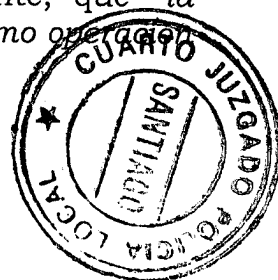


Rol: 26.421-5/2014

Santiago, a diez de marzo de dos mil dieciséis.

a) A fs. 24 comparece don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, y expone que atendido lo dispuesto por el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, en adelante LPC, interpone denuncia infraccional, en contra de **BANCO SANTANDER**, Rol Único Tributario N° 97.036.000-K, representada legalmente por el Sr. **CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en calle Bandera #140, comuna de Santiago, Región Metropolitana, fundando, n suma, en que dicho Servicio, en ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la LPC y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, detecta que el **BANCO SANTANDER**, ha infringido las disposiciones que más adelante se detallan. Señala que el Servicio ha tomado conocimiento de los hechos a partir del reclamo efectuado por la consumidora Sra. Carolina Alejandra Osorio Cisternas, con fecha 12 de Agosto de 2014, tal como consta en el Formulario Único de Atención de Público N°7741635, que acompaña; en dicha presentación la Sra. Osorio señaló que la política de cobranza efectuada por el Banco Santander no se ajustarían a la Ley N° 19.496, por cuanto envió diversas cartas al domicilio de la consumidora simulando ser escritos judiciales y en la cara externa de dichas misivas aparecían frases tales como: "Ultimo aviso", "Evite Embargo", "Castigo Judicial", "Tramitación de Retiro de Bienes", incluso una de ellas tenía el sello del Poder Judicial en su esquina superior izquierda, señalando: caratulado "BANCO SANTANDER/ Carolina A. Osorio Cisternas", Causa ROL; C-20213-2013, del 23° Juzgado de Leras de Santiago, sin embargo, esa causa en que se le imputa la deuda pertenece a una tercera persona ajena de la Sra. Osorio, de apellido "Herrera", a la que la consumidora desconoce absolutamente. Ante la angustia e incertidumbre que estas cartas le producían, la Sra. Osorio decide acceder a la página web del Poder Judicial, donde se da cuenta que la denunciada ha estado enviándole notificaciones y cartas que simulan ser escritos judiciales de una causa en la que ella no es parte, incluso la causa aludida pareciere estar archivada y la demanda en estado de "retirada" con fecha 29 de mayo de 2014, situación que no se entiende, pues la última carta enviada por la denunciada con el sello del Poder Judicial (como si la causa estuviera activa en el sistema) fue con fecha de 30 de junio de 2014; comprobó que no existe ninguna cusa en su contra dentro del sistema del Poder Judicial ni por deuda de la denunciada ni por ninguna otra, afirma que la denunciada nunca interpuso demanda alguna contra la consumidora; la Sra. Osorio nunca recibió un escrito judicial alguno por parte de la denunciada, sino solo cartas de amenazas de un posible embargo, lo que es contrario al procedimiento que establece el artículo 443 del Código de Procedimiento Civil para este tipo de situaciones. El mencionado escrito, no da cumplimiento a los requisitos de toda demanda ejecutiva, es una simple resolución manipulada por la denunciada que aparentando el sello del Poder Judicial, es usado para amenazar a la consumidora con el objeto de que ésta última se acercara a sus oficinas a normalizar una deuda. Con estos antecedentes, la consumidora concurrió a este Servicio, donde stampa un reclamo el día 12 de agosto de 201, del cual se dio traslado al proveedor, el que respondió con fecha 20 de agosto de 2014, señalando en lo pertinente, que "la señora Osorio mantiene 9 cuotas impagas de su crédito de su consumo que



