

SANTIAGO, dieciocho de abril de dos mil dieciséis.

VISTOS, QUE:

I.- A fojas 38 y siguientes, don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, Abogado, Director 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, representado legalmente por don RICARDO BRENDER ZWICK, ambos con domicilio en Moneda N° 970, piso 4º, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por don PATRICIO GONZÁLEZ GUILLA, la cual en copia de reclamo de fecha 03 de Diciembre del año 2012, señala textualmente: *"El día 29-10-2012 solicité un avance en efectivo por la suma de \$30.000 en 3 cuotas de \$15.259, más la comisión por un avance de \$2.990, el cual vulnera la Ley del Consumidor."*

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 lo principal de fojas 49, don Patricio González Guilla, guardia, domiciliado en Pasaje Bruselas N°01010, comuna de Puente Alto, se hace parte del proceso de autos y en el primer otrosí de la misma presentación, interpone demanda civil de indemnización de perjuicio, por los mismo hechos ya denunciados por el SERNAC y solicita una indemnización por daño emergente de \$400.000.- y por daño moral de \$400.000.-

III.- Que a fojas 79 se celebró la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte de SERNAC y de la parte de la denunciada INVERSIONES Y TARJETAS S.A y en rebeldía de la parte demandante de PATRICIO GONZÁLEZ GUILLA.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produjo. La parte denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes y la parte denunciada y demandada opone excepción de prescripción de la acción infraccional, según minuta agregada a fojas 76, la que se tuvo por desechada según resolución de fojas 93.

IV.- Que, por lo mismo, se celebró la continuación de la audiencia de estilo a fojas 133 con la presencia de la parte denunciante de SERNAC, la parte denunciada y demandada de INVERSIONES Y TARJETAS S.A y en rebeldía de la parte demandante de PATRICIO GONZÁLEZ GUILLA.

La parte denunciada y demandada contesta la denuncia y demanda civil, según minuta agregada a fojas 116 y siguientes, la que señala en síntesis, que el SERNAC se encuentra en la imposibilidad de ejercer una acción en base al interés general, por cuanto no estaría definida en la Ley, a diferencia de los intereses individuales, difusos y colectivos, por lo que no existiría una "cuarta categoría" de acciones basadas en el interés general de los consumidores y que legitime al SERNAC para denunciar sin haber comparecido un particular.

De igual forma la denunciada refiere en su contestación que los cobros de administración son lícitos, por cuanto sí existen numerosas normas que reconocen cobros distintos al interés y caben dentro del concepto de "otros importes", dispuesto en el N° 5 de la letra c) del artículo N°37 de la Ley N°19.496, lo que está indicado en la cláusula Cuarta del Contrato y en su Anexo Tarifario, firmado por la consumidora y visado por el SERNAC y hace referencia a que el SERNAC cree que las tarjetas de créditos son iguales a un mutuo de dinero cualquiera, siendo que este tipo de operaciones son complejas y que, además de la tasa de interés que lleva aparejado todo crédito, también lleva aparejada otra serie de gastos e importes, todos los cuales son legítimos, siempre y cuando sean claramente informados a los deudores o clientes, lo que fue informado al consumidor, ya que él firmó un voucher, en la que en no más de 100 palabras y con toda claridad se reconoce "el valor cuota" y la siguiente frase respecto al "cargo mensual por uso" que será de $\$4.166 \times 3$ por lo que el monto mensual a pagar por esta operación es de $\$15.259$, documento que fue emitido antes de perfeccionarse el crédito, habiendo podido el consumidor desistirse de la operación, en caso de haber estado disconforme con las condiciones.

Agrega que el SERNAC incurre en error al calcular la tasa del 4,79%, ya que se refiere que por esta tasa se está sobrepasando en un 0,01% la Tasa Máxima Convencional, ya que el SERNAC consideró un valor cuota calculado en 30 días, en circunstancias que el cliente

giró el avance del día 29 de octubre y el primer vencimiento fue el día 05 de diciembre, el segundo el 05 de enero y el tercero el 05 de febrero, por lo que el primer vencimiento fue efectuado a 36 días y no a 30, de manera que esto provocó la diferencia en el cálculo hecho por el SERNAC.

