

Santiago, veinticuatro de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Denuncia de lo principal de fs. 13 y siguiente, interpuesta por don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N°333, piso 2, comuna de Santiago, contra **BANCO SANTANDER BANEFE**, Rol único tributario N° 97.036.000-K, representada legalmente por don **CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA**, ignora RUT, profesión u oficio, domiciliado en calle Bandera N° 140, piso N° 20, comuna de Santiago, fundado, en suma, en que el Servicio Nacional del Consumidor, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la Ley N° 19.496 de *"velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan la relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor"*, y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre Información Básica Comercial que el mismo cuerpo legal establece, detectó que la empresa **BANCO SANTANDER BANEFE**, ha infringido las disposiciones que más adelante se detallan, ello en base al incumplimiento de su parte a lo dispuesto en el artículo 58° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, incisos quinto y sexto; dicho Servicio solicitó por escrito a la denunciada, que proporcionara informes y antecedentes relacionados con la Información Básica Comercial definida en el artículo 1 N° 3 del mismo cuerpo legal, y la denunciada no entregó los antecedentes en los términos y plazos prescritos por la Ley. Concretamente, con fecha 23 de Febrero de 2015, don Rodrigo Romo Labish, Jefe (PT) de la División de Consumo Financiero de este Servicio, en virtud de la facultad contemplada en el artículo 58 incisos quinto y sexto de la Ley N° 19.496, ofició a una serie de bancos, solicitando remitir, dentro del plazo de diez días hábiles administrativos, copia de sus contratos de adhesión referentes a sus productos créditos de consumo de su división comercial BANEFE, de las entidades oficiadas, sólo Banco Santander incumplió con la entrega de los antecedentes requeridos; el oficio transcrito fue recepcionado con fecha 24 de Febrero de 2015, tal como consta en el timbre estampado en el libro de despacho de este Servicio, sin que a la fecha se haya recibido respuesta alguna al requerimiento en cuestión. En vista de lo anterior, habiéndose notificado debidamente el Oficio Ordinario N° 20183, en el domicilio de la denunciada, ubicado en calle Agustinas N° 640, piso 9, comuna de Santiago, esta tenía hasta el día 10 de marzo de 2015 para contestar al requerimiento, transcurridos una cantidad considerable de días hábiles administrativos para la entrega de la información solicitada, y debiendo considerarse injustificada la no contestación a tal requerimiento, ha de tenerse a la denunciada como responsable de no cumplir con su obligación legal, al no evacuar la información requerida dentro del plazo de 10 días hábiles contemplados en el mencionado oficio.

En cuanto al Derecho, el denunciante invoca como normas de la Ley N° 19-496 infringidas los arts. artículo 58° inciso quinto y siguiente, sobre obligación de los proveedores de proporcionar información requerida por el Servicio denunciante, dentro de un plazo no inferior a 10 días hábiles, en relación con el artículo 1° numero 3, relativo al derecho a la información básica comercial, definida ésta en los arts. 28, 28 A y 28 B. Afirma la denunciante que entre las atribuciones legales del Servicio Nacional del Consumidor, conforme al artículo 58 de la Ley 19.496, están la de *Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, incluidas las establecidas en leyes especiales; Difundir los derechos y deberes del consumidor; y Realizar*

acciones de información y educación del consumidor. Continúa señalando que los antecedentes requeridos al Banco Santander Banefe mediante el Oficio Ordinario N° 003769 de 2015 dicen relación a la Información Básica Comercial que debe ponerse a disposición del consumidor. Señala que la multa por infracción al Artículo 58 inciso quinto aplicable es de 400 UTM. Afirma también la denuncia que la responsabilidad de la denunciada es de naturaleza objetiva, a consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que ella obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo (Principio de la Responsabilidad Profesional o por el riesgo creado, opuesto al tradicional de la responsabilidad subjetiva o por culpa); se trata de una característica consagrada en la misma definición de proveedor que nos otorga la LPC, así como el artículo 24° de la LPC, que incluye dentro de los criterios de determinación del quantum infraccional, precisamente "...los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor(...)". Concluye solicitando condenar a la denunciada al máximo de las multas, con expresa y ejemplar condena en costas.