Nº 680026795312, registrando a la fecha una deuda vencida de \$596.590.-, que se ha contactado con la clienta para una solución de pago único total de su deuda por un momento de \$300.000, la respuesta de la clienta fue que no cancelara dado que no hay demanda en el Poder Judicial, por lo que mientras la clienta no regularice su situación crediticia, esta entidad continuará ejerciendo acciones de cobranza para exigir el pago de la deuda, dentro de los márgenes que nos otorga la normativa legal vigente., se le sugiere a la clienta que, con el fin de revisar alternativas de normalización de su deuda, se contacte con cierto ejecutivo de cobranza; señala al final que por lo anterior expuesto, no es posible acoger lo requerido por la recurrente.”. Afirma el denunciante que dicha respuesta es insuficiente, la regulación que la Ley Nº 19.496 realiza sobre las cobranzas extrajudiciales, no se agota únicamente al establecimiento de determinados umbrales que limitan los gastos por cobranza extrajudiciales, sino que además establece exigencias relacionadas con la naturaleza y justificación de dichas cobranzas, son precisamente dichas exigencias de las cuales la empresa denunciada no da cuenta en sus respuestas; es un hecho irrefutable que la consumidora nunca fue notificada de la supuesta demanda ingresada, por lo que ante estos hechos es posible afirmar que nunca se trabó la litis, y conforme ello, el escrito que simulaba ser judicial no es posible adscribirlo a ningún proceso. El artículo 23 de dicha Ley impone un estándar profesional mínimo de calidad a quien presta servicios en el mercado, por lo que, afirma la denunciante, el Banco Santander incurrió en una falta al deber de profesionalismo al cual se encuentran vinculados todos los proveedores que participan en la economía nacional.

En cuanto al Derecho sostiene la denunciante que la denunciada comete infracción a los artículos 3 inciso primero letra b), 23 y 37 inciso quinto Ley Nº 19.496; la primera de esas normas ha sido vulnerada porque en las diversas cartas y repuestas enviadas se señala la deuda de la consumidora con el Banco, no ha hecho gestiones de cobranza, por lo que ha alterado y manipulado resoluciones del Poder Judicial, por lo que la consumidora no ha tenido una información veraz y oportuna sobre las gestiones que justifican los gastos de cobranza. La infracción al artículo 23 de la Ley Nº 19.496 resulta evidente por la incapacidad de la denunciada para dar cuenta de las gestiones que habría realizado para justificar los distintos apercibimientos de los cobros que le ha exigido a la consumidora. La infracción al art 37 de dicha Ley se establece a consecuencia de que los documentos que le enviaron a la consumidora, no se ajustan a la realidad; para demostrar lo anterior, afirma la denunciante, basta con analizar el documento que la misma empresa denunciada ha adjuntado en una de las cartas enviadas a la consumidora con fecha 30 de junio de 2014 donde aparece el sello del Poder Judicial en que su esquina superior izquierda, de foja 9 (que corresponde a fs. 14 de autos), el cual acompaña; con la aparente pretensión de justificar los cobros correspondientes de la deuda, la denunciada presentó una resolución que daría cuenta de la interposición de una demanda ejecutiva, con el proveído “*despáchese mandamiento de ejecución y embargo*”, la denunciada contradice dicho precepto toda vez que ha enviado a la consumidora un escrito que aparenta ser judicial, pero al corroborar el rol y la causa en el sistema del Poder Judicial se advierte que no existe juicio alguno contra la Sra. Osorio, se trata de un actuar abusivo de dicha empresa, que causa perjuicio a la consumidora y deja en entre dicho la política de cobranza de la denunciada.

Concluye la denunciante solicitando condenar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándoles en cada caso el máximo de la multa, es decir, 50 UTM por cada una de las infracciones a los Artículos 3º inciso primero letra d), 23 inciso primero y 37 inciso 5º, con expresa y ejemplar condenación en costas.

