

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PEDRO DE VALDIVIA 706

PROVIDENCIA, 22 de JUNIO de 2015

23 JUN. 2015

Notifico a Ud. que en el proceso N° 010460-11-2012 se ha dictado con fecha , 22/06/2015 la siguiente resolución :

CÚMPLASE.

SECRETARIO  
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PROVIDENCIA

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PEDRO DE VALDIVIA 706  
clasificador 43 correo 9

ROL N°010460-11-2012  
CERTIFICADA N°

SEÑOR

DON(A)

APODERADO DE

Calle **TEATINOS**

Block

Villa

**PRADO DURAN SILVIA**

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

Calle **TEATINOS**

Block

Villa

CORREOS DE CHILE



9 724240 785220  
NO VALIDO COMO  
FRANQUEO

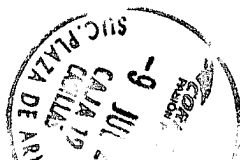
N°333

Comuna de **SANTIAGO**



Casa/Dpto. **PISO 2**

27 JUN 2015



Santiago, veintitrés de abril de dos mil quince.

A fojas 54: téngase presente.

**Vistos y teniendo presente:**

1°.- Que del mérito de autos y los antecedentes tenidos a la vista del Primer Juzgado de Policía Local de Providencia, aparece que los sentenciadores, al dictar la resolución cuestionada, han consignado los razonamientos de hecho y de derecho que sustentan su decisión de revocar la sentencia de primera instancia en cuanto por ella se había rechazado la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, representado por Johanna Scotti Becerra, acogéndola en su lugar, interpretando y dando aplicación a las disposiciones legales atinentes a la materia y apreciando las pruebas rendidas de conformidad a las reglas de la sana crítica.

2°.- Que, en tal entendimiento, la decisión de los recurridos, contrastada con las argumentaciones del quejoso, claramente representa una legítima diferencia interpretativa de las normas aplicables en la especie, por lo que ello no puede constituir una falta o abuso grave que amerite la interposición de un recurso de la naturaleza de que se trata y que, por lo mismo, contempla la aplicación de medidas disciplinarias.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se rechaza, con costas**, el recurso de queja de lo principal de fojas 16, interpuesto por el abogado Sr. Aldo Díaz Canales, en representación de la sociedad Vive Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A.

Acordado con el voto en contra de los Ministros Sres. Dolmestch y Künsemüller, sólo en cuanto estuvieron por no imponer la condena en costas al recurrente.

Regístrese y archívese.

Rol N° 3663-15.

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros Sres. Hugo Dolmestch U., Carlos Künsemüller L., Haroldo Brito C. y los abogados integrantes Sres. Jean Pierre Matus A. y Carlos Pizarro W. No firman los abogados integrantes Sres. Matus y Pizarro, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar ambos ausentes.

Autorizada por la Ministro de Fe de esta Corte Suprema.

En Santiago, a veintitrés de abril de dos mil quince, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

Santiago, veintitrés de abril de dos mil quince.

A fojas 45 y 46: téngase presente.

**Vistos y teniendo presente:**

1°.- Que del mérito de autos y los antecedentes tenidos a la vista del Primer Juzgado de Policía Local de Providencia, aparece que los sentenciadores, al dictar la resolución cuestionada, han consignado los razonamientos de hecho y de derecho que sustentan su decisión de revocar la sentencia de primera instancia en cuanto por ella se había rechazado la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, representado por Johanna Scotti Becerra, acogéndola en su lugar, interpretando y dando aplicación a las disposiciones legales atinentes a la materia y apreciando las pruebas rendidas de conformidad a las reglas de la sana crítica.