Contestación de denuncia de lo principal de fs. 36, incorporada al comparendo de la causa, formulada por doña Sofía Moñtero Fermandois, abogada, en representación de Banco Santander Chile S.A., en la que solicita el rechazo de aquélla con costas, por no existir infracción alguna a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante "LDC") por parte de su representada y en subsidio, solicita rebajar la multa correspondiente, señalando, en suma, que controvierten cada uno de los hechos señalados por el denunciante, salvo aquellos que expresamente reconozcan en su presentación, haciendo presente que el BANCO SANTANDER no ha infringido ninguna norma, no hizo más que actuar de manera diligente, remitiendo la información según las circunstancias se lo permitían, sin evidenciar negligencia ni descuido alguno en la atención del requerimiento en cuestión, por lo que no es efectivo que su representada haya "*incumplido con la entrega de los antecedentes*" ni que el SERNAC no "*haya recibido respuesta alguna al requerimiento en cuestión*"; BANCO SANTANDER sí dio respuesta al requerimiento, aunque transcurrido el plazo señalado por el mismo, pero dicha circunstancia, afirma, se debe -fundamentalmente- a motivos justificados: Señala que la denuncia imputa a su representada la infracción de los incisos quinto y sexto del artículo 58 de la Ley N° 19.496, de la simple lectura al artículo en comento, se desprende que para que un proveedor, al ser requerido en los términos señalados en el artículo 58, sea sancionado por una respuesta fuera de plazo, es preciso que dicha demora sea calificada como *injustificada*, es decir, carente de razón o motivo; es del caso que BANCO SANTANDER, el día 31 de Marzo de 2015, recién pudo dar respuesta al requerimiento de información, porque el oficio emitido por el SERNAC, al ser recibido en la oficina de partes, fue extraviado momentáneamente debido a la enorme cantidad de documentos y notificaciones que se reciben diariamente en dicho departamento, para ilustrar al tribunal respecto del volumen de documentación que maneja la oficina de partes del BANCO, informa que en dicho sector se reciben mensualmente: (i) cerca de 300 citaciones de los distintos Juzgados de Policial Local por infracciones cometidas por alguno de los más de 19.000 vehículos relacionados con los productos de Leasing, siendo el BANCO la persona jurídica con más vehículos inscritos; (ii) más de 200 oficios en que se solicita información de otros tribunales; y, (iii) más de 200 partes empadronados por uso de vías concesionadas o vías exclusivas, más todas las cartas enviadas por el BANCO SANTANDER a sus clientes y que son devueltas cuando no es posible entregarlas personalmente en los domicilios; por lo anterior, la denunciada ha solicitado en varias oportunidades al SERNAC que los oficios donde se requieran información de relevancia para el organismo y los consumidores, con plazos asociados, sean entregados directamente al área de calidad del banco, ubicado en