Finalmente, la denunciada estima que la denuncia hecha por el SERNAC es improcedente, debido a que su representada ha cumplido con el contrato celebrado con el consumidor, así como con la normativa aplicable., por lo que no es posible imputársele responsabilidad alguna a la denunciada, por lo que se debe desestimar la denuncia interpuesta por el SERNAC, con costas.

V.- Que, respecto a la demanda civil, indica en síntesis que al ser improcedente la denuncia infraccional, esto conlleva la improcedencia de la demanda civil, agregando que no existe incumplimiento de los requisitos que hacen procedente indemnizar perjuicio alguno.

VI.- Que, en la misma audiencia, la parte demandada solicita tener por no presentada la demanda civil, en virtud de lo dispuesto por el artículo 9 inciso 4 de la Ley N°18.287, por haber transcurrido más de cuatro meses desde su presentación, sin que se haya notificado a esta parte, por lo que el Tribunal tuvo por no presentada la demanda civil de fojas 49 y siguientes.

VII.- La parte denunciante de SERNAC acompañó la siguiente prueba documental: a); Copia de reclamo del consumidor ante el SERNAC, como consta de fojas 7 y 48; b) Copia de documento enviado por SERNAC a la denunciada, como consta de fojas 8 c) Copia del documento enviado por la denunciada HITES, respecto al reclamo presentado por el consumidor, como consta a fojas 9; d) Copia de Contrato de Crédito en Moneda Nacional y sus anexos, emitido por la denunciada, como consta de fojas 10 a 32; e) Copia de Memorándum N° 07 emitido por el denunciante SERNAC, como consta a fojas 33; f) Copia de Estado de Cuenta a nombre del consumidor Patricio González Águila, emitido por la denunciada Hites, como consta a fojas 35 y 36 y g) Copia de Voucher emitido por la denunciada, como consta a fojas 37 y 47.

VIII.- La parte denunciada viene en acompañar los siguientes documentos: a) Copia de contrato de crédito en moneda nacional de la Tarjeta Hites a nombre de Patricio González Guilla, como consta de fojas 96 a 110 y b) Copia simple de acta de audiencia testimonial de doña Ximena Castillo Faura, emanada del 8° Juzgado Civil de Santiago, como consta de fojas 111 a 115.

Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

1) Que como consta a fojas 137, los documentos de fojas 96 a 110 y de fojas 111 a 115 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 140 por la parte denunciada, respecto de los documentos acompañados a fojas 33 y 34.

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 y 39 de la Ley 19.496, en que habría incurrido la denunciada, en perjuicio de don Patricio González Guilla, producto de un cobro excesivo de intereses.

4) Que, no se rindió prueba testimonial.

5) Que, el consumidor particular afectado si bien se hizo parte, no compareció oportunamente en autos, ni menos aún rindió prueba.

6) 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."

7) 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."*

8) Que el artículo N° 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.

9) 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 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.

10) 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 N°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 N°s 12 y 39 de la Ley N° 19.496 de Protección a los Consumidores.

11) 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."

12) Que, entonces, y dado que en autos no compareció el consumidor particular supuestamente afectado, don Patricio González Guilla, 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

13) Que sin embargo, la actuación del SERNAC, en la audiencia de estilo de fojas 79 y su continuación a fojas 133, se limitó a: a) ratificar la denuncia, como consta a fojas 79 y b) reiterar los documentos acompañados de fojas 7 a 38, como consta a fojas 133, sin aportar prueba testimonial o documental autentica alguna referida a la situación particular que habría existido entre don Patricio González Guille e INVERSIONES Y TARJETAS S.A.

14) Que en conclusión, éste sentenciador no cuenta con ningún elemento de prueba suficiente aportado por el supuesto afectado o por el denunciante 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.

15) Que, ahora bien y en referencia al considerando 13° de este fallo, de la prueba rendida válidamente en la causa por el SERNAC y que en autos rola de fojas de fojas 7 a 38, 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 el hecho denunciado no fue acreditado.

