

**SANTIAGO**, veinte de abril de dos mil dieciséis.

**VISTOS, QUE:**

I.- A fojas 9 y siguientes, doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, Abogada, Directora 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 BANCO SANTANDER CHILE, representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, gerente general, ambos con domicilio en Bandera N° 140, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña CRISTINA ARMIJO RIVERA, la cual en copia de reclamo de fecha 16 de marzo del año 2012, señala textualmente: *"Tengo tarjeta Mastercard con este banco. Desde hace un tiempo resulta que me acerqué a tiendas Hites a generar unas compras, las cuales salieron un total de \$345.880, compra que se canceló con la Tarjeta de Crédito que tengo con este Banco. El tema es que ahora me llegó el estado de cuenta en donde me están cobrando las 12 cuotas pactadas, pero me las están cobrando a un valor de \$39.772.- y al calcular el interés me da una tasa de interés de un 5,33% mensual, toda vez que la tasa máxima convencional vigente a la fecha de la compra (04-01-12) era sólo 4,28%"*

Adicionalmente, el SERNAC señala, que ejerció la acción en conformidad con las facultades y obligaciones que le impone el artículo N° 58 letra g) de la Ley N° 19496, el cual textualmente señala lo siguiente:

*"Artículo 58.- 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: [...] 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."*

II.- Que a fojas 30 y siguientes el Tribunal no da lugar al requerimiento del SERNAC por carecer de facultades legales para interponer la denuncia, siendo apelada dicha

resolución y revocada por la I. Corte de Apelaciones de Santiago a fojas 134 y siguientes, disponiendo que el SERNAC posee legitimidad para deducir denuncia, por lo que este Tribunal debe seguir conociendo del asunto conforme al orden consecutivo legal.

III.- Que, por lo mismo, a fojas 138 el Tribunal fijó la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos para el día 19 de mayo del año 2015, la que se celebró con la asistencia de la parte de SERNAC y de la parte de la denunciada BANCO SANTANDER-CHILE, como consta de fojas 161.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produjo. La parte denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes y la parte denunciada contesta la denuncia de autos, según minuta agregada a fojas 154, la que señala, en síntesis, que su representada ha respetado las condiciones y modalidades del servicio ofrecido, por cuanto de los estudios contables que realizó su representada, indican que la tasa se encuentra bien aplicada para el cálculo de las cuotas que solicitó el cliente e indica que la compra se efectuó el día 04-01-201 a una tasa del 4,28% mensual y el vencimiento de la primera cuota fue el 16-03-2012, por lo que, entre la compra y el primer vencimiento hay 72 días de interés, lo que concuerda con los cálculos efectuados y que acompaña el documento fundante en un otrosí, el que arroja que a una tasa del 4,28%, el monto de la cuota a 12 meses es de \$39.772, tal como se le cobró al cliente.

Agrega la denunciada que el préstamo otorgado a la clienta, consideraba un plazo de gracia de 72 días, lo que no exime al deudor del pago de intereses durante dicho periodo, sino que permite aplazar el pago de la primera cuota del préstamo.

De la misma forma, indica que el SERNAC deberá acreditar que la supuesta infracción afecta los intereses generales de los consumidores, sumado a que en autos no obra antecedente alguno sobre la forma en que el supuesto cobro excesivo de intereses aplicados a la consumidora particular, logra configurar el supuesto de la norma.

IV.- La parte denunciante acompañó la siguiente prueba documental: a) Copia de reclamo del consumidor ante el SERNAC, como consta de fojas 3; b) Copia de documento enviado por SERNAC a la denunciada, como consta de fojas 4 c) Copia del documento enviado por la denunciada BANCO SANTANDER-CHILE, respecto al reclamo presentado por el consumidor, como consta a fojas 5; d) Copia de comprobante de venta con PIN efectuado el día 04/01/2012; e) Estados de Cuenta Tarjeta Nacional a nombre de BANEFE, a nombre de Cristina Armijo Rivera, facturado al 01/03/2012, como consta de fojas 7 y e) Documento denominado "Memorandum N° 66", como consta de fojas 8.

V.- La parte denunciada viene en acompañar los siguientes documentos: a) Correos electrónicos enviados entre el denunciante SERNAC y la denunciada BANCO SANTANDER

CHILE, como consta de fojas 145 a 151 y b) Detalle del cálculo de los montos cobrados a la cliente doña Cristina Armijo Rivera, como consta a fojas 152 y 153.

VI.- Que, a fojas 169 los autos quedaron en estado de fallarse

**Y CONSIDERANDO:**

**I. EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:**

1) Que como consta a fojas 163, los documentos de fojas 145 a 153 fueron objetados y observados por la parte denunciante, sin embargo, conforme lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, ello no impide al sentenciador considerarlo para los efectos de dictar sentencia en la causa.

2) Que, el mismo tratamiento legal se le dará a la observación efectuada a fojas 166 por la parte denunciada, respecto de los documentos acompañados a fojas 3 a 8.

**II.- EN CUANTO AL FONDO:**

3) Que, la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC se debe a la posible infracción de los artículos N°s 12, 23, y 39 de la Ley 19.496, en que habría incurrido la denunciada, en perjuicio de doña Cristina Armijo Rivera, producto de un cobro excesivo de intereses al momento de comprar en cuotas con su tarjeta de crédito Mastercard, emitida por la misma denunciada.

4) Que, no se rindió prueba testimonial.

5) Que, la consumidora particular afectada, doña Cristina Armijo Rivera, no se hizo parte del proceso ni presentó demanda civil.