b) Libelo de fs. 47, en lo principal del cual doña CAROLINA ALEJANDRA OSORIO CISTERNAS, dueña de casa, domiciliado en Pasaje Nicanor Plaza N°1922, Renca, interpone denuncia en contra del proveedor BANCO SANTANDER representada por CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, todos con domicilio en calle Bandera #140 comuna de Santiago, fundada, en suma, en que el Banco Santander envió varias cartas a su domicilio, a parte de llamadas telefónicas, con amenazas de embargo y simulando ser escrito judicial y a la vista avisos de ULTIMO AVISO, EVITE EMBARGO, CASTIGO JUDICIAL y tramitación de Retiros de Bienes, teniendo la carta de simulación de escrito judicial una causa de otra persona apellido Herrera, la cual al ingresar a la página de poder judicial pudo detectar, y ante la angustia y no entender por qué tanta presión de llegar a amedrentarme poniendo otra causa en carta, fue al 23 Juzgado de Letras, la recibe la Secretaria y al ver la carta le indica que no fue enviada por ellos y le imprime causa indicada en la carta y sale otro apellido, para que la pueda presentar como respaldo, posteriormente a la denuncia realizada por el Sernac la vuelve a llamar el cobrador haciéndose pasar por una jefatura para llegar a un acuerdo de pago, el que le indica que si no había logo de Banefe no podían hacer nada y con una forma grotesca le decía y que quieren que echen al ejecutivo, a ver que quiere lograr no pagar la deuda, dejándola muy muy mal sin saber qué hacer, posteriormente recibió correo con respuesta que le dieron al Sernac quedando más mal ante mentira de parte de ellos, en la cual indican que ella se niega a pagar la deuda y no se refieren en absoluto a lo que ella estaba pidiendo, que no le mandaran cobranzas y amenazas de ese tipo, quedando desilusionada y desamparada, que solo ahí podía quedar todo; posteriormente la seguía llamando el mismo cobrador y en forma burlesca le decía seguirá el proceso judicial por medio de embargo, haciéndole llorar cada vez que lo hacía, haciéndole tomar la decisión de no contestar más el teléfono a números que no conocía, y en base a esto empezó a llamar al domicilio de su madre informando situación judicial, siendo la última llamada contestada por su hermana, la cual ella le pide nombre y número y le indica que ella ya sabe dónde acercarse y que le deja mensaje, que qué se cree, que ella no quiere contestar y que logró lo que quería que despidieran al compañero; ante la desesperación de no saber qué hacer y que ya estaban involucrando a su familia fue a atención de cliente Banco Santander ubicado en Bandera acompañada por su hermana y le derivaron con una persona llamada Horacio Elgueta, la cual le indica que "usted puso una denuncia al Sernac" y le cuenta lo de las cartas y lo anteriormente señalado, la persona anotó algo en un papel haciéndole decir una fecha de pago, agrega que el último llamado fue como en una semana después que se acercó al banco y era el mismo cobrador que le dice cuando va a pagar y le indicó, dio una fecha probable y le indica de que mes de que año y le corta.

En cuanto al Derecho, afirma la denunciante Carolina Osorio que los hechos descritos configuran infracciones a la ley 19.496, artículos 3 inciso 1° letra b), 37 inciso 5° y 23 inciso 1°; invoca además los arts. 1° y 7° y demás pertinentes de la Ley N° 18.287, concluye solicitando condenar a la denunciada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de Ley 19.496, con costas.

Demanda del primer otrosí del mismo libelo de fs. 47, en la que doña **Carolina Alejandra Osorio Cisternas**, dueña de casa, Pasaje Nicanor Plaza N° 1922, Renca, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en lo principal de este escrito, fundada en los mismos de lo principal, que da por reproducidos; por daño emergente señala la suma de \$220.000.-, y lo hace consistir en gastos en locomoción para hacer los distintos trámites, el tiempo perdido involucrando a sus, algunos días llevarlos con ella y otros cancelar el cuidado con terceros; por daño moral señala la suma de \$ 3.800.000, y lo hace consistir en el daño psicológico y físico por alteración del sistema nervioso, ocasionando alterar esofagitis, toda la angustia



por creer un embargo, soñando y llorando cada día, viendo a sus hijos en la televisión y que en cualquier momento podían llegar Carabineros, vergüenza con todo aquel que vio las cartas en su antejardín. En cuanto al Derecho, invoca la letra e) del artículo 3° de la ley 19.496; concluye solicitando se condene a su contraria al pago de \$4.020.000.- o a la suma que el tribunal estime conforme a Derecho, más reajustes, integres y costas.

