

ROL 479-2015

SANTIAGO, cinco de octubre del año dos mil quince

VISTOS:

Que esta causa se ha iniciado por denuncia por infracción a la Ley 19.496 interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** a requerimiento de **VIRGINIA LEÓN BICHUCHS**, en contra del **BANCO DE CHILE**, sociedad anónima bancaria, representada por Arturo Tagle Quiroz, y ambos con domicilio en la calle Ahumada N° 251, piso 2, comuna de Santiago, por supuesta infracción a los artículos 3 inciso 1° letra d), 12 y 23 de la Ley 19496. .

Los documentos acompañados por la denunciante que rolan de fojas 1 a 30, y los acompañados por la denunciada que rolan en cuaderno separado.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por **VIRGINIA LEÓN BICHUCHS**, ejecutiva de ventas, domiciliada en la Avenida Chiu-Chiu N° 2480, departamento N° 211, comuna de Santiago, solicitando del Tribunal que se la condene a pagar a título de indemnización de perjuicios la suma de \$ 6.100.000, más las costas de la causa, por concepto de los daños y perjuicios que sostiene haber experimentado a raíz de las diversas infracciones a la Ley N° 19.496 en que habría incurrido la demandada. La suma demandada la descompone de la siguiente forma: \$100.000 por daño emergente, \$1.000.000 por lucro cesante y \$5.000.000 por daño moral.

El escrito en que la denunciada formula descargos y contesta la demanda, que rola a fojas 57

El acta del comparendo de contestación y prueba, que rola a fojas 74 y siguientes

La resolución de fojas 80 que ordena traer los autos para dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

A) EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que esta causa se ha iniciado por denuncia interpuesta por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** a requerimiento de **VIRGINIA LEÓN BICHUCHS**, en contra del **BANCO DE CHILE** , por supuesta infracción a los artículos 3 inciso 1° letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496.

SEGUNDO: Que la denuncia del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** se fundamenta en los siguientes hechos:

- a) Que el cliente del banco **VIRGINIA LEÓN BICHUCHS** denuncia ante el servicio que con fecha 8 de junio de 2014 se realizaron contra su cuenta bancaria, cinco giros por \$ 530.000 que ella no hizo, y que se efectuaron desde el día 6 al 8 de junio de 2014.
- b) Que con fecha 9 de junio de 2014 la denunciada le informa que debe adjuntar una serie de documentos para analizar su caso, lo que hizo, siendo rechazado su reclamo, ante lo cual, recurre al SERNAC con fecha 8 de agosto de 2014, y su reclamo fue nuevamente rechazado por el banco con fecha 22 de agosto de 2014.

TERCERO: La denunciada al contestar según consta de escrito agregado a fojas 57, solicitó el rechazo de la denuncia, señalando:

- 1.- Que el tribunal era incompetente para conocer de los hechos denunciados puesto que ellos son un hecho delictual, por una parte, y por la otra, por existir falta de legitimación pasiva del Banco de Chile, por cuanto el banco no tiene ninguna participación en los hechos, ya que los giros se hicieron con la tarjeta y con la clave secreta, por lo que acción debe dirigirse en contra del autor del hecho.
- 2.- Que el tribunal es incompetente por cuanto la norma del artículo 58 letra G de la ley 19.496 no es aplicable al caso particular y por cuanto carece de legitimidad activa
- 3.- Que la acción interpuesta en autos además se encuentra prescrita,

CUARTO: Que en cuanto a las alegaciones de incompetencia aquellas consistentes en que lo denunciado sería un delito, y que por ello este tribunal no podría conocer de ello, será rechazada todas vez que lo que se plantea es si el Banco actuó en forma diligente frente a giros desde la cuenta de uno de sus clientes, y en especial si el Banco está obligada efectuar una supervisión de los giros que se hacen desde las cuentas de sus clientes, cuestión que si cabe dentro de las normas de la ley 19.496, por lo que la excepción de incompetencia será rechazada.

QUINTO Que en cuanto a la alegación de incompetencia, fundada en las normas del artículo 58 letra G de la ley 19.496, ella se debe tener presente que como lo ha señalado en forma unánime la jurisprudencia de nuestros Tribunales Superiores de Justicia, el artículo

58 de la Ley 19.496, establece que “el Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: “g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas por la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.”

No encontrándose definido en la disposición anterior el concepto de interés general éste debe ser entendido en su sentido natural y obvio, es decir como aquél interés público que pretende resguardar los intereses de un colectivo mayor. La Real Academia Española entiende por general: “Común y esencial a todos los individuos que constituyen un todo, o a muchos objetos, aunque sean de naturaleza diferente”.

Es así como esta disposición reconoce el concepto de interés general y faculta al Servicio Nacional del Consumidor para no sólo, hacerse parte en aquellas causas iniciadas por reclamo de los particulares que comprometan el interés general de los consumidores, sino que la facultad del propio servicio para ejercer la acción ante el tribunal correspondiente a fin de perseguir la responsabilidad de quienes vulneren los derechos de los consumidores protegidos de esta manera.

CUARTO: Que, el artículo 50 en su inciso primero establece que las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán, frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. Por otra parte, su inciso tercero dispone que el ejercicio de las acciones pueden realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

QUINTO: Que del análisis de las referidas normas –de carácter obligatorio– permiten establecer que una de las funciones del servicio es velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias a fin de proteger los derechos de los consumidores y para ello requiere la correspondiente habilitación procesal. De otro modo el Servicio no contaría con las medidas necesarias para cumplir con su función propia.

