene la demandada, y que la denuncia fue presentada con fecha 26 de septiembre de 2014, esto es, mientras se encontraba vigente la acción infraccional, por lo que solicita se rechace la prescripción alegada por Banco Corpobanca.

TERCERO: Que, en relación a la prescripción alegada, cabe señalar que el artículo 26 de la Ley N° 19.496 dispone : *" Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirá en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.*

El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo."

CUARTO: Que, consta del documento de fs.68 que el reclamante Sr. Morales habría efectuado requerimiento a la empresa Corpobanca por los supuesto cobros injustificados de gastos de cobranza, ya en el año 2012, recibiendo respuesta desfavorable a su requerimiento con fecha 12 de junio de 2012; que, ante esto resulta evidente que el querellante Morales ha tenido conocimiento de la supuesta infracción en cada ocasión en que ésta se produjo, reclamando incluso de ella, pero sin llegar a ejercer la acción contravencional que la Ley N° 19.496 le franquea respecto de



estos hechos, que habiéndose la situación mantenido en el tiempo, formuló nuevamente un reclamo ante SERNAC, cuya denegación por el proveedor requerido, motivó la interposición de la presente denuncia por parte de dicha entidad; que dado lo señalado anteriormente y teniendo presente que los gastos de cobranza fueron cobrados al actor en los casos en que hubo retardo en el pago de sus obligaciones, y en otros casos le fueron condonados, se estima que la supuesta infracción denunciada no tendría el carácter de infracción permanente, sino que se motivaría en cada ocasión en que se han cobrado dichos gastos que se estiman injustificados, naciendo en ese momento la acción contravencional, la que se extingue transcurridos seis meses desde la supuesta infracción.

QUINTO: Que, dado lo declarado precedentemente y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 26 antes citado, el Tribunal acogerá parcialmente la excepción de Prescripción alegada por la denunciada, en cuanto se mantiene vigente la acción contravencional respecto de aquellos cobros por concepto de gastos de cobranza ocurrido los seis meses anteriores a la interposición de la denuncia de fs.70 con fecha 24 de septiembre de 2014, encontrándose en lo demás prescrita la acción contravencional de conformidad a lo ya señalado, teniendo presente que en este caso la prescripción se interrumpe en la forma en que lo dispuesto el artículo 54 inc.3 de la Ley N° 15.321 por ser la norma especial aplicable tratándose de los Juzgado de Policía Local.

b) En cuanto a la tacha:

SEXTO: Que, la parte de denunciada formula tacha respecto de la testigo doña María Inés Venegas Lizama, fundada en la causal de inhabilidad contenida en el N° 7 del artículo 358 del C.P.C. al mantener la testigo una relación de íntima amistad con la parte que la presenta, puesto que ha declarado ser su amiga por más de 25 años, viviendo juntos actualmente.

SÉPTIMO: Que, el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil en lo pertinente señala: *"Son también inhábiles: N° 7 Los que tenga íntima amistad con la persona que los presenta o enemistad respecto de la persona contra quien declaren.*

La amistad o enemistad deberán ser manifestadas por hechos graves que el tribunal calificará según las circunstancias". Que, a este respecto cabe señalar que de los dichos de la testigo es posible establecer que ésta mantiene con el actor un vínculo íntimo, ya que son amigos por más de 25 años y conviven en la misma casa desde hace 3 meses,



estimando en consecuencia que a su respecto se configura la causal invocada dado el grado de cercanía manifestado, razón por la cual se acoge la tacha opuesta.

c) En el aspecto infraccional :

OCTAVO: Que, la denunciante sostiene que el Banco denunciado ha incurrido en infracciones a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al actuar de manera negligente en la prestación del servicio financiero acordado, ya que ha cobrado al consumidor reclamante Sr. Morales sumas de dinero que atribuye a gastos de cobranzas, respecto de dividendos que han sido pagados con retardo, no obstante que no se habría realizado gestión alguna de cobranza que justifique el cobro del tramo máximo permitido por la Ley de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, infringiendo además, dicha norma al no justificar el monto y procedencia de los gastos de cobranza que ha obligado a pagar su cliente.