c) Libelo de fs. 58, incorporado al comparendo de la causa, en el cual don EMILIO PFEFFER BERGER, abogado, en representación del BANCO SANTANDER-CHILE (en adelante "el BANCO"), contesta la denuncia de ambas denunciantes y señala, en suma, que controvierte las imputaciones de ella y afirma que su representada no ha infringido norma alguna, que lo único que consta en autos es que doña CAROLINA OSORIO CISTERNAS habría recibido, en el mes de mayo y, posteriormente, en agosto de 2014, dos cartas de "Cobranza Judicial en Trámite" y de "Castigo Judicial", respectivamente, con el logo de BANEFE, en el contexto de un cobro extrajudicial por una deuda impaga, ninguno de los restantes documentos acompañados al expediente, se encuentra suscrito por su representada, ni consta de manera alguna que hayan sido adjuntados en las referidas cartas, las que tampoco hacen referencia a procesos judiciales ya iniciados, por lo que ni siquiera resulta coherente que las resoluciones acompañadas en autos -que son del año 2013- hayan sido enviadas conjuntamente con las cartas de BANEFE que señalan: "(...) le informamos que procederíamos a la presentación de la respectiva demanda judicial (...) de lo contrario daremos inicio a los trámites de cobranza judicial" y "(...) debemos iniciar el cobro (...) se solicitará tener por interpuesta una demanda ejecutiva (...) se deberá cancelar dentro de las próximas 72 horas, con el fin de evitar esta acción civil". Agrega que según los registros de BANCO SANTANDER -lo cual dice informó al SERNAC el 20 de agosto de 2014- la cliente doña CAROLINA OSORIO CISTERNAS poseía en esa fecha, una deuda vigente ascendente a \$596.590, correspondiente a 9 cuotas impagas de su crédito de consumo operación N° 680026795312, circunstancia que le permitía proceder al cobro de lo adeudado en apego a lo señalado en la Ley N° 19.659, por lo que -respecto de las cartas enviadas con el logo BANEFE- BANCO SANTANDER, no se infringió la Ley N° 19.496, actuando en todo momento de conformidad a sus facultades legales y contractuales; a la fecha de la contestación -7 de julio de 2015-, la cliente mantiene la deuda siendo su último abono de fecha 9 de octubre de 2013, por lo que se procedió a realizar la cobranza. Las referencias que hace el SERNAC, continúa la defensa, a los arts. 3° letra d), 23 y 37 inciso 5° de la Ley citada, dan a entender que su representada, en la presentación de su servicio y por directa negligencia, ha causado menoscabo a la consumidora, ello debido a que la cliente habría recibido, en el marco de un cobro extrajudicial, resoluciones judiciales alteradas, con su nombre en la caratula del proceso, al respecto aclara que el Banco Santander ha prestado el servicio financiero -relacionado con el crédito de consumo N° 680026795312- de manera intachable, otorgándolo cuando éste fue solicitado y teniéndolo por pagado cada vez que la cliente canceló las cuotas correspondientes; su representada se vio en la necesidad de gestionar el cobro extrajudicial de la deuda perteneciente a doña CAROLINA OSORIO CISTERNAS, fue exclusivamente porque la cliente dejó de cumplir sus obligaciones contractuales, cuales son el pago oportuno de sus deudas; insiste en que, como consta de los documentos acompañados en autos, las comunicaciones de BANEFE sólo se refieren a la posibilidad de presentar una demanda en caso que no se pague la deuda morosa, lo que no constituye un "ESCRITO JUDICIAL" - como exige el artículo 37 de la LDC- sino que solo se trata de documentos a través de los cuales se le hacía saber a la cliente de un eventual inicio de acciones judiciales de cobro en caso de no pagarse la deuda tenida con el banco; en suma, lo anterior revela que las supuestas resoluciones judiciales no

d) Comparendo de fs. 102, celebrado con la asistencia de la habilitada de Derecho doña JAVIERA AVENDAÑO MIRALLES, en representación de la denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, y del habilitado de Derecho don EMILIO PFEFFER BERGER, en representación del denunciado y demandado BANCO SANTANDER, y en rebeldía de la denunciante y demandante doña CAROLINA OSORIO CISTERNAS, en dicha audiencia la denunciada y demandada incorpora contestaciones a las acciones deducidas en su contra mediante escrito antes referido; la parte del SERNAC acompaña en prueba documentos replantes de fs., 1 a 23 y sentencias del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago y de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, rolantes de fs. 68 a 98; la denunciada acompaña documento de fs. 99 a 101, consistente en cartola de operaciones de la demandante, todos documentos agregados con citación de la respectiva contraria.

e) Objeción de documentos de la denunciada y demandada de fs. 104 y siguientes.

Resolución de fs. 114 que dispuso autos para fallo.

Resolución de fs. 115 en que se pone en conocimiento de las partes causal de implicancia de esta juez, sin que las partes hayan hecho solicitud alguna con motivo de ello.

CONSIDERANDO:

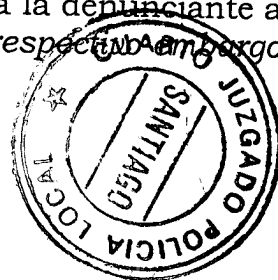
I.- SOBRE LA ACCION INFRACCIONAL:

1º) Que las denuncias de autos atribuyen al proveedor Banco Santander Chile infracción al art. 23, 37 y 3 b) de la Ley N° 19.496, como consecuencia de cartas de cobranza enviadas a la denunciante doña Carolina Osorio y llamadas de cobranza hechas a ésta a su teléfono y al de casa de su madre, en las que se le insta a pagar deuda y se le hacía saber que había cobranza judicial su contra y que sería objeto de embargos, a una de dichas cartas se adjunta un documento en que la denunciante Carolina Osorio aparece demanda por el banco denunciado ante el 23º Juzgado de Letras de Santiago, rolante a fs. 14.