calle Bandera n° 140, piso 6, ya que dicha área es la encargada de responder y derivar el oficio al área correspondiente; no obstante lo anterior, el oficio no fue remitido a la dirección señalada, sino que a la oficina de partes, con lo cual su entrega a la unidad correspondiente se retrasó, con todo, en cuanto tuvo conocimiento del oficio n°3769, la denunciada gestionó que el mismo fuera respondido por las áreas correspondientes, previa gestiones de verificación de vigencia de documentos, período en el que se mantuvo comunicación telefónica y vía correo electrónico con el organismo. Afirma que el Banco Santander si dio respuesta al oficio mencionado, la respuesta no pudo ser entrega dentro de plazo establecido en el oficio porque éste fue ingresado en la oficina de partes y no al área de calidad del BANCO, ubicada en calle Bandera N°140, piso 6; y en cuanto se tomó conocimiento del mentado oficio, desplegó todos los esfuerzos necesarios para responderlo dentro del menor tiempo posible y así remediar la situación; por ello considera que por la buena fe con que actuó mi frente a los hechos relatados, resulta del todo procedente que se rechace la denuncia y se exima al BANCO de cualquier responsabilidad vinculada con la demora en responder el requerimiento de información referido a la denuncia; destaca que no resulta lógico pensar que la denunciada haya demorado a propósito la entrega de la información referida -la cual, insistimos sí fue proporcionada al Servicio- circunstancia que además se ve reforzada por el hecho que los antecedentes requeridos eran de fácil obtención; sostiene que es posible concluir que el BANCO SANTANDER actuó con la diligencia debida y que la demora en responder al SERNAC se encuentra planamente justificada, siendo inexistente el incumplimiento a la LDC, agrega que en el evento de que el tribunal estime que el BANCO demoró injustificadamente la remisión de los antecedentes solicitados, se deberá tener presente las particulares circunstancias del caso al determinar el *quantum infraccional*, conforme lo disponen los artículos 24 y 58 inciso final de la LDC. Continúa la defensa señalando que su representada no ha percibido beneficio alguno de los hechos que se le imputan ni ha causado algún perjuicio al Servicio requirente, toda vez que la información solicitada sí fue puesta a disposición del organismo, con fecha 31 de Marzo de 2015, circunstancia que hace improcedente la aplicación del máximo de las multas establecidas en la LDC; a mayor abundamiento, dice, consta de los antecedentes acompañados con la contestación que la remisión de la información al SERNAC se efectuó rápidamente luego de que mi representada advirtiera la existencia del mentado oficio, lo que asimismo fue comunicado a doña Ximena Soto Tellez, abogada de la División de Consumo Financiero del SERNAC, todo lo cual demuestra la colaboración, que BANCO SANTANDER prestó al Servicio mencionado durante el proceso de solicitud de información. Concluye solicitando rechazar los cargos formulados en su contra, con costas; en subsidio, rebajar substancialmente la multa aplicable al caso.

Comparendo de fs. 76, celebrado con la asistencia de la abogada doña PAOLA JHON MARTINEZ, en representación del denunciante Servicio Nacional del Consumidor, y la abogada doña SOFIA MONTERO FERNANDOIS, en representación de la denunciada BANCO SANTANDER CHILE; la parte denunciada contesta por escrito la denuncia infraccional, solicitando que se tenga el escrito como parte del presente comparendo; la denunciante reitera los documentos acompañados en la denuncia y que rolan de fojas 6 a 12, ambas inclusive, con citación; la parte denunciada acompaña, con citación, copia simple de series de correos electrónicos de fecha 20 de Julio de 2015, de 16 y 23 de Marzo de 2015; de 16, 20 y 23 de Marzo de 2015, de 16, 17 y 23 de Mazo de 2015, y de 20 de Agosto de 2015, y copia simple de carta de respuesta y documentos adjunto a ella, REF: Ord. 3769/MAT, Solicita información; documentos todos acompañados con citación de la contraria.

Objeción de documentos de fs. 78 presentada por el Servicio denunciante respecto de las copias simples de correos electrónicos acompañados por denunciada fundado en que no consta que sean consistentes con originales, que carecen de fecha cierta, ni figura la denunciada suscribiéndolos, recepcionándolos o reconociéndolos, por lo que no es posible dar fe de su veracidad, objeciones que se tuvieron presentes por resolución de fs. 80.

Decreto de fs. 81 que dispuso los autos para fallo.

Resolución de fs. 91 en la que esta juez informa sobre causal de posible recusación.

CONSIDERANDO:

1º) Que corresponde al Servicio denunciante velar por el cumplimiento de las normas de la Ley N° 19.496 por parte de los proveedores, ello conforme a las atribuciones que al efecto le confiere el art. 58 de dicha Ley, en cuyos incisos quinto y siguientes se encuentra la de recabar de los proveedores información básica comercial de los bienes y servicios que ofrecen al público, información que debe ser proporcionada en un plazo no inferior a 10 días.