2°.- Que, en tal entendimiento, la decisión de los recurridos, contrastada con las argumentaciones del quejoso, claramente representa una legítima diferencia interpretativa de las normas aplicables en la especie, por lo que ello no puede constituir una falta o abuso grave que amerite la interposición de un recurso de la naturaleza de que se trata y que, por lo mismo, contempla la aplicación de medidas disciplinarias.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se rechaza, con costas**, el recurso de queja de lo principal de fojas 15, interpuesto por el abogado Sr. Ciro Colombara López, en representación de Hipotecaria La Construcción S.A.

Acordado con el voto en contra de los Ministros Sres. Dolmestch y Künsemüller, sólo en cuanto estuvieron por no imponer la condena en costas al recurrente.

Regístrese, devuélvase su agregado, hecho, archívese.

Rol N° 3666-15.

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros Sres. Hugo Dolmestch U., Carlos Künsemüller L., Haroldo Brito C. y los abogados integrantes Sres. Jean Pierre Matus A. y Carlos Pizarro W. No firman los abogados integrantes Sres. Matus y Pizarro, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar ambos ausentes.

Autorizada por la Ministro de Fe de esta Corte Suprema.

En Santiago, a veintitrés de abril de dos mil quince, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

Santiago, once de marzo de dos mil quince.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de los tres últimos párrafos del considerando séptimo y la totalidad del octavo que se eliminan.

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

**Primero:** Que la Ley 19.659, que se denominó “Establece sanciones a Procedimientos de Cobranza ilegales” a través de la cual se intercaló un nuevo inciso segundo al artículo 37 de la Ley 19.496, que es la norma cuya aplicación se discute en autos, buscó- según consta de su historia fidedigna- definir en forma clara y precisa lo que ha de entenderse por cobro indebido en una operación comercial en la que se deba tanto capital como intereses, con el objeto de proteger a los afectados con medidas punitivas, e impedir que la norma legal fuera susceptible de interpretaciones erróneas, expresándose como deseo, que dentro de un proceso de cobranza extrajudicial de un deuda, no se sobrepasaran ciertos márgenes éticos, que se materializaban a través de apremios ilegítimos y cobros indebidos, estimándose que al establecer una tarifa máxima, se resguardaba el sistema evitándose situaciones que afectaran al deudor el que a veces, no tenía responsabilidad en la deuda. En el debate estuvo presente el hecho de que gastos de cobranza, a veces, constituían valores superiores al monto mismo de la deuda, la cantidad de operaciones, la morosidad que existía y las utilidades que obtenían las empresas por concepto de cobranzas. Se tuvo presente, también, que la cobranza extrajudicial era de carácter voluntario, buscaba recuperar un crédito fallido y en ella no existían parámetros que permitieran establecer las cantidades a pagar por concepto de costas, situación diferente a la de los créditos morosos cobrados judicialmente, donde correspondía al tribunal determinarlas.

**Segundo:** En lo que importa a la materia que se examina durante la discusión en Sala, en la sesión de 22 de mayo, 1997, “El señor **PÉREZ** (don Aníbal)” señaló que se confundía la cobranza judicial con la cobranza extrajudicial indicando que “Evidentemente, en la cobranza judicial están normados y reglamentados el procedimiento, los intereses, los gastos de cobranza y los honorarios. Hay un magistrado que determina los montos a pagar, por lo que no se producen cobros indebidos. Distinta es la situación de

la cobranza extrajudicial, respecto de la cual no hay absolutamente nada normado...”

**Tercero:** En la especie- tal como se recoge en el cuarto párrafo del reproducido motivo séptimo del fallo en alzada- la discusión radica en determinar si los honorarios de cobranza que se originan cuando un deudor demandado judicialmente abona a su deuda o la pone completamente al día, y que equivalen al 15 % de la suma pagada, corresponden a la cobranza extrajudicial o a la cobranza judicial.

**Cuarto:** En derecho las cosas son lo que son, de modo que hay que indagar en la naturaleza de las mismas y sus características para conceptualizarlas. En el caso de autos, no es posible entender que se trate de una cobranza judicial por el sólo hecho de tratarse de un deudor demandado, pues no se trata de un pago hecho en el tribunal bajo los resguardos y parámetros que estimó suficientes el legislador, cuando no reguló la cobranza judicial, sino que la extrajudicial, en términos que se seguir la tesis de los demandados, se eludiría la finalidad de la norma.