SEXTO: Que todo lo anteriormente razonado lleva a concluir a esta Corte que el Servicio Nacional del Consumidor se encuentra habilitado para interponer denuncia y hacerse parte ante los Juzgados de Policía Local a fin de dar cumplimiento a las facultades que le otorga la ley.

SEPTIMO: Que, además ha de tenerse presente que tratándose de aquellos casos en que se encuentran comprometido los intereses generales de los consumidores, no existe regla especial que altere la competencia general dispuesta por el artículo 50 de la ley 19.496, que implique que los jueces de policía local no sean competentes.

OCTAVO: *Que, de acuerdo a lo anterior, el conocimiento de la denuncia introductoria de este proceso no corresponde a los tribunales ordinarios de justicia sino al juzgado de policía local correspondiente.*

SEXTO: Que así las cosas en opinión de este sentenciador el Servicio Nacional del Consumidor, se encuentra facultado no sólo para hacerse parte en aquellas causas iniciadas por reclamo de los particulares que comprometan el interés general de los consumidores, sino que para ejercer la acción ante el tribunal correspondiente a fin de perseguir la responsabilidad de quienes vulneren los derechos del consumidor afectado

SÉPTIMO: Que conforme con lo expuesto, esta alegación de incompetencia también ser rechazada.

OCTAVO: Que la denunciada también ha opuesto la excepción de prescripción de la acción, fundada en la norma del artículo 26 de la Ley 19.496, que dispone que las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por esa Ley prescribirán en el plazo de seis meses, contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

NOVENO: Que al respecto el artículo 26 de la ley 19.496 establece: *“Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.*

El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo”.

DÉCIMO: Que la denunciante fija en su libelo como fecha en que ocurrieron los hechos el día 8 de junio de 2014(fojas 32 primer párrafo), por lo que el plazo para interponer la denuncia vencía originalmente el día 8 de diciembre de 2014, no obstante la consumidora efectuó un reclamo ante el SERNAC el que mantuvo suspendido el plazo entre los días 8 (página 32, párrafo final) y 22 de agosto de 2014 (página 33, primer párrafo), pero aún cuando se elimine completamente el mes de agosto de 2014, al haberse interpuesto la denuncia sólo el día 14 de enero de 2015, ha transcurrido de sobra el plazo de prescripción, por lo que conforme a lo razonado precedentemente, la excepción de prescripción de la acción será acogida, sin costas.

POR LO QUE SE RESUELVE:

PRIMERO: Que no ha lugar a las excepciones de incompetencia alegada por la denunciada.

SEGUNDO: Que por estar prescrita la acción infraccional no ha lugar a la denunciada de fojas 32, sin costas

Anótese y notifíquese por carta certificada.

Dictada por don Carlos Varas Vildósola, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, Leticia Lorenzini Basso, Secretaria Abogado



C.A. de Santiago

Santiago, cuatro de mayo de dos mil dieciséis.

Proveyendo a fojas 116 y 117, téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de cinco de octubre de dos mil quince, escrita a fojas 81 y siguientes.

Acordada con el voto en contra de la Ministro Sra. Villadangos, quien fue de parecer de revocar la sentencia en alzada, en cuanto acoge la excepción de prescripción, disponiendo en su lugar el rechazo de la misma y, consecuentemente, de efectuar pronunciamiento respecto de las demás alegaciones de fondo planteadas por la denuncia y por la contestación, por los siguientes motivos:

1°.- Que tal como se colige del tenor del inciso segundo del artículo 26 de la Ley 19.496, el plazo previsto en el acápite primero de dicha disposición se suspenderá cuando dentro de éste el consumidor interponga un reclamo ante Sernac y seguirá corriendo una vez concluida la tramitación ante dicho organismo;

2°.- Que así las cosas, es menester considerar que la infracción que se denuncia se produjo para efectos del cómputo del plazo antes aludido el 8 de junio de 2014 y que el trámite administrativo ante Sernac se mantuvo vigente entre el 8 de agosto y el 15 de septiembre de ese año. Luego, al haberse interpuesto la denuncia el 14 de enero de 2015 no resulta efectivo el integro transcurso del plazo de seis meses, conclusión que impone el rechazo de la excepción de prescripción invocada;

3°.- Que no obsta a lo razonado precedentemente, especialmente a lo establecido en relación al periodo durante el cual se prolongó efectivamente la tramitación del reclamo respectivo, el hecho de que, como pretende la denunciante, el Servicio Nacional del Consumidor haya tomado conocimiento de la comunicación negativa del Banco en orden a buscar una solución extrajudicial con la consumidora, con fecha 22 de agosto de 2014, cuando recibió la respuesta emitida por su parte al reclamo respectivo, puesto que más allá del contenido de dicha misiva, bien pudo dicho organismo prolongar el trámite administrativo, a la luz de las facultades que le reconoce el artículo 58 del citado estatuto, con la finalidad de indagar la práctica de alguna diligencia que fuera de su iniciativa a efectos de obtener la mejor protección de los derechos del consumidor. **Regístrese y devuélvase.**

N°Trabajo-menores-p.local-278-2016.-

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora María Soledad Melo Labra, conformada por los Ministros señor Jaime Balmaceda Errázuriz y señora Maritza Villadangos Frankovich.
Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.
En Santiago, cuatro de mayo de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Santiago

03 JUN 2016

Cirujano



[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

REGISTRO DE SENTENCIAS
09 JUN 2016
REGION METROPOLITANA