16) 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 INVERSIONES Y TARJETAS S.A, representado legalmente por don RICARDO BRENDER ZWICK, 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 Policía Local de Santiago.

Autoriza don Carlos Montecinos Escobar, Secretario (S).

Santiago, cuatro de noviembre de dos mil dieciséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia apelada de dieciocho de abril pasado, escrita de fs. 144 a 149, con excepción de sus fundamentos 3°, 4°, 5°, 6°, 8°, 9°, 10°, 11°, 12°, 13°, 14°, 15° y 16°, que se eliminan.

Y, se tiene, además, presente.

I.- En cuanto a la cuestión previa.

1°.- Que de acuerdo al artículo 58 de la Ley 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores “Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: “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 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”.

2°.- Que en la especie no se está en presencia del ejercicio de una acción de interés colectivo o difuso, cuyo conocimiento es de competencia de los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo al artículo 50 A inciso tercero de la citada ley, sino de una en que se pretende hacer efectiva la responsabilidad de la denunciada como autora de la infracción tipificada en los artículos 12 y 39 de ese cuerpo legal, y que el Servicio Nacional del Consumidor ha ejercido velando por el interés general de los consumidores, conforme a lo establecido en su artículo 58 letra g), por lo tanto resulta la acción ejercida de competencia de los Juzgados de Policía Local.

II.- En cuanto al fondo.

3°.- Que con la prueba documental acompañada por el Servicio Nacional del Consumidor en el tercer otrosí de la presentación de fs. 38, reiterada como tal en el comparendo de contestación, conciliación y prueba, verificado el 10 de marzo del año pasado, apreciada conforme a las reglas de la sana crítica, consistente en el formulario único de atención de público N° 6586753 de 3 de diciembre de 2012; copia simple del contrato de crédito en moneda nacional y afiliación al sistema y reglamento de uso de la tarjeta Hites y servicios adicionales; copia simple del memorándum N° 7, emanado de la Unidad de Apoyo Financiero de la Dirección Regional Metropolitana de Sernac; copia simple del estado de cuenta de la tarjeta de crédito Hites, de Patricio González Guilla, correspondiente al mes de Noviembre de 2012, que da cuenta del cobro de administración por uso y de la cartola informativa con la misma fecha y copia simple del voucher emitido por la denunciada el 29 de octubre de ese año, donde consta la operación que originó esta causa, es posible establecer los siguientes hechos:

A.- Que don Patricio González Guilla, con fecha 29 de octubre de 2012, solicitó un avance en efectivo por la suma de \$30.000.-, en 3 cuotas de \$15.259.-, con cargo a la Tarjeta Hites, emitida por Inversiones y Tarjetas S.A.

B.- Que el valor de la mensualidad recién referida, se desglosa en \$11.093.- por concepto de cuota mensual más \$4.166.-, por administración por uso.

C.- Que la operación descrita en las letras anteriores, contempló un valor total a pagar de \$45.777.-, que representó una tasa de interés de un 21,52%.

4.- Que la operación de avance de dinero efectivo referida en el motivo anterior, importó que a la denominada “cuota mensual” (\$11.093.-) se le

agregara por concepto de “cargo mensual por uso” o “administración por uso” la cantidad de (\$4.166.-), lo que determinó el monto total a pagar en \$45.777, elevando la tasa de interés efectiva a un 21,52%, sobrepasando la tasa máxima convencional a la fecha de la operación de 4,78%, lo que en definitiva significó que la diferencia existente entre el máximo legal y la tasa realmente aplicada fue de un 16,74%.

5°.- Que los hechos acreditados en el motivo anterior infringen el artículo 39 de la Ley 19.496, desde que el denunciado en una operación de crédito de dinero celebrada con el titular de la tarjeta Hites don Patricio González Guilla, le cobró un interés mensual que supera el máximo convencional permitido por la Ley 18.010.