**Quinto:** Enseguida, entiende esta Corte- en razón de texto legal- que puede haber cobranza extrajudicial, no obstante, se haya demandado al deudor y, que, en definitiva, las demandadas confunden la cobranza prejudicial con la extrajudicial. En efecto, el artículo 2446 del Código Civil, al definir la transacción señala que “es un *un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente, o precaven un litigio eventual*”, de lo que es posible concluir que el hecho de existir una causa en curso no obsta a que se pueda hablar de cobranza extrajudicial.

**Sexto:** Cabe enfatizar que independiente de la redacción utilizada por las denunciadas, tal como se expresa por el antiguo aforismo romano “las cosas son lo que son y no los que se les llama”.

**Séptimo:** A mayor abundamiento, se tiene presente al momento de resolver que conforme a las reglas de interpretación de los contratos: “se interpretarán las cláusulas ambiguas a favor del deudor. Pero las cláusulas ambiguas que hayan sido extendidas o dictadas por una de las partes, sea acreedora o deudora, se interpretarán contra ella, siempre que la ambigüedad provenga de la falta de una explicación que haya debido darse por ella”.

**Octavo:** En razón de lo expuesto cabe acoger la denuncia de autos condenándose a cada una de las denunciadas, conforme al artículo 24 de la Ley 19.496 al pago de una multa de 25 unidades tributarias mensuales, monto que se estima prudente por tratarse de la única infracción que consta en este sentido, sin que existan antecedentes que permitan cuantificar el beneficio obtenido con motivo de la infracción pero considerando el deber de profesionalidad que el giro de las denunciadas les impone.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto por los artículos 24, 37 y 39 A todos de la Ley 19.496 y 2446 del Código Civil, **se revoca** la sentencia en alzada, antes individualizada **y en cambio** se acoge la denuncia presentada por el SERNAC, condenándose a cada una de las denunciadas al pago de una multa a beneficio fiscal de 25 unidades tributarias mensuales.

Regístrese y devuélvase, en su oportunidad.

Redacción de la Ministro Ravanales.

Policía Local N° 1196-2014.-

No firma el abogado integrante señor Joel González Castillo, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por haber cesado sus funciones.

Pronunciada por la Sexta Sala de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministro señora Adelita Ravanales Arriagada e integrada por la Ministro señora Pilar Aguayo Pino y el abogado integrante señor Joel González Castillo.



Providencia, a dos de junio de dos mil catorce.

### VISTOS

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 49 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por Johanna Scotti Becerra, abogado, ambos domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra **HIPOTECARIA LA CONSTRUCCIÓN S.A. y VIVE SOCIEDAD DE LEASING INMOBILIARIO S.A.**, según consta a fojas 132, representadas legalmente por Francisco Javier Vergara Gutiérrez, todos domiciliados en Av. 11 de Septiembre 1901, piso 2, Providencia, por infracción a lo establecido en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que el Servicio tomó conocimiento, mediante oficio de respuesta de la propia denunciada, que sus actuaciones de cobranza extrajudicial no se ajustan a la normativa de protección al consumidor consagrada en la Ley 19.496. En particular, al cobrar por concepto de gastos de cobranza extrajudicial porcentajes superiores a los que establece la mencionada ley, toda vez que a los mismos se le adicionan cobros por supuestos "honorarios de cobranza", los que alcanzan la suma equivalente al 15% de lo pagado por los consumidores, por lo que sobrepasan con creces los límites máximos establecidos en la referida norma.

