

SANTIAGO, cuatro de septiembre de dos mil quince.

VISTOS, QUE:

I.- A fojas 3 y siguientes rola denuncia efectuada al Tribunal por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, Abogada, Directora Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos Nº 50, piso 2º, comuna de Santiago, en contra de BANCO FALABELLA S.A., representado legalmente por don PATRICIO BURICH MAESTRI, Gerente General, ambos domiciliados en Moneda Nº 970, piso 7, comuna de Santiago, por no informar el valor final de los créditos de consumo que ofrece a los consumidores, la existencia y característica de los seguros asociados, además de señalar su obligatoriedad e impedimento de contratarlos con otro proveedor; no informar contratar con ellos los seguros asociados a estos créditos, además de omitir los costos diferentes de la tasa de interés y cobrar un interés superior a la tasa máxima convencional, infringiendo con todo ello, lo dispuesto en los artículos Nºs 3º letras a) y b) , 23, 37 letras c) y e), y 39 de la Ley Nº 19.496.

De acuerdo a lo expuesto por SERNAC en su libelo, la denuncia se realiza con ocasión de la investigación periodística realizada por el programa "Informe Especial" de Televisión Nacional de Chile, la cual habría revelado a través de "clientes incógnitos", la infracción que se imputa en autos.

II.- Que, a lo principal de fojas 241 y siguientes, el denunciado BANCO FALABELLA S.A., contesta, en síntesis, la acción deducida en su contra, solicitando que ésta sea rechazada en todas sus partes, por cuanto de los documentos acompañados de fojas 276 a 280, se desprende que no se ha cometido ninguna infracción por cuanto estos documentos son claros en señalar el monto de líquido del crédito, los gastos totales, el monto bruto del crédito, la tasa de interés mensual y anual, el número de cuotas, la periodicidad del pago de estas cuotas y el valor de cada una de ellas. Relata, de la misma forma, que en estos documentos constan los diferentes tipos de seguros, la advertencia de que no es necesaria su contratación y de que en caso contrario, podrá elegir libremente al intermediario y a la compañía de seguros. Expresa que en estos documentos, igualmente, se informan en detalle los costos que se incluyen en la tasa de interés (seguro, impuesto de timbre y estampillas y notarial). Finalmente, señala que el Banco cobra intereses mensuales

de 2,8378% y 3,4105%, bastante por debajo de lo indicado en la denuncia del SERNAC, por lo que debe ser desestimada.

III.- Que, a fojas 281 y ss., se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia de la parte denunciante del SERNAC, y de la parte denunciada de BANCO FALABELLA S.A. No se produjo conciliación. El requirente ratifica su acción y el requerido la contesta al tenor de su presentación de fojas 241 y siguientes. **No se rindió prueba testimonial.**

IV.- Que, las partes acompañaron en parte de prueba los siguientes medios probatorios: a) a fojas 14, CD que contiene grabación de programa "Informe Especial" de canal de televisión T.V.N, de fecha 29 de agosto de 2011; b) a fojas 276, copia de cotización de crédito; c) a fojas 277, documento denominado "Solicitud/Liquidación crédito de consumo", de Banco Falabella y d) De fojas 278 a 280, folletos de publicidad del Banco Falabella

V.- Que, a fojas 283 la parte denunciante del SERNAC objeto los documentos acompañados por la contraria.

VI.- Que, a fojas 287 rola acta de audiencia especial de exhibición de archivo de video acompañado por la requirente de autos, la que fue celebrada con la asistencia de la parte denunciante y de la parte denunciada. El Sr. Secretario certificó que en el video se aprecia un reportaje periodístico crítico de las entidades bancarias; En un segmento se señala que se hizo un ejercicio en el que un mismo consumidor pide un crédito de consumo en las entidades bancarias matrices Banco de Chile, Banco Santander y Banco Scotiabank, resultando la más barata el Banco Scotiabank. Asimismo, se muestra que si se pide el mismo crédito de consumo en las divisiones de consumo de dichos bancos, las tasas de interés se elevan. Se expone el caso de la señora Cecilia que pidió un crédito al Banco París en que el banco agregó la contratación de seguros asociados y que esta persona reconoce haber firmado confiada, pero se siente que la hicieron tonta porque no le explicaron bien porqué el seguro de desgravamen fue tan caro.