2º) Que el art. 37 de la Ley N° 19.496 dispone en su inciso penúltimo que *"Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales"*; el art. 23 de la misma Ley señala que *"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."*, y el art. 19 N° 21 asegura a todas las personas el *"Derecho a desarrollar cualquier actividad económica que no sea contraria a la moral, al orden público o a la seguridad nacional, respetando las normas legales que la regulan"*,

3º) Que el documento de fs. 14, que está encabezado por logo "Poder Judicial", pretende ser una resolución judicial emanada del 23º Juzgado de Letras de Santiago, tribunal que es público y notorio no existe en Santiago, existiendo con denominación similar el 23º Juzgado Civil de Santiago, tal documento alude a la denunciante doña Carolina A. Osorio Cisternas en el concepto "caratulado" y contiene una resolución similar al tipo con que habitualmente se provee una demanda ejecutiva.

Dicho documento fue remitido junto con la carta de fs. 13, titulada "Castigo judicial", fechada agosto de 2014, en la que se insta a la denunciante a pagar dentro de 72 horas, si no lo hace *"Deberá enfrentar el respectivo embargo"*



pudieron ser enviadas por su parte, ya que al tener fecha del año 2013 serían evidentemente inconsistente con su comunicación. Concluye la defensa solicitando rechazar la denuncia en todas sus partes, con costas.

Contestación de demanda del primer otrosí del libelo señalado, en la cual el mismo abogado y actuando por el mismo Banco, solicita el rechazo de aquélla con costas, atendidas las consideraciones de hecho expuestas en forma previa en su presentación, las que da por reproducidas; y en base a los fundamentos que señala, que consisten, en suma, que en esta demanda civil no se hace referencia alguna al cumplimiento de los requisitos que deben concurrir para que la responsabilidad contractual –entendemos que sería la pretendida– se configure, a saber: el incumplimiento, la imputabilidad, la existencia de perjuicios y la causalidad que debe existir entre el incumplimiento y los daños que se alegan; señala que da por reproducidos totalmente los antecedentes de hecho que ya ha relatado al contestar la denuncia infraccional; igualmente se hace cargo de cada uno de los requisitos antes mencionados, señalando que ninguno de ellos concurre en la especie, por lo que no cabe más que rechazar la demanda; así es como en primer término, respecto del incumplimiento imputable, se remite a lo ya señalado en la contestación de la denuncia, agrega que el Banco Santander ha actuado con estricto apego a sus obligaciones contractuales y legales, jamás ha faltado a su deber de entrega de información veraz y oportuna, al contrario, ha facilitado las gestiones así como también ha entregado toda la información con los más altos estándares; luego, malamente podría configurarse un actuar negligente por dicho banco o la existencia de “malas intenciones”, jamás ha incumplido sus obligaciones sino que fue más bien la cliente la que por su propio actuar ha quedado en una posición de morosidad; señala también la defensa que lo anterior es preciso conjugarlo con lo dispuesto en el artículo 2330 del Código Civil, que señala *“La apreciación del daño está sujeta a reducción, si el que lo ha sufrido se expuso a él imprudentemente”*, de modo que no sería dable hacer responsable a su representada por las acciones de la propia demandante. En lo tocante a la alegación de supuestos perjuicios en el patrimonio de la demandante, señala que será de su cargo probarlos, de acuerdo con lo exigido en el artículo 1698 del Código Civil y el inciso final del artículo 50 de la Ley N°19.496; afirma que los perjuicios alegados estarían vinculados de una manera necesariamente directa a la morosidad de la demandante antes que al supuesto incumplimiento que se alega en autos en contra de mi representado. En cuanto al daño moral advierte la defensa de la demandada que sólo podrá estimarse para la sociedad demandante –observa el tribunal que no existe una sociedad demandante–, toda vez que su representante legal no ha accionado de manera particular en autos; en segundo lugar deberá acreditar efectividad y monto del daño; afirma que resulta curiosa la avaluación total de perjuicios alegados (\$4.020.000), toda vez que no se ha desglosado seriamente dicho monto, ni se han dado luces de cómo se ha arribado al mismo; por último recuerda que para que se configure una verdadera responsabilidad contractual por daños, es preciso que exista una relación de causalidad entre el incumplimiento y los daños que se reclaman, cita jurisprudencia de la Excmá, Corte Suprema; afirma el abogado de la demandada que en la especie los daños que la demandante alega no tienen como causa directa el incumplimiento de su representada, toda vez que dicho incumplimiento no es efectivo; de haber pagado a tiempo sus deudas la demandante, esta situación jamás se habría producido, señala que la situación de morosidad de la cliente permitiría a cualquier institución financiera demandar ejecutivamente a la señora Osorio, por consiguiente, el daño que alega la demandante se sigue de sus propias conductas y la mejor prueba de ello, es que incluso de terminar este litigio la situación que describe se mantendrá ya que no ha pagado sus deudas y al parecer tampoco se dispone a hacerlo. Concluye la defensa solicitando el rechazo de la demanda con costas..