Expresa que el artículo 37 inciso 2º de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores regula las cantidades que se pueden cobrar por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, aplicados sobre el capital adeudado o la cuota vencida. Sin embargo, la conducta de las denunciadas se orienta en sentido contrario, por cuanto si bien aparentan ceñirse a los límites establecidos por el artículo antes señalado, en la realidad cobran a los consumidores importes notoriamente superiores bajo el concepto de "honorarios de cobranza", los que resultan improcedentes e ilegales.

Específicamente, en lo relativo a la política de cobranza, las denunciadas señalaron que la cobranza extrajudicial se hacía de conformidad a la Ley 19.496; en la judicial, sus componentes de costas personales y

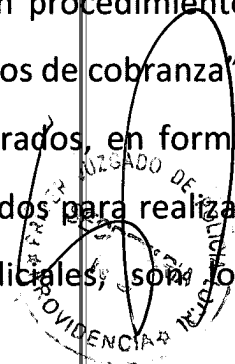
procesales, son fijadas por los Tribunales de Justicia; agregando luego lo siguiente: *“Por último, si un deudor demandado judicialmente abona a su deuda o la pone completamente al día, se le cobran las costas procesales incurridas hasta el momento, y un honorario de cobranza equivalente al 15% de la suma pagada”*.

Agrega que, de manera previa, se debe tener presente que toda vez que el consumidor incumple sus obligaciones, nace en el acreedor la facultad de perseguir el cumplimiento forzado de las mismas, para lo cual cuenta con la vía extrajudicial, que se desarrolla directamente entre el deudor y el proveedor, y luego, si se dan los presupuestos legales, la vía judicial, que se efectúa bajo la dirección de los tribunales ordinarios de justicia. Esta distinción es de suma importancia, pues las denuncias inducen a error al consumidor respecto a esta etapas, procediendo al cobro de sumas por concepto de “honorario de cobranza” que resultan excesivas e improcedentes por exigirse a propósito del pago extrajudicial de la deuda. Es decir, las denuncias, alegando la existencia de un procedimiento judicial dirigido en contra de un consumidor, procede al cobro de sumas que se verifican con ocasión del pago extrajudicial de la deuda.

La calidad de judicial o extrajudicial de un convenio de pago no está dada por la existencia o no de un proceso judicial previamente iniciado entre las partes, sino más bien en orden a que si dichos cobros son efectivamente realizados en sede judicial o por la vía extrajudicial, como ocurre en los casos a que se hace alusión en la respuesta remitida al Sernac.

Se desprende que con ocasión de la existencia de un procedimiento judicial, se procede al cobro a los consumidores de “honorarios de cobranza”, los que en ningún caso pueden ser tasados, ni menos cobrados, en forma extrajudicial, por cuanto los únicos entes legalmente facultados para realizar dicha regulación y tasación de costas procesales y judiciales, son los tribunales de justicia.

Los honorarios de cobranza, según su naturaleza, deben ser considerados dentro del concepto de gastos de cobranza extrajudicial, y por



lo mismo sujetarse a los límites máximos que establece el artículo 37 de la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; siendo estos límites vulnerados por los denunciados ya que al cobrar el 15% de la suma pagada por concepto de honorario se exceden los montos establecidos en el artículo antes referido.

Enuncia que Hipotecaria La Construcción S.A. e Vive Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A. han infringido los artículos 23, 37 inciso 2º y 39 A de la Ley 19.496, solicitando se condene a los denunciados al máximo de las multas establecidas en la ley y ordenando el cese de la conducta infractora, con costas.

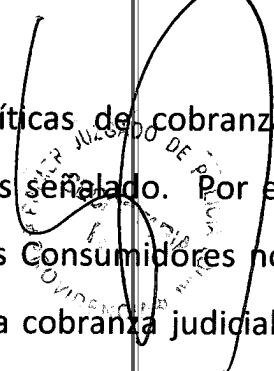
### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE**

1.- Que a fojas 164 se dio inicio a la audiencia de contestación y prueba, continuando ésta a fojas 263, con la asistencia de todas las partes. La parte denunciante ratificó sus acciones.