6) Que el artículo 3 inciso 1° letra b) de la misma ley, establece que: "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".*

7) Que el inciso primero del artículo 12 de la misma ley dispone:

*"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."*

8) Que 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".*

9) Que el artículo 39 de la Ley N°19.496, dispone que: *“Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6° de la Ley N°18.010, sin perjuicio de la sanción civil, que se contempla en el artículo 8° de la misma ley.”*

10) Que el artículo 1698 del Código Civil, en su inciso primero, dice lo siguiente: *“Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o éstas.”* En otras palabras, quien alegue un hecho en un juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

11) 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 carabiniere, 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.

12) Que el sentenciador, como cuestión previa, estima preciso establecer que los antecedentes probatorios aportados a la causa y constituidos fundamentalmente por la prueba documental y testimonial aportada por las partes, no son a juicio del Tribunal entre si y respecto de los hechos de la causa lo suficientemente conexos, concordantes, graves, múltiples y precisos, como para hacer formar convicción plena al Tribunal respecto de la existencia y origen de los hechos denunciados y de quien es en definitiva la responsabilidad infraccional pertinente conforme exige el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

Que en efecto, y en relación con el fondo del asunto que se propone examinar y resolver al Tribunal, se plantean si de los hechos comprobados en autos, existe una infracción a los artículos 3 letra b), 12, 23 y 39 de la Ley N° 19.496 de Protección a los Consumidores.

13) Que en relación al asunto que se plantea debe tenerse en consideración que, la audiencia de conciliación, contestación y prueba fijada por el Tribunal, teniendo presente lo dispuesto en los artículos 50 B de la Ley N° 19.496 y 7° inciso 1° de la Ley N° 18.287, es la

única época procesalmente válida para que las partes rindan la prueba correspondiente, y para ello debe seguirse la regla general de la carga de la prueba u "*onus probandi*" señalado en el artículo 1698 inciso 1° del Código Civil, y que señala "Incumbe probar las obligaciones y su extinción al que alega aquéllas o ésta."

14) Que, entonces, y dado que en autos no compareció la consumidora particular supuestamente afectada, doña Cristina Armijo Rivera, por lo que, en la audiencia de conciliación, contestación y prueba no rindió prueba sobre el hecho denunciado, este sentenciador carece de todo elemento como para dar por establecido en la causa dicho hecho, estándose a la prueba aportada por SERNAC, quien fuera el denunciante en estos autos.

15) Que, más aún, de los documentos acompañados por la parte denunciada a fojas 152 y 153, es posible distinguir para este sentenciador que la operación aritmética desarrollada por la denunciada BANCO SANTANDER para establecer el interés cobrado no excede de la tasa máxima convencional fijada para las operaciones de crédito, en el caso de autos, de la compra realizada por la consumidora, por lo que no se vislumbra infracción alguna a la Ley de Protección al Consumidor.

16) Que sin embargo, la actuación del SERNAC, en la audiencia de estilo de fojas 161 y siguientes, se limitó a: a) ratificar la denuncia, como consta a fojas 161 y b) reiterar los documentos acompañados de fojas 3 a 8, como consta a fojas 161, sin aportar prueba testimonial o documental autentica alguna referida a la situación particular que habría existido entre doña Cristina Armijo Rivera y el BANCO SANTANDER-CHILE, producto de la compra en cuotas utilizada en su Tarjeta de Crédito.

17) Que en conclusión, éste sentenciador no cuenta con ningún elemento de prueba suficiente aportado por el supuesto afectado o por SERNAC, como para dar por establecida la veracidad del hecho denunciado, por lo cual en Derecho, dicho hecho no existe y por ende, ninguna consecuencia residual del mismo podría existir.

18) Que, ahora bien y en referencia al considerando 17° de este fallo, de la prueba rendida válidamente en la causa por el SERNAC y que en autos rola de fojas 3 a 8, se desprende que dicho denunciante se abstuvo absolutamente de rendir prueba respecto de la existencia del hecho denunciado. Siendo así ha de concluirse que en esta causa no solo el hecho denunciado no fue acreditado.

20) Que siendo así, el Tribunal rechazará la denuncia del SERNAC por no haberse acreditado en la causa de ningún modo que el hecho denunciado se produjo.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N° 20, 21, 23, 39, 50 A y 50 B de la ley N° 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la ley N° 18.287; 1, 3 y 4 de la ley N° 20.009; 144 del

Código de Procedimiento Civil; 4 y 1698 del Código Civil; 6 de la Ley N° 18.010, y; 4 del Decreto Ley N° 455.

**SE RESUELVE:**

A) Que, SE DESECHA en todas sus partes la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de BANCO SANTANDER-CHILE, representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, ya individualizados, atendido lo expuesto en la parte considerativa de esta sentencia.

B) Que, cada parte pagará sus respectivas costas del juicio.

C) Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO** a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

**DICTADA POR DON DANIEL LEIGHTON PALMA, JUEZ (S) DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.**

**AUTORIZA DON CARLOS MONTECINOS ESCOBAR, SECRETARIO (S).**



C.A. de Santiago

Santiago, siete de septiembre de dos mil dieciséis.

Proveyendo a fojas 199, téngase presente.

**Vistos:**

**Se confirma** la sentencia apelada de veinte de abril de dos mil dieciséis, escrita de fojas 170 a 175.

**Regístrese y devuélvase .**

**N°Trabajo-menores-p.local-1052-2016.**

Pronunciada por la **Sexta Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Leopoldo Llanos Sagristá e integrada por la Ministro señora Gloria Solis Romero y la Ministro (s) señora Elsa Barrientos Guerrero.

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

En Santiago, a siete de septiembre de dos mil dieciséis, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

SANTIAGO, treinta de septiembre de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

No habiendo diligencias pendientes,

**ARCHÍVENSE LOS AUTOS.**

12094 - man -  
2012.