NOVENO: Que, Corpbanca sostiene que las acciones deberán rechazarse por cuanto la denuncia adolecería de ineptitud al no especificarse con claridad cuál sería la transgresión en que habría incurrido su parte; que, en cuanto al fondo, sostiene que los gastos de cobranza que se cobran a sus deudores morosos se ajustarían plenamente a la normativa vigente, que el artículo 37 de la Ley N° 19.496 estaría ideado para ser aplicado a los servicios de consumos domiciliarios y no a los Bancos, en que sus deudores conocen con anticipación la fecha y monto de las obligaciones contraídas; no obstante lo anterior, Corpbanca en cumplimiento al mandato legal, habría contratado a la empresa Instacob S.A. para efectuar el aviso o gestión útil para dar cuenta de la morosidad dentro de los 15 siguientes al vencimiento de la cuota, y sólo si el deudor se mantiene en mora transcurridos 20 días desde el vencimiento de la cuota, el gasto de cobranza se devenga; que tal es así que como incentivo al pago, dicha empresa de cobranza condonaría los gastos de cobranza cuando se trata de más de una cuota; en relación a lo cual Corpbanca dictó un reglamento interno sobre " Política de condonación de intereses, gastos de cobranza y costas judiciales . Cartera Vigente Banca Personas", el que contendría los beneficios a que pueden optar los deudores morosos. Que, asimismo considera que el artículo 37 no resultaría aplicable en los casos en que el



deudor hace del atraso en el pago de sus cuotas una conducta habitual como ocurriría en la especie; razones por la cuales solicita el rechazo de la acciones impetradas en su contra.

DÉCIMO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil; que a su vez, el artículo 14 inciso 1 de la mencionada Ley N° 18.287 faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, consistentes en documentos presentados por ambas partes, prueba testimonial de la demandante - a fs. 175 y ss.-, que serán invocados cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia, teniendo a su vez presente las objeciones formuladas por las partes respecto de las pruebas señaladas.

UNDÉCIMO: Que, en relación a la materia debatida en autos cabe señalar que la parte denunciante y demandante ha sostenido que el Banco denunciado en la aplicación de las normas del artículo 37 de la Ley N° 19.496 para el cobro de gastos de cobranza a deudores morosos, ha obrado con negligencia al cobrar el máximo del monto permitido, sin que efectivamente se hubiera realizado gestión alguna en tal sentido, siendo insuficiente para proceder a dicho cobro el simple retardo en el cumplimiento de las obligaciones, el que se encuentra de por sí sancionado con los intereses penales.

DUODÉCIMO : Que, al analizar tales circunstancia bajo el imperio de la Ley N° 19.496, debe considerarse lo dispuesto en el artículo 37 letra f) de dicho cuerpo legal que señala en lo pertinente : " *En toda operación de consumo en que se conceda un crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información: f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimiento de cobranza.*"

No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el capital adeudado o la cuota vencida, según el caso y conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9% ; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de



fomento, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán una vez transcurridos los primeros quince días de atraso.

Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la Ley N° 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal." Que, de las normas transcritas fluye claramente que para haya lugar a cobrar al deudor moroso gastos por concepto de cobranza extrajudicial deben necesariamente realizarse procedimientos o gestiones útiles de cobranza, sin que baste que el deudor se encuentre en mora o que el acreedor haya contratado los servicios de un tercero para llevar de manera masiva la cobranza extrajudicial de sus acreencias, como ocurriría en autos, puesto que la existencia de dicho contrato resulta inoponible al deudor, quien sólo debe responder cuando efectivamente se hayan empleado medidas y recursos tendientes a obtener por esa vía el pago de la deuda.

DÉCIMO TERCERO: Que, el proveedor demandado a fin de acreditar la procedencia de los gastos de cobranza extrajudicial que cobró al consumidor Sr. Morales, acompañó a fs. 145 y siguientes documentos denominados Ficha de Gestión de Cobranza, documentos que contienen una serie de fechas, glosas y descripción de gestiones realizadas, que sin embargo la mayoría se refiere a un aparente código de sistema interno que indica no contactados y frustrados intentos de comunicación telefónica, apareciendo solo como supuestas gestiones útiles notificaciones en el ante-jardín del domicilio y entrega de comunicación a terceros, las que no han sido justificadas mediante el correspondiente recibo de correos u otro similar. Que, en consecuencia analizados tales antecedentes a la luz de los principios de la sana crítica, se estiman que resultan insuficientes para dar por acreditado que el Banco demandado haya realizado gestiones o procedimientos de cobranza que le hayan irrogado gastos que permitan cobrar al deudor Sr. Renato Morales Galdames el máximo del porcentaje permitido por la Ley para el monto de la obligación adeudada, es decir el 9%, puesto que dichos gastos carecen del respaldo necesario para determinar que el acreedor incurrió en éstos a fin de obtener por la vía extrajudicial el pago de la deuda, teniendo presente que en todo caso que el deudor moroso es siempre penado por



el cobro de los intereses establecidos precisamente como sanción al retardo en el pago de la obligación.