2.- La parte denunciada de Vive Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A. contestó por escrito a fojas 61 y siguientes, señalando básicamente lo siguiente:

- Que efectivamente, el día 15 de marzo de 2012 respondieron a una solicitud de información, Oficio Nº 1622 enviado por el Sernac, refiriéndose en su punto 5 a la política de cobranza de la empresa, diferenciando expresamente los gastos de cobranza extrajudicial de aquellos de cobranza judicial. Sin embargo, el Servicio, a partir de esta respuesta dedujo una denuncia basada en que los gastos de cobranza extrajudicial excederían los establecidos por este concepto en el artículo 37 inciso 2º de la Ley 19.496, alcanzando los cobros el 15% de lo pagado por los consumidores.

- Hace presente que jamás han infringido en sus políticas de cobranza extrajudicial los límites dispuestos en el artículo 37 antes señalado. Por el contrario, la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores no establece límites, infracciones ni sanciones respecto de la cobranza judicial, por lo que pretender sancionarlos por estas políticas de cobranza, cuando es una materia que no se encuentra establecida, regulada y sancionada en el



cuerpo legal antes mencionado vulnera el principio del ius-puniendi estatal, consistentes en las garantías de legalidad y tipicidad consagradas en el artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República. En consecuencia, la cobranza judicial se regula conforme a las normas del procedimiento para ejercer la acción respectiva hasta obtener el pago íntegro de lo adeudado, mas no conforme a las reglas establecidas en la Ley 19.496 para la cobranza extrajudicial.

- Que el estatuto legal establecido en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al establecer un procedimiento sancionatorio respecto de ciertas conductas que infringen las normas sobre protección al consumidor, evidentemente participa de la naturaleza jurídica del Derecho Infraccional o Contravencional, el cual se rige por los principios y directrices del Derecho Penal.

- Es así como la potestad sancionadora de la Administración es, al igual que la potestad punitiva penal, una de las manifestaciones del ius puniendi, de manera tal que al tener ambas el mismo origen, deben respetar los mismos principios generales del derecho sancionador que han sido consagrados en la Constitución.

- Dentro de los principios o garantías constitucionales que limitan el ius puniendi estatal se encuentra el principio de la legalidad y de tipicidad, la prohibición de aplicación retroactiva de normas sancionadoras y en general las garantías inherentes al debido proceso legal. El principio de legalidad se refiere a que el estado ejerce su facultad de castigar sólo cuando una ley anterior a la ejecución del hecho describe a ese hecho como delito y precisa cuál es la pena que debe aplicarse a quien lo realiza. Nuestro derecho impide aplicar una ley por analogía en contra del afectado. La aplicación análoga de una ley consiste en el hecho de salvar vacíos legales usando una norma penal o infraccional en una situación categóricamente no comprendida por ella, pero análoga a otra situación sí comprendida en esa norma. El mandato de tipicidad exige que tanto la conducta que se sanciona, como la sanción

misma deben estar expresamente descritas y establecidas en una norma de rango legal.