También se muestra una comparación del seguro de desgravamen en un crédito solicitado en tres bancos, resultando el banco París más caro con un valor de \$88.356.- en comparación con \$45.727.- y \$15.437.- en los bancos Ripley y Falabella.

El reportaje sugiere que los ejecutivos bancarios están forzados a vender los seguros para cumplir las metas, de las que dependes sus remuneraciones y, al efecto, se realiza el ejercicio de pedir un crédito por \$500.000.- en esos bancos, para verificar sobre la información que entregan los ejecutivos al momento de contratar los seguros asociados, llegando a la conclusión que en ninguno de ellos se informa anticipadamente sobre los montos, sino cuando es requerida expresamente la información, mostrándose algunos testimonios de ejecutivos bancarios que declaran que sus remuneraciones depende de lograr vender esos seguros.

VII.- Que, a fojas 292 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE INSTRUMENTOS.

1) Que, a fojas 283 la parte denunciante del SERNAC objetó los documentos acompañados por la contraria en la audiencia de prueba, por ser copias simples, no apreciándose en ellos algún elemento que entregue certeza sobre la autenticidad e integridad, no pudiendo por tanto, dar fe sobre la veracidad de lo que en ellos se indica.

2) Que, las objeciones planteadas son más bien observaciones al valor probatorio de los instrumentos, cuya apreciación corresponde de manera exclusiva al juez de la causa en el ejercicio de las facultades conferidas en el artículo N° 14 de la Ley N° 18.287, por lo que las objeciones deberán ser rechazadas.

II.- EN CUANTO AL FONDO.

3) Que, la causa se inició por denuncia infraccional del SERNAC.

4) Que, el artículo N°14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa:

"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del

proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "*sana crítica*" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

5) Que, el artículo 3º letras a) y b) de la Ley Nº 19.496, dispone: "*Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; 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*"

Por su parte, el inciso primero del artículo Nº 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".

6) Que, el artículo Nº 37 letras c) y e), de la Ley Nº 19.496, dispone: "*En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:... c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés: 1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito, 2. Gastos notariales, 3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía, 4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor, y 5. Cualquier otro importe permitido por ley;... e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar*".

7) Que, el artículo Nº 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*".

8) Que, el artículo Nº 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.

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

10) Que, en efecto, apreciando la prueba de autos de acuerdo a las reglas señaladas en el considerando 4° de esta sentencia, este sentenciador estima que ella es absolutamente insuficiente para dar por establecidos los hechos alegados por el actor en su libelo, toda vez que no se logró acreditar fehacientemente en autos las malas prácticas y la omisión de información denunciada por SERNAC en su presentación de fojas 3 y siguientes, por cuanto no consta del mérito del proceso que se haya omitido por el Banco Falabella la información respecto a los seguros asociados a los créditos de consumo que ofrece aludida por SERNAC en su libelo, ni en qué momento se negó la contratación de los seguros ofrecidos por otros proveedores, por ende, este Tribunal no puede tener certeza alguna respecto de dichos hechos alegados, ni menos aún tenerlos por establecidos, ya que ni siquiera existe en estos autos un consumidor que haya resultado ciertamente lesionado en sus derechos a consecuencia directa y mediata de tales sucesos, y dado que no existen otras pruebas, este sentenciador estima que carece de los elementos de juicio mínimos para formarse una cabal convicción acerca de la ocurrencia de los hechos denunciados de la manera señalada en dicha acción infraccional.