6°.- Que le denunciada al contestar la demanda expuso que el contrato suscrito con el reclamante, que está plenamente vigente, contempla los denominados gastos o cobros de administración, de lo que se colige que está permitido la estipulación de comisiones y cargos como un concepto distinto de los intereses. Por otro lado, el cuentahabiente en todo momento estuvo al tanto de que se le cobrarían tales importes, tanto es así que firmó el voucher que rola a fs. 37 en señal de aceptación, el que expresamente consagra el denominado cargo mensual. Cabe además hacer presente que en el mismo sentido respondió al requerimiento formulado por Sernac, según consta del documento agregado a fs. 9.

7°.- Que en la cláusula cuarta del contrato referido en el motivo anterior denominado “Contrato de Crédito en Moneda Nacional y Afiliación al Sistema y Reglamentación de Uso de la Tarjeta Hites y Servicios Adicionales”, rolante a fs. 11, se estipuló que “El Titular declara conocer y aceptar expresamente que los servicios para la operación y mantención del sistema de la Tarjeta HITES, así como los servicios adicionales que requiera el Titular conforme al presente contrato, serán de cargo del Titular, y le serán cobrados conjuntamente con los créditos que le otorgue el Sistema de la Tarjeta HITES. El titular autoriza expresamente a la Emisora para que le

cargue a su crédito el importe de los mismos, si no los pagara al vencimiento de su respectivo estado de cuenta.”.

8º.- Que el artículo 2 de la Ley N° 18.010 expresa que “En las operaciones de crédito de dinero no reajustables, constituye interés toda suma que recibe o tiene derecho a recibir el acreedor, a cualquier título, por sobre el capital. Se entiende por tasa de interés de una operación de crédito de dinero no reajutable, la relación entre el interés calculado en la forma definida en este inciso y el capital.”.

9º.- Que, en consecuencia, la suma adicional que se cobra bajo el rótulo de “gastos o cobros de administración”, por estar en directa relación con el valor original del crédito y con el número de cuotas pactadas para servirlo, reúne todas y cada una de las características del concepto de interés referido en el motivo precedente, por lo que jurídicamente debe ser calificado como tal, y como ya se indicó en el fundamento 4º de este fallo, excede el máximo legal permitido, por lo que la denuncia interpuesta en autos debe prosperar.

Por tales fundamentos y lo dispuesto y lo dispuesto en el artículo 186 del Código de Procedimiento Civil y 32 de la Ley 18.287, se declara:

Que se **REVOCA**, la sentencia ya individualizada, y en su lugar se decide que se **ACOGA** la denuncia infraccional deducida en lo principal de Fs. 38, por el Servicio Nacional del Consumidor, y en consecuencia, se **CONDENA** a **INVERSIONES Y TARJETAS S.A.**, representada por Ricardo Brender Zwick, a pagar una **MULTA DE 50 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por **INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 39 DE LA LEY 19.494**, con costas del recurso.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro don Fernando Carreño Ortega.

Rol 1175-2016-Trabajo-Menores-Policía Local.

Pronunciada por la **Duodécima Sala** de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alfredo Pfeiffer Richter e integrada por el Ministro señor Fernando Carreño Ortega y la Ministra señora Patricia Liliana González Quiroz.

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

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

000132

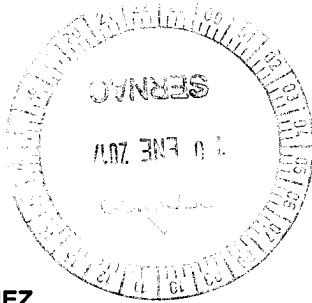
I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980

CASILLA 11 SUCURSAL TR
SANTIAGO



FRANQUEO CONVENIDO
Res.Exenta N° 249
Fecha: 18.04.96
EMPRESA DE CORREOS
DE CHILE

ROL N° 5.860- M- 2013 /MRR
Carta Certificada N°: 0



SEÑOR (A)
PAOLA JHON MARTINEZ
TEATINOS N° 333 PISO 2
SANTIAGO

14134

CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER
PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980

Santiago, Lunes 26 de diciembre de 2016

Notifico a UD. que en el proceso N° 5.860-M-2013, se ha dictado con fecha 22/12/2016, la
siguiente resolución:

CÚMPLASE