- Sernac pretende, basándose sólo en el informe respuesta materia de autos, que se sancione a los denunciados ya que supuestamente las políticas de cobranza aplicadas por ésta superarían los límites de cobranza extrajudicial, pues a propósito de sus políticas de cobranza judicial la empresa respondió *“los gastos y costas de cobranza, en sus componentes de costas personales y costas procesales, son fijadas por los Tribunales de Justicia, en caso de remate. Por último, si un deudor demandado judicialmente abona su deuda o la pone completamente al día, se le cobran las costas procesales incurridas hasta ese momento, y un honorario de cobranza equivalente al 15% de la suma pagada”*; conclusión que es antojadiza y claramente errónea.
- El Sernac confunde artificiosamente la cobranza extrajudicial, regulada por la ley 19.496 y la judicial, regida por las normas procesales civiles respectivas, con el fin de que mediante la aplicación analógica, prohibida en el Derecho Contravencional, se sancione al denunciado por supuestas infracciones que no se encuentran expresamente establecidas en la ley en comento.
- Hace presente que la cobranza extrajudicial se realiza fuera del marco judicial, en una etapa previa y busca el pago de lo adeudado a través de gestiones directas entre el deudor y su acreedor. Por su parte, la cobranza judicial se ejerce mediante una acción judicial destinada al cobro de la deuda, presentada ante Tribunal competente. Ahora bien, el procedimiento civil puede finalizar por sentencia definitiva o mediante los llamados equivalentes jurisdiccionales, que son la transacción, la conciliación y el avenimiento. Es así, como iniciado el procedimiento de cobranza judicial no existe impedimento alguno en orden a que las partes, acreedor y deudor, conforme al principio de autonomía de la voluntad, lleguen a un acuerdo en el marco judicial, el cual se materializará en alguno de los equivalentes jurisdiccionales antes mencionados. Por lo tanto, la cobranza judicial queda fuera del marco de la Ley del Consumidor, lo que se confirma con la Historia Fidedigna de la Ley, conforme a la cual la voluntad de los legisladores siempre fue regular y

limitar las cobranzas extrajudiciales, siendo las cobranzas judiciales expresamente puestas al margen de dicha regulación.

En consecuencia, pretender sancionar por supuestas infracciones contravencionales que no se encuentran expresamente descritas en la Ley 19.496 es una manifiesta vulneración a los principios de legalidad y tipicidad.

-Por último, la denuncia de supuestas infracciones aduciendo a las políticas de cobranza extrajudicial, se realiza de manera genérica, sin expresar casos concretos y específicos de las infracciones a los artículos 37 y siguientes de la Ley antes señalada, vulnerando principios básicos y generales del derecho penal contravencional, así como la garantía del debido proceso.

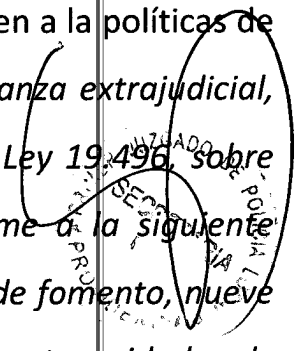
Por todo esto, solicita se desestime en todas sus partes la denuncia infraccional, con expresa declaración temeraria.

3.- Que la parte de Hipotecaria La Construcción S.A. contestó por escrito a fojas 88 y siguientes, señalando los argumentos expuestos en el considerando anterior, solicitando se desestime en todas sus partes la denuncia de autos, con expresa declaración temeraria.

4.- La parte del Sernac acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- Copia de Oficio Ord. N° 1622 de fecha 31 de enero de 2012, mediante el cual Sernac solicita a Hipotecaria La Construcción y Vive Leasing información referente a distintos aspectos, entre ellos, en su N° 5, relativa a la aplicación de gastos de cobranza extrajudicial y judicial, rolante a fojas 1 y 2.

- Copia de carta de fecha 13 de marzo de 2012, enviada por Hipotecaria La Construcción S.A. e Hipotecaria La Construcción Leasing S.A. al Sernac, dando respuesta al Oficio antes mencionado. En su N° 5 se refieren a las políticas de gastos de cobranza, señalando lo siguiente: *“Para la cobranza extrajudicial, se aplican los gastos de cobranza de conformidad con la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta diez unidades de fomento, nueve por ciento; por la parte que exceda de diez y hasta cincuenta unidades de fomento, seis por ciento; y por la parte que exceda de cincuenta unidades de fomento, tres por ciento. Los porcentajes indicados se aplicarán una vez*



*transcurridos los primeros quince días de atraso. Para la cobranza judicial, los gastos y costas de cobranza, en sus componentes de costas personales y costas procesales, son fijadas por los Tribunales de Justicia, en caso de remate. Por último, si un deudor demandado judicialmente abona a su deuda o la pone completamente al día, se le cobran las costas procesales incurridas hasta ese momento, y un honorario de cobranza equivalente al 15% de la suma pagada". Este documento se encuentra adjuntado a fojas 3 y siguientes.*