11) Que, la naturaleza infraccional de las normas de la Ley N° 19.496 obliga especialmente al Tribunal a respetar los principios legales y constitucionales que conforman un procedimiento racional y justo, particularmente los principios que informan al derecho penal, como son los de legalidad y tipicidad, por lo que no resulta procedente interpretar las normas contravencionales de la ley de un modo extensivo o darles una aplicación analógica, sino que es imperativo que la conducta que se

sanciona esté exactamente definida en la ley y suficientemente probada en el proceso.

- 12) Que, siendo así, este Tribunal no puede tener por establecida la infracción a los artículos N°s 3° letras a) y b), 23 y 37 letras c) y e), y 39, ni a ninguna otra norma de la Ley N° 19.496, razón por la cual, la denuncia infraccional será desechada en todas sus partes.

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

SE RESUELVE:

- A) Que, **SE RECHAZA** la objeción de instrumentos de fojas 283.
- B) Que, **SE DESECHA** en todas sus partes la denuncia infraccional de fojas 3 y siguientes, por las razones expresadas en la parte considerativa de esta sentencia.
- C) Que, cada parte pagará sus respectivas costas.
- D) Que, una vez ejecutoriada la presente resolución; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

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

DICTADA POR DON DANIEL LEIGHTON PALMA, JUEZ (S) DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON OSCAR GABLER PINTO, SECRETARIO (S) ABOGADO.

C.A. de Santiago

Santiago, seis de enero de dos mil dieciséis.

A fojas 363 y 365: a todo, téngase presente.

Vistos y teniendo presente:

Que los argumentos esgrimidos en el escrito de apelación de fojas 314, no logran desvirtuar lo que viene decidido por el juez de primera instancia, y de conformidad además con lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, y 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **se confirma** la sentencia apelada de cuatro de septiembre de dos mil quince, escrita a fojas 306 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

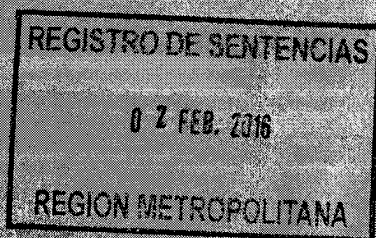
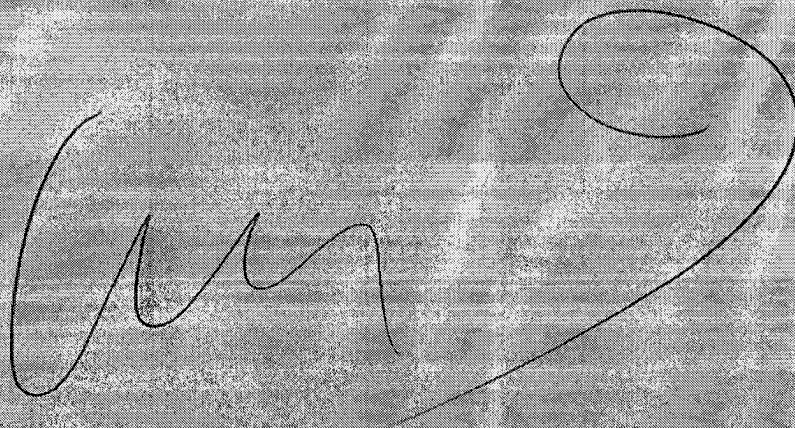
N°Trabajo-menores-p.local-1457-2015.

Pronunciada por la **Cuarta Sala** de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alfredo Pfeiffer Richter e integrada por el Ministro señor Jaime Balmaceda Errázuriz y el Abogado Integrante señor Rodrigo Barcia Lehmann.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a seis de enero de dos mil dieciséis, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

Santiago, veintisiete de
enero de dos mil dieciséis.
Cúmplase.
Notifíquese.



ORDEN DE REGISTRO
SENTENCIA
INTERACCION A LEY DEL CONSUMIDOR
METROPOLITANA
124
SANTIAGO
HUBER
DOMICILIO
AFORADO