y retiro de bienes que cubran la obligación pendiente de pago”, la que aparece con logo del proveedor denunciado e indicando como nombre de contacto “Gonzalo Luengo” y tres números telefónicos al efecto.

La denunciada ha objetado dichos documentos a fs. 104, señalando que se trata de copias simples, que no tienen el carácter de instrumentos públicos, y que ella no tiene certeza sobre la efectividad de que fueron otorgados por quien se dice y tampoco sobre la fecha, que no son escritos por ella ni hay indicios que fueron enviados por ella.

Observa el tribunal que la denunciada no ha negado de modo alguno que los documentos de fs. 11 a 15 hayan emanado de ella o de personas que hayan actuado por encargo de ella, se limitan a afirmar que en el proceso no hay indicios que hayan sido escritos y enviados por ella, tales circunstancias y al no haber una impugnación directa y fundada de falsedad respecto de ellos, esperable desde la buena fe procesal de la defensa de un Banco proveedor que rechaza se le imputen actuaciones ilegales, constituyen, en base a la lógica deductiva, indicios de que los documentos provienen de personas a las cuales la denunciada ha encargado la cobranza de sus créditos en su nombre, a ello se agrega, como otro indicio, que dos de los documentos contienen en su encabezado un logo de la denunciada, de fs. 11 y 13 –que ella misma identifica al exponer su defensa y los admite como que “podrían involucrar a esta parte”-, circunstancia que debiera mover a la denunciada a acciones conducentes a investigar y aclarar quién hace uso indebido de su nombre, si es que el documento no tuviera relación alguna con ella. Por todo lo antes razonado, esta sentenciadora desestimaré la alegación formal de la denunciada de que por no constar en autos que los documentos emanan de ella no se la pueda vincular a los mismos.

4º) Que a fs. 16 rola fotocopia de texto de resolución de 29 de mayo de 2014 de expediente del 23º Juzgado Civil de Santiago, rol C-20.213-2013, caratulados “Banco Santander-Chile / Herrera”, que señala que se tuvo por retirada la demanda. A ello se agrega que de los dichos de la demandada se infiere que a la fecha de presentar su defensa, no había iniciado ningún juicio de cobranza contra al demandante. Por lo anterior se infiere que el documento de fs. 14 no corresponde a una resolución real ni a un juicio seguido efectivamente por la denunciada contra la Sra. Osorio, por lo que se trata de un documento que se le ha dado la apariencia de uno judicial, esto es, a uno dictado en el contexto de un juicio existente ante un tribunal del país, por lo que al enviarlo a la denunciada a través de quienes ha confiado la cobranza de sus créditos, infringió los arts. 37 inciso penúltimo y 23 de la Ley Nº 19.496, por lo que será sancionado en la forma que se indica más adelante y transgredió el mandato constitucional de ejercer su actividad empresarial sujetándose siempre en su actuar a la Ley, conforme disponer el art. 19 Nº 21 de la Constitución Política de la República.

Observa el tribunal que la alegación que hace la denunciada de que la situación irregular derivada de las cartas de cobranza enviadas a la denunciante se origina en que ella ha incurrido en incumplimiento de sus obligaciones, no es relevante para efectos de determinar su infracción por cuanto precisamente toda acción de cobranza de un acreedor se origina en la morosidad del deudor, dado que el legislador parte del supuesto de que hay morosidad y busca sancionar precisamente los excesos en que incurra el proveedor en su rol de cobrador.

Tratándose el documento que se simulado, rolante a fs. 14, de una copia de una resolución judicial, resolución que constituye un instrumento público a la luz del art. 1699 del Código Civil, es posible que tal simulación constituya un delito de falsificación de instrumento público o, en su defecto, privado, esto último en caso de que la copia simulada se tenga como instrumento privado, todo ello de acuerdo con los arts. 198, 194, 196, 197 y



198 del Código Penal, por lo que el tribunal dispondrá la remisión de compulsas de la causa al Misterio Público para la investigación y sanción de tales hechos.