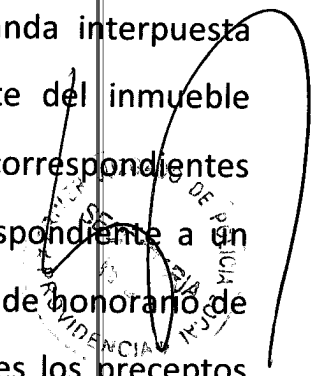
\* 5.- La parte de Hipotecaria La Construcción S.A. acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

Ⓐ - Copia de la Historia Fidedigna de la Ley 19.659, que establece Sanciones a Procedimientos de Cobranzas Ilegales, de la cual se desprende que la voluntad del legislador siempre fue sólo regular y limitar las cobranzas extrajudiciales, mas no las judiciales. Respecto a este documento, la parte solicitó su custodia en la caja fuerte del Tribunal, lo que se hizo.

Ⓐ - Original de Informe de Derecho confeccionado por la abogada Olga Feliú de Ortúzar, en el mes de julio del año 2012, rolante a fojas 140 y siguientes, respecto a los hechos que son el objeto de autos. Dicho informe concluye principalmente que:

a) "El Servicio Nacional del Consumidor carece de facultades para iniciar acciones ante los Juzgados de Policía Local si no existen acciones concretas que vulneren los derechos de los consumidores; la sola existencia de políticas en una entidad no configura una transgresión de derechos".

b) Tratándose de una cobranza judicial, en que la demanda interpuesta concluye por acuerdo de las partes, y no por el remate del inmueble hipotecado, o por el pago del total demandado, con sus correspondientes intereses y costas, es procedente efectuar un cobro correspondiente a un porcentaje de la suma pagada por un deudor, por concepto de honorario de cobranza. Respecto de dichas actuaciones no son aplicables los preceptos relativos a la cobranza extrajudicial contenidas en el inciso segundo del



artículo 37 de la Ley N° 19.496, que establece las normas sobre protección de los derechos de los consumidores”.

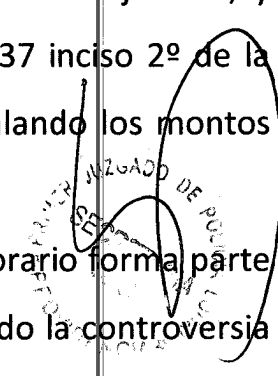
6.- Que las partes de Hipotecaria La Construcción S.A. y de Vive Sociedad de Leasing Inmobiliaria S.A. presentaron los testimonios de Alicia Olga Bernarda Feliú Segovia y José Antonio César Bernardo D. Viera-Gallo Quesney, a fojas 263 y 264. La primera expresa que el Informe en Derecho que rola a fojas 140 lo escribió y firmó ella, reconociendo que estaba íntegro. Por su parte, el segundo testigo señala que participó en la discusión de la ley, corrigiendo, el 17 de noviembre de 1999, al secretario, quien al dar cuenta del informe de la comisión habló de cobranzas ilegales, según él señaló porque así estaba titulado el informe, siendo que el informe versaba sobre las cobranzas extrajudiciales.

7.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que la denuncia del Sernac se funda en una carta de respuesta de los denunciados en la cual se describe la Política de Cobranza de la empresa, en la que se detalla la cobranza extrajudicial y luego la judicial, señalando a continuación que “...si un deudor demandado judicialmente abona a su deuda o la pone completamente al día, se le cobran las costas procesales incurridas hasta ese momento, y un honorario de cobranza equivalente al 15% de la suma pagada”.