DÉCIMO CUARTO: Que, en mérito de lo señalado en las motivaciones anteriores, es dable concluir que Banco Corpbanca ha infringido lo dispuesto en el artículo 23 de Ley 19.496, al obrar de manera negligente en la prestación del servicio financiero, causando menoscabo al consumidor, al cobrar al deudor Sr. Renato Morales Galdames, gastos de cobranza ascendentes a un total de 9% del valor de la cuota impaga, sin haber justificado de manera alguna que efectivamente haya incurrido en dichos gastos debido a procedimientos y gestiones de cobranza, siendo procedente acoger la denuncia de fs.70 interpuesta por SERNAC.

c) En el aspecto civil:

DÉCIMO QUINTO: Que, la parte don Renato Morales Galdames a fs.105 y siguientes dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios a fin de que se condenara a Banco Corpbanca a pagar la suma de \$ 332.424.- por concepto de daño emergente, correspondientes a los monto que pagó por concepto de gastos de cobranza improcedentes y la suma de \$1.200.000.- por concepto de daño moral.

DÉCIMO SEXTO: Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, que señala: "*El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.*"; el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en relación asimismo, con lo preceptuado en el artículo 1556 del Código Civil en cuanto señala que la indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y el lucro cesante.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, en relación al daño directo, deberá considerarse que habiéndose acogido parcialmente la prescripción alegada en autos, éste Tribunal conocerá de aquellas infracciones ocurridas entre el día 26 de marzo de 2014 y 26 de septiembre del mismo año, que en este orden atenderá a los documentos acompañados a fs. 41, 42, 43 y 44 que dan cuenta de gastos de cobranza imputados al deudor respecto de cuotas morosos que fueron pagadas en los meses de abril, mayo, julio y agosto de 2014, correspondientes a las suma de \$ 13.458.-; \$ 13.522.-; \$ 13.660.; y \$13.678.- respectivamente, lo que alcanza un total de \$ 54.318.- ; suma



que el sentenciador estima corresponde al daño emergente sufrido por la parte demandada, regulándose en dicho monto la indemnización por este concepto.

DÉCIMO OCTAVO: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación que experimente el I.P.C., determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de abril de 2014, mes en que se produjo el primer cobro indebido del gasto de cobranza, y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

DÉCIMO NOVENO: Que, en relación al daño moral que se reclama, cabe señalar que si bien el artículo 3 letra e) antes citado, autoriza la reparación del daño moral en los casos de incumplimiento de la normativa señalada, esto no importa el derecho a una indemnización irreflexiva, sino que debe obedecer siempre, atendida su particular naturaleza, a circunstancias debidamente acreditadas, por lo que debe ser probado por quien pretende beneficiarse de éste, lo que no ha ocurrido en la especie, más allá del daño patrimonial que se ha reparado mediante la indemnización por daño emergente otorgada precedentemente, razón por la cual deberá desestimarse la indemnización señalada por este concepto.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 23, 24, 50 A de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se acoge sin costas parcialmente la excepción de Prescripción opuesta por la parte denunciada y demandada.

b) Que, se acoge la tacha opuesta por la parte denunciada y demandada.

c) Que, se acoge con costas la denuncia de fs.70 y se condena a **Banco Corpbanca**, representado por don **Cristián Rodríguez Josse** a pagar una multa equivalente en pesos a **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** por ser autor de infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496.



d) Que, se acoge con costas la demanda civil de fs.105 interpuesta por don Renato Morales Galdames y se condena a **Banco Corpbanca**, representado por don **Cristián Rodríguez Josse** a pagar a la parte demandante una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$54.318.- por concepto de daño directo, reajustada en la forma señalada en el considerando décimo octavo del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal, en contra del representante legal de la infractora si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal
Notifíquese

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

Dictada por don **ALEJANDRO COOPER SALAS** -Juez Titular.
PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ- Secretaria (s).