2º) Que son hechos en los que están contestes ambas partes, el que, el Servicio denunciante requirió de la denunciada ciertos documentos relacionadas con información básica comercial de los servicios ofrecidos por ésta, ello mediante oficio ordinario N° 3769, el cual la denunciada reconoce haber recibido el 24 de febrero de 2015 en su oficina de Agustinas N° 640, 9º piso, comuna de Santiago, el cual no fue respondido dentro del plazo de 10 días dado al efecto, por lo que constituye un hecho establecido en la causa la inexistencia de respuesta oportuna por parte de la UTEM al requerimiento que le hiciera la denunciante.

3º) Que junto con reconocer la denunciada el no haber dado repuesta a la solicitud que le hizo la autoridad competente dentro de plazo, pretende exculparse de su responsabilidad infraccional por ello, alegando que dio respuesta al requerimiento el 31 de marzo de 2015, mediante carta de la cual acompaña copia a fs. 66, en la que consta timbre horofechador del SERNAC de esa fecha, y que su retraso en entregar la documentación solicitada estaría justificado con motivo del gran volumen de correspondencia que recibe en Oficina de Partes de Agustinas N° 640, 9º piso, lo que dificultó el oportuno diligenciamiento del requerimiento de la denunciante dentro del plazo de 10 días, sin que haya aportado antecedente probatorio alguno al proceso sobre las dificultades objetivas que enfrenta en la gestión de su correspondencia, más allá de sus propias decisiones sobre la forma en que realiza tal gestión; agrega el tribunal que corresponde a la denunciada acreditar los hechos que la liberarían de responsabilidad, dado que con ellos pretende justificar que actuó con diligencia y que no se le debe reprochar jurídicamente el no haber dado cumplimiento a su obligación de dar respuesta dentro del plazo concedido, carga probatoria que le es impuesta por los principios del onus probandi y por los arts. 1547 inciso 3º y 1698 del Código Civil, por lo que el tribunal concluye que la falta de respuesta dentro del plazo concedido por la autoridad al oficio que motiva la denuncia, se debe al actuar culpable del proveedor denunciando, lo que lo convierte en autor de infracción a los incisos 5º y 6º del art. 58 de la Ley N° 19.496, razón por la cual será sancionado del modo que se señala a continuación en esta sentencia.

4º) Que para los efectos de la determinación de la multa y conforme a lo dispuesto en el inciso final del art. 24 de la Ley N° 19.496, el tribunal considerará que el denunciado cumplió con entregar la información requerida con más de 20 días de retraso, y que de su conducta no consta se haya seguido perjuicio para alguien.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, art. 17 de la Ley 18.287, la Ley 15.231 y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre Forma de las Sentencias, SE RESUELVE:

UNO) Que se acoge la denuncia deducida en autos y se condena a **BANCO SANTANDER BANEFÉ**, representado por don **CLAUDIO MELANDRI**

HINOJOSA, al pago de una multa de DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, como infractora al art. 58, incisos 5° y 6°, de la Ley N° 19.496, infracción establecida en el considerando tercero de esta sentencia.

DOS) Que la parte denunciada deberá pagar las costas de de la causa.

Si la condenada no pagare las multas establecidas dentro del plazo legal, dese cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez subrogante.

Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández, secretaria suplente.

**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO**

1 Santiago, a veinticuatro de Mayo del año dos mil dieciséis.-
2 PROVEYENDO a fojas 99, certifique la señora Secretaria del Tribunal, si la
3 sentencia se encuentra ejecutoriada.
4 Notifíquese.

5
6
7
8
9
10
11

12 Santiago, a veinticuatro de Mayo del año dos mil dieciséis.-
13 CERTIFICO que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia
14 definitiva de autos y que se encuentran vencidos los plazos legales que tenían al
15 efecto.

16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27

SECRETARIA