- Que a juicio del mencionado servicio, el honorario de cobranza equivalente al 15% de la suma pagada correspondería a una cobranza extrajudicial, y como tal, superaría los límites establecidos en el artículo 37 inciso 2° de la Ley 19.496, que regula especialmente esta cobranza, señalando los montos máximos permitidos.

- Por el contrario, los denunciados sostienen que este honorario forma parte de la cobranza judicial, toda vez que las partes han sometido la controversia suscitada al conocimiento y resolución de un Tribunal que cuenta con jurisdicción, competencia e imperio, para incluso hacer cumplir por la fuerza lo resuelto.





- Que, por lo tanto, el asunto discutido en autos consiste en determinar si los honorarios de cobranza que se originan cuando un deudor demandado judicialmente abona a su deuda o la pone completamente al día, y que equivalen al 15% de la suma pagada, corresponden a la cobranza extrajudicial o a la cobranza judicial.

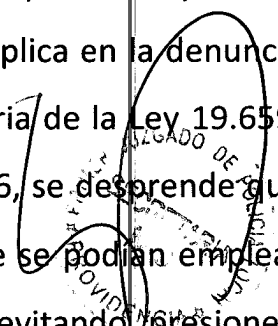
7º

[ Que a juicio del sentenciador, una vez que el acreedor ha ejercido en Tribunal competente la acción judicial que le permita cobrar al deudor lo debido, se está frente a una cobranza judicial;] la que necesariamente trae como consecuencia un mayor costo, ya que pone en movimiento a los Tribunales de Justicia. Asimismo, supone que lo más probable es que la cobranza extrajudicial, que generalmente es previa a la judicial, haya fracasado.

- Ahora bien, si el juicio correspondiente termina por medio de un remate, las costas procesales y personales serán determinadas por el Juez. Sin embargo, si se pone término al juicio por medio de equivalentes jurisdiccionales como la transacción, la conciliación y el avenimiento, efectivamente no será el juez quien fije las costas respectivas, pero nada obsta a que las partes, ejerciendo la autonomía de la voluntad de los contratantes, puedan establecer los honorarios de cobranza, no perdiendo esta cobranza su naturaleza de judicial, ya que se da dentro de un proceso judicial y como consecuencia del ejercicio de una acción judicial.

- Que de lo anteriormente señalado se desprende que la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores no se aplica en la denuncia materia de autos, toda vez que de la lectura de la Historia de la Ley 19.659, que introdujo el inciso 2º del artículo 37 de la Ley 19.496, se desprende que los legisladores buscaron regular los procedimientos que se podían emplear en el cobro de un crédito, por la vía extrajudicial, evitando presiones, amenazas o arbitrios ilegítimos y cobros indebidos.

8.- Que en consecuencia, el sentenciador, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, concluye que Hipotecaria La Construcción S.A. y Vive Sociedad de



Leasing Inmobiliario S.A., no actuaron con negligencia, causando menoscabo al consumidor ya que no excedieron, por concepto de cobranza extrajudicial, los porcentajes establecidos en la ley, razón por la cual no hará lugar a la denuncia de autos.

Que sin perjuicio de lo anterior, respecto a la solicitud de declaración de temeraria formulada por las partes denunciadas, el sentenciador no la concederá, toda vez que estima que existió motivo plausible para litigar.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SE DECLARA**

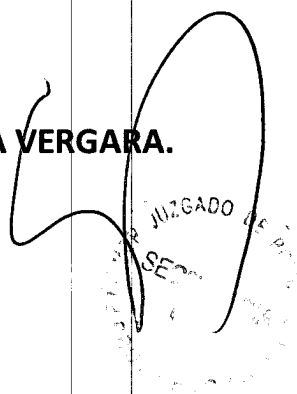
Que no ha lugar a la denuncia de autos.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.**

**ROL 10.460-11-2012**

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**



The image shows a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Ana María Palma Vergara'. Below the signature is a circular official stamp. The text within the stamp is partially legible and includes 'JUZGADO DE POLICIA LOCAL' and 'SECRETARIA TITULAR'.