II.- SOBRE LA ACCION CIVIL:

5º) Que a fs. 48 doña Carolina Osorio Cisternas demanda al Banco Santander-Chile para el pago de \$220.-000.- como daño emergente y la suma de \$ 3.800.000.- como daño moral, más intereses, reajustes y costas.

6º) Que de los antecedentes aportados al proceso, no es posible contar con pruebas múltiples, conexas, precisas y concordantes sobre la efectividad de los gastos que la demandante dice efectuó con ocasión de los hechos infraccionales, conforme el estándar de prueba establecido en el art. 14 de la Ley N° 19.496, por lo que deberá ser rechazado su pretensión por daño emergente.

7º) Que para los efectos de la determinación de la existencia de un daño moral para la demandante derivado de los hechos de autos y de la cuantificación del mismo, el tribunal precisa que la actora no rindió pruebas directas sobre el menoscabo y las afecciones que hubiere padecido a consecuencia del actuar ilegal de la demandada, pero si obran antecedentes que permiten a esta sentenciadora presumir fundadamente que existió dicho daño. En efecto, en primer lugar, esta sentenciadora no puede sustraerse a situaciones que evidentemente afectan el curso normal de la vida de las personas que ellas se han determinado a sí mismas, situaciones que son obvias en el contexto de la vida contemporánea, que forman parte del acervo cultural de un ciudadano medio y que se circunscriben en la línea del desarrollo normal y lógico de los acontecimientos humanos, lo que no puede ser ignorado por un juez en tiempos de la sociedad de la información. Este conocimiento apriorístico del juez no es contrario a las normas que rigen el *onus probandi* en el proceso ni al principio *facta sunt probanda*, sino que es una expresión del principio de que los hechos notorios *probatione non egent*, en concordancia con la racionalidad que debe existir en todo proceso. En esa perspectiva, esta sentenciadora concluye que la incomodidad sufrida por la demandante al recibir un documento que implicaba la existencia de un juicio de cobranza en su contra, provocando justificadamente el temor a verse enfrentada a apremios en sus bienes, es una situación que afectó el curso normal de su vida en cuanto a tener que ocuparse de un juicio de cobranza seguido en su contra, a raíz del cual podría verse privada de bienes de su uso y/o propiedad; asimismo, las acciones judiciales y extrajudiciales que ha debido ejercer para hacer valer derechos que la Constitución y la ley le reconocen respecto de la querellada, tales como concurrir al 23º Juzgado Civil de Santiago, a dependencias de la denunciada y hacer denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor y ante este tribunal, conllevan molestias intrínsecas que ha debido soportar para la preparación y ejecución de los actos en que se han expresado tales acciones.

Sobre este punto esta sentenciadora estima pertinente señalar que la responsabilidad de un proveedor por incumplimiento de obligaciones contractuales y extracontractuales frente al daño que causa a un consumidor, tiene razones y alcances que van más allá de la teoría clásica de la responsabilidad civil, tanto en su vertiente contractual como extracontractual, derivadas de las características propias de la *relación jurídica de consumo* en un mundo con productos y servicios complejos, de alto contenido técnico y normativo y distribuidos masivamente, entre tales características resulta pertinente mencionar *la confianza* que se tienen en el proveedor como factor determinante en la formación del consentimiento del acto; en un mundo globalizado de grandes y complejos mercados, el consumidor se ve compelido a

“confiar” en el proceder de la empresa proveedora, ya que él carece de los conocimientos y del tiempo suficiente para informarse detalladamente de las condiciones económicas y técnicas que aquélla atribuye a sus productos y de la forma en cómo los ofrece, confianza que crece significativamente en el consumidor cuando, como en el caso que nos ocupa, el proveedor pertenece a un mercado regulado por la autoridad y se trata de un Banco con alta presencia en ese mercado, *“De ello se deduce que la confianza tiene un valor de lealtad para el consumidor, y es también la explicación del porqué de la necesidad de proteger la confianza que un contratante deposita en la lealtad del otro (sin que se sirva de ella y luego la defrauda) y de establecer la reparación del daño... Vemos, así, que el consumidor deposita su confianza en la empresa contratando en función de esa confianza y lealtad y, al verse ésta vulnerada, genera un daño moral autónomo con relación al contrato específicamente suscripto y que, en consecuencia, está más intensamente relacionado con su calidad de cliente que con su calidad de contratante en particular.*

Cuando un consumidor comprueba que el contrato contiene cláusulas abusivas, se siente defraudado y afectado en sus sentimientos, lo que merece ser reparado.

