

SANTIAGO, doce de agosto de dos mil quince.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 11 y siguientes, don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, Abogado, Director Regional Metropolitano subrogante de Santiago del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), actuando en su representación, ambos con domicilio en calle Teatinos N° 333, piso 2º, comuna de Santiago, deduce denuncia infraccional en contra de INVERSIONES Y TARJETAS S.A., representada legalmente por don RICARDO BRENDER SWICK, ambos con domicilio en Moneda 970, piso 4º, comuna de Santiago, por no cumplir la obligación legal de proporcionar la información básica comercial solicitada por el Servicio, a propósito del reclamo deducido ante éste por don Dicarlo Balboa Camus, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 58 inciso quinto y siguientes en relación con el 1º número 3, ambos de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Relata SERNAC en su libelo, que con fecha 01 de junio de 2012, remitió oficio N° 9695 a la denunciada Inversiones y Tarjetas S.A., solicitando información relativa a la deuda que el consumidor Sr. Balboa tiene con dicha casa comercial; La información requerida fue la siguiente:

- "1.- Copia detallada de las renegociaciones o avenimientos realizados;*
- 2.- Copia de los estados de cuentas enviados a su domicilio;*
- 3.- Antecedentes sobre las distintas operaciones contraídas con el proveedor y sus especificaciones (tasa de interés, cuota, monto bruto, interés moratorio y gastos de cobranza); y*
- 4.- Antecedentes detallados del incumplimiento del consumidor relacionados principalmente a:*
 - a) Fecha del incumplimiento en cada operación;*
 - b) Fecha de celebración de pago en cada operación;*
 - c) Periodo de mora en cada operación y montos de la misma; y*
 - d) Gastos de cobranza extrajudicial."*

Señala que transcurrido el plazo legal, no se verificó el cumplimiento por parte de la denunciada.

II.- Que, a fojas 31 y siguientes, la requerida INVERSIONES Y TARJETAS S.A., contesta, en síntesis, la acción deducida en su contra, solicitando su rechazo, señala que en cuanto a los hechos denunciados por Sernac hay que hacer algunas precisiones respecto al mismo requerimiento de fecha 1 de junio de 2012 y notificado por carta certificada con fecha 7 de junio de 2012, así, el mismo requerimiento adolece de varios problemas de forma, toda vez que la ley señala que los proveedores estarán obligados a proporcionar al Sernac la

información solicitada dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, plazo que no podrá ser inferior a diez días hábiles, y en el requerimiento de fecha 7 de junio de 2012, el plazo no se encuentra determinado, sólo se remite a señalar el servicio que deben proporcionar la información dentro del plazo legal. Pues bien, la determinación del plazo, en la norma legal, esta delegada al mismo Sernac, con la limitación de los 10 días señalados; A pesar de esto, el servicio en su denuncia señala que no se evacuó la respuesta dentro del plazo legal establecido de 10 días, cuestión que no se señaló en ninguna parte del requerimiento. Expone además que el denunciante de autos dice relación con un reclamo interpuesto por el consumidor Dicarlo Balboa Camus, de fecha 28 de mayo de 2012, al cual mi representada dio respuesta al traslado con celeridad con fecha 4 de junio de 2012, dando cumplimiento con la normativa legal, desglosando el detalle de la cuestión reclamada por el consumidor. A mayor abundamiento, el requerimiento del servicio está fechado al día 1 de junio de 2012, pero notificado con fecha 7 de junio del mismo año, es decir, el requerimiento fue confeccionado con fecha anterior a la respuesta de mi representada, pero notificado con fecha posterior a la misma, por lo que, la respuesta dice relación directa con lo solicitado en el requerimiento por el servicio, señalando los intereses devengados, los gastos de cobranzas, las costas judiciales, los montos en mora, etc. Expresa que en los hechos su representada ha dado cumplimiento al requerimiento del servicio, toda vez que en la respuesta del consumidor, se señalan los cobros y el origen de la deuda alegada por don Dicarlo Balboa Camus, dándole, a su vez, opciones de regularización de la deuda en mora. Finalmente señala que Inversiones y Tarjetas S.A., siempre ha dado cumplimiento a la normativa legal, contestando al servicio en tiempo y forma, siendo, lo denunciado, un hecho aislado dentro del actuar de su representada, como lo dan cuenta los 1045 casos que existieron en el año 2012, desde el 1 de enero al 31 de diciembre, en donde se dio respuesta a los requerimientos y reclamos que se interpusieron en dicho periodo ante el servicio.

III.- Que, a fojas 78 y ss., se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la comparecencia de ambas partes. No se produjo conciliación. El Sernac ratifica su acción y la requerida la contesta al tenor de su presentación de fojas 31 y siguientes. No se presentaron testigos por las partes.

IV.- Que, las partes acompañaron en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 3, copia simple de oficio N° 9695 de fecha 01 de junio de 2012; b) a fojas 5, copia simple de la recepción por parte de Hites, de fecha 07 de junio de 2012; c) a fojas 6, copia simple de seguimiento N° envió

9990056750398; d) a fojas 7, copia simple de guía de retiro de correos de chile, de fecha 01/06/2012; e) de fojas 33 a 54, diversas sentencias; f) a fojas 55, formulario único de atención de público, fecha de ingreso 28/05/2012; g) a fojas 57, carta de fecha 04-06-2012; y h) a fojas 58, listado de reclamos.

