

SANTIAGO, treinta de abril de dos mil quince.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 17 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, Abogado, Director Regional Metropolitano de Santiago (s) del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de BANCO DE CHILE, representado legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, ambos domiciliados en Ahumada N° 251, piso 2°, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por don AUTOR PATRICIO JAMETT VILDÓSOLA, el cual en copia de reclamo de fecha 31 de agosto del año 2011, señala textualmente: *"Hace aproximadamente 10 años que vengo solicitando al Banco de Chile el detalle de mi deuda, como se llegó al monto que estoy cancelando del dividendo al día de hoy, que hicieron con los casi \$10.000.000 que entregue para regularizar mi deuda, porque el banco cada vez que se hizo un abono no me entrego algún recibo de pago, el por qué el banco hasta el día de hoy se niega a entregarme el detalle, este detalle tiene que tener lo siguiente: 1) deuda; 2) abonos (\$10.000.000); 3) deuda pendiente; 4) cuantas cuotas se programó el dividendo, necesito que sea muy claro todo esto, ya que he recurrido durante muchos años solicitando esto, ya sea por escrito al gerente general, y también por escrito y personalmente a línea directa del Banco, y hasta el día de hoy se han negado, o dice no tener antecedentes"*.

II.- 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, la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC se refiere a la posible infracción a los artículos 3º inciso 1º letra b), 12, 17 A y 23 de la Ley Núm. 19.496, en que habría incurrido BANCO DE CHILE, en perjuicio de don AUTOR PATRICIO JAMETT VILDÓSOLA, producto de unos cobros al parecer improcedentes.

2) Que, el consumidor particular afectado don AUTOR PATRICIO JAMETT VILDÓSOLA, no compareció oportunamente en autos, ni menos aún rindió prueba.

3) Que, en estos autos el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) actúa como denunciante, y según su propia expresión, conforme a lo dispuesto en el artículo N° 58 letra G) de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, norma que precisamente se refiere a hechos que afecten “el interés general de los consumidores”.

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

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

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

5) Que, el artículo 3º inciso 1º letra b), de la Ley N° 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”.*

6) 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".

7) 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.

8) Que, inicialmente debe considerarse que lo que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha denunciado en estos autos, se refiere simplemente al hecho puntual de unos cobros al parecer improcedentes, 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"*.

9) 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 sí 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 dichos hechos sean los que la ley considera para otorgar legitimidad a su obrar.

10) Que, de la prueba rendida válidamente en la causa por SERNAC en la audiencia de estilo celebrada, y que en autos rola a fojas 152 y ss., 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 BANCO DE CHILE, no solamente constituía una infracción que afectaba al reclamante particular don AUTOR PATRICIO JAMETT VILDÓSOLA, sino que afectaba a los *"Intereses Generales de los Consumidores"*.

11) Que, por el contrario, la actuación de SERNAC en dicha audiencia se redujo a: i) A ratificar su denuncia; ii) Ratificar a fojas 152 el acompañamiento de documentos que lo habían sido con su denuncia, y que se refieren únicamente a la situación particular que afecta al reclamante don AUTOR PATRICIO JAMETT VILDÓSOLA y al denunciado BANCO DE CHILE, que constituye la infracción denunciada.

12) Que, en conclusión, este sentenciador no cuenta con ningún elemento de prueba suficiente como para dar por establecido que dicho hecho denunciado, el cual se refiere a la situación particular que afecta al reclamante don AUTOR PATRICIO JAMETT VILDÓSOLA y al denunciado BANCO DE CHILE, tiene una connotación de magnitud y ocurrencia tal que afecta los *"Intereses Generales de los Consumidores"*.

13) 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 BANCO DE CHILE, incurre habitual y persistentemente en la práctica de registrar en los estados de cuenta de los usuarios cargos improcedentes; Nómina de consumidores reclamantes ante dicho Servicio, a los cuales les ocurrió la misma situación denunciada en autos, con el carácter de habitualidad que requiere una situación para ser afectatoria de *"Intereses Generales de los Consumidores"*, etc., etc.

14) 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.

15) 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 Nº 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."

16) 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 Nºs 1º, 2º, 3º inciso 1º letra b), 12, 17 A, 23 inciso 1º, 50 A y 50 B de la Ley Nº 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley Nº 18.287; 144 del Código de Procedimiento Civil; y 1698 inciso primero del Código Civil;

SE RESUELVE:

A) Que, **NO HA LUGAR** al requerimiento del Servicio Nacional del Consumidor de fojas 17 y siguientes, por no haberse acreditado en la causa de ningún modo la existencia del hecho denunciado, al no haber comparecido oportunamente en autos el consumidor particular afectado ni menos haber rendido éste último prueba pertinente a su respecto, 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.

B) Que, **SE CONDENA** a la parte requirente del SERNAC al pago de las 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 HÉCTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO.

C.A. de Santiago

Santiago, ocho de julio de dos mil quince.

A fojas 220, 221 y 222: a todo, téngase presente.

Vistos:

Sin perjuicio de lo resuelto por el Tribunal a quo, lo cierto es que la falta de información que se reprocha a la entidad bancaria no resulta de ningún modo acreditada, si se toma en cuenta que Autor Jammatt Vildósola firmó un contrato de compraventa, mutuo e hipoteca el 12 de marzo de 1997, agregado a fojas 136, y ante la deficiencia en el pago de las cuotas a las que se comprometió, debió renegociar la deuda suscribiendo un pagaré a favor del Banco de Chile el 16 de agosto de 2001, el que rola a fojas 9, estableciendo 216 mensualidades para la solución de la deuda original. Las cláusulas referidas a los pagos de seguros de desgravamen e incendio se mantuvieron en el contrato de 1997, sin que puedan entenderse eliminadas a raíz de la renegociación.

Asimismo, de lo que se viene reseñando, existe un dato importante relacionado con la prescripción de la acción ejercida, pues la denuncia se interpone en el año 2012, por hechos ocurridos hace más de diez años, todo lo cual redundaría en que la acción no puede prosperar.

Por estas consideraciones, y visto, además, lo dispuesto en los artículos 23 de la ley 19.496 y 32 y siguientes de la ley 18.287, **se confirma** la sentencia en alzada de treinta de abril de dos mil quince, escrita de fojas 155 a 159.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Trabajo-menores-p.local-676-2015.

Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta Illma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile y el Abogado integrante señor Oscar Torres Zagal.

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

En Santiago, ocho de julio de dos mil quince, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

 **SANTIAGO**
Ilustre Municipalidad
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SANTIAGO

CASILLA 11
SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

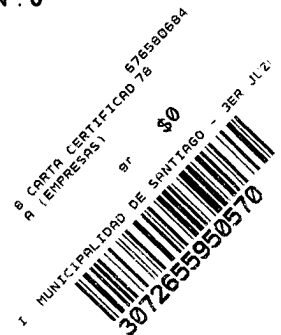
FRANQUEO CONVENIDO
Res.Exenta N° 249
Fecha: 18.04.96
EMPRESA DE CORREOS
DE CHILE

002963

ROL N° M-30.049-2012/PCM
Carta Certificada N°: 0

SEÑOR (A)
GABRIELA MILLAQUEN URIBE
TEATINOS 333 PISO 2
SANTIAGO

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



 **MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO**
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980
Santiago, Miércoles 29 de julio de 2015

Notifico a UD. que en el proceso N° M-30.049-2012, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Cúmplase.

NOTIFÍQUESE.