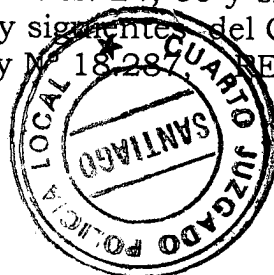
La confianza es, entonces, un recurso económico jurídico que se acumula como cualquier otro capital. Representa para las empresas uno de los activos más valiosos que tienen, que en muchos casos va más allá de los otros activos (p. ej., inmuebles). De hecho, muchas empresas conocidas mundialmente concentran gran parte de su inversión en la creación y mantenimiento de una marca o empresa, como valor negocial exclusivo.” (Carlos A. Gherzi, “Daño Moral y Psicológico”, Editorial Astrea, Buenos Aires. 2006, págs. 120 y 121).

Para esta sentenciadora, la querellada, empresa transnacional con importante presencia en el país y en otros países de América y Europa, propuso un contrato de crédito a la demandante, quien lo aceptó confiando en la seriedad de tan importante empresa de servicios bancarios, confianza que comprendía los servicios para la contratación del crédito como los servicios y acciones inherentes a tales operaciones durante toda la subsistencia del crédito, entre los que se comprende la cobranza del crédito, en la prestación de todos esos servicios la demandada debía cumplir profesionalmente con cada una de sus obligaciones legales y propiamente contractuales, lo cual no hizo como se estableció más arriba.

8º) Conforme a lo razonado precedentemente, esta sentenciadora estima que al haberse enfrentado la demandante injustamente a una situación como la descrita en los considerandos precedentes, derivada de conductas ilegales atribuibles a la demandada, ello le ha causado menoscabo en el curso normal de su vida, en su integridad espiritual y dignidad personal, y por lo mismo, un daño moral reparable pecuniariamente al tenor de lo dispuesto en los arts. 3º letra e) de la Ley N° 19.496, el cual el tribunal prudencialmente avalúa en la suma de doscientos mil pesos, atendida la calidad de las partes, la capacidad patrimonial y la forma en que se han vulnerado los derechos de la demandante.

9º) Que con el objeto que la demandante reciba en su integridad la reparación que le concederá el tribunal, ésta deberá ser pagada más reajustes según variación del Índice de Precios al Consumidor desde el mes en curso hasta el mes anterior a su pago efectivo, y más intereses corrientes para operaciones reajustables desde que la sentencia quede ejecutoriada y más las costas de la causa.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes y arts. 1698 y siguientes del Código Civil, 170 del Código de Procedimiento Civil y 17 de la Ley N° 18.287, RESUELVO:



UNO) Que se acoge la denuncia de fs. 24 y siguientes, deducida por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, y la querrela de lo principal de fs. 46 deducida por doña CAROLINA ALEJANDRA OSORIO CISTERNAS, y se condena al BANCO SANTANDER CHILE, representado por don CLAUDIO BRUNO MELANDRI HINOJOSA, al pago de una multa equivalente en pesos al día de su pago a TREINTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, como autora de infracciones a los arts. 37 inciso penúltimo y 23 de la Ley N° 19.496.

DOS) Que se acoge la demanda interpuesta por doña CAROLINA ALEJANDRA OSORIO CISTERNAS en cuanto se condena al BANCO SANTANDER CHILE a pagar a aquélla la suma de DOSCIENTOS MIL PESOS como indemnización de daños y perjuicios, suma que deberá ser pagada con los reajustes e intereses señalados en el considerando 9° de este fallo.

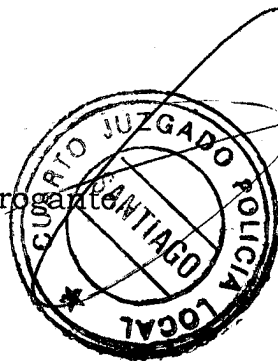
TRES) Que la demandada deberá pagar las costas de la causa.

De acuerdo con lo dispuesto en el art. 175 letra b) del Código Procesal Penal y en la Ley N° 19.640, remítase compulsas del expediente a la Fiscalía Centro Norte, a fin de que realice la correspondiente investigación, conforme lo señalado en el párrafo final del considerando 4° de la presente sentencia.

Si la sociedad condenada no pagare la multa establecida dentro del plazo legal, dése 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 subrogante.

*Sf
14 de 2016
1145 hr
[Signature]*