V.- Que, a fojas 83 la parte denunciante del Sernac objeta documentos.

VI.- Que, a fojas 97 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS.-

1) Que, como consta a fojas 83, los documentos acompañados por la parte denunciada en la audiencia de estilo, fueron objetados por la parte denunciante. Sin embargo, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, ello no impide al sentenciador considerarlos para los efectos de dictar sentencia en la causa.

II.- EN CUANTO AL FONDO.-

2) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional del SERNAC.

3) Que, el artículo 58 inciso quinto y siguientes de la Ley N° 19.496 dispone: *"Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.*

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se

refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación."

4) Que, el artículo 2º letra o) de la Ley Nº 19.628 sobre protección de la vida privada, dispone: *"Para los efectos de esta ley se entenderá por:... o) Tratamiento de datos, cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar, comunicar, ceder, transferir, transmitir o cancelar datos de carácter personal, o utilizarlos en cualquier otra forma."*

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 1698 inciso 1º del Código Civil: *"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.

7) Que, ahora bien, con respecto a la facultad del Servicio Nacional del Consumidor de solicitar la información relativa a don Dicarlo Balboa Camus, es necesario señalar que el artículo 58 de la Ley Nº 19.496, comprende la facultad de solicitar información que va más allá de la información básica comercial a que se refiere el artículo 1º Nº 3 de la Ley Nº 19.496, ampliación que operó en virtud de las modificaciones que introdujo la Ley Nº 20.555 del año 2011 al artículo 58 de la Ley Nº 19.496, información que a juicio de este Tribunal, puede perfectamente comprender aquella relacionada con la situación crediticia de un particular, siempre que SERNAC cuente con la debida autorización de dicho particular de acuerdo a lo dispuesto en la Ley Nº 19.628 sobre protección de la vida privada.

8) Que, con respecto a tal autorización, consta a fojas 55 que el reclamante don Dicarlo Balboa Camus, autorizó el tratamiento de sus datos personales por parte del SERNAC, tratamiento de datos que según lo dispuesto en el artículo 2º letra o) de la Ley Nº 19.628, incluye la acción de recolectar datos, por lo que se estima que SERNAC se encontraba debidamente autorizado por el titular de los datos, para requerirlos a la entidad crediticia.

9) Que ahora, con respecto a la solicitud de SERNAC, en virtud de la prueba rendida válidamente en autos, y que consta de los documentos acompañados de fojas 3 a 10 y de 33 a 77, apreciados según las reglas de la sana crítica, se desprende que con fecha 1 de Junio de 2012, el Servicio Nacional del Consumidor envió una solicitud de información básica comercial a la denunciada, la que fue recibida por la misma con fecha 7 de Junio del mismo año, según consta a fojas 5 y 6.

10) Que entonces, constando en autos que el Servicio Nacional del Consumidor contaba con la autorización del reclamante para solicitar su información crediticia, constando asimismo que SERNAC solicitó información a la denunciada Inversiones y Tarjetas S.A., y no constando que esta última hubiere cumplido con la solicitud dentro del plazo legal, es posible para este Tribunal, concluir que la denunciada infringió lo dispuesto en el artículo 58 inciso quinto y siguientes de la Ley Nº 19.496.

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas citadas de la Ley Nº 19.496, en relación con el artículo 14 de la Ley Nº 18.287;

SE RESUELVE:

A) Que, **SE DESECHA** la objeción de documentos planteada por el denunciante a fojas 83.

B) Que, **SE CONDENA** a INVERSIONES Y TARJETAS S.A., representada legalmente por don Ricardo Brender Swick, a pagar una multa de **50 UTM** (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 58 inciso quinto y siguientes de la Ley Nº 19.496, según lo expuesto en la parte considerativa de esta sentencia.

C) Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal de la condenada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día desde que esta sentencia quede ejecutoriada.

D) Que, cada parte pagará sus respectivas costas.

E) Que, una vez cumplido lo ordenado en esta resolución; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

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

Dictada por don Héctor Jerez Miranda, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza don Daniel Leighton Palma, Secretario Abogado Titular.

C.A. de Santiago

Santiago, tres de marzo de dos mil dieciséis.

A fojas 141 y 142: Téngase presente.

Vistos:

Que las argumentaciones contenidas en el recurso de apelación de fojas 116, no logran desvirtuar lo que viene razonado por el tribunal a quo, **se confirma** la sentencia apelada de doce de agosto de dos mil quince, escrita a fojas 98 y siguientes, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 1764-2015.

Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por el Ministro señor Miguel Vázquez Plaza y la Ministra señora Javiera González Sepúlveda.

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

En Santiago, tres de marzo de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

Santiago veinticuatro de
marzo de dos mil dieciséis.
Cumplió.
Notifíquese.



Carilago 24 de MARZO de 20 16

Con esta fecha se envió notificación a las partes de
SERNAC - INV. Y TARJETAS JA

de la Resolución a fojas 143 VTA por
Corte Lexycode remidas al domicilio de
V. Villanueva - E. Rodríguez de conformidad con

dispuesto en el Artículo 10 de la Ley N° 18.287.

