

SANTIAGO, diecinueve de enero de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

I.- Que, a fojas 9 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por don RODRIGO MARTINEZ ALARCON, Abogado, Director (s) Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de BANCO DE CHILE, representado por don ARTURO TAGLE QUIROZ, ingeniero comercial, ambos domiciliados en Ahumada 251, piso 2°, comuna de Santiago, por infringir lo dispuesto en los artículos 3° inciso 1° letra b), 3° inciso 2° letra a), 17 A y 28 letras c) y d), de la Ley N° 19.496. Funda, en síntesis, su denuncia en que la requerida incurre en faltas a los artículos señalados en insertos publicitarios en los que se promociona un crédito de consumo por \$3.000.000 en 48 cuotas otorgado por Banco Credichile, sin que se informe respecto del Costo Total del Crédito (CTC) y conteniendo información relevante en letra chica inferir a 2,5 milímetros.

II.- Que, a fojas 79 y siguientes se celebra audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de ambas partes.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produjo.

La parte denunciante ratifica su acción y solicita se acoja y se condena a la empresa denunciada al máximo de las multas.

La parte denunciada opone excepciones de previo y especial pronunciamiento mediante minuta escrita que rola a fojas 69 y siguientes la que se tiene como parte integrante de la audiencia.

El Tribunal confiere traslado a las excepciones opuestas, el que es reservado por la denunciante. Se suspende la audiencia para resolver.

III.- Que, a fojas 120 y siguientes el Tribunal resuelve la excepción opuesta acogiéndola, lo que es revocado por la Iltma., Corte de Apelaciones de Santiago mediante fallo de fojas 221 y siguientes, ordenándose continuar con el conocimiento de la acción deducida.

IV.- Que, a fojas 233 y siguientes se celebra continuación de audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia únicamente de la parte denunciante de SERNAC y en rebeldía de la parte denunciada de Banco de Chile.

V.- Que, a fojas 237 y siguientes la parte denunciada de Banco de Chile solicita la nulidad de la audiencia celebrada a fojas 233 por falta de emplazamiento.

El Tribunal confiere traslado del incidente, el que es evacuado por SERNAC a fojas 240.

VI.- Que, a fojas 246 el Tribunal acoge la nulidad opuesta y se fija nuevo día y hora para la continuación de la audiencia de conciliación, contestación y prueba.

VII.- Que, a fojas 267 y siguientes se celebra continuación de audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de ambas partes.

La parte denunciada contesta por escrito la denuncia infraccional, mediante minuta que rola a fojas 252 y siguientes, la que se tiene como parte integrante de la audiencia y en la que señala resumidamente que no son efectivos los hechos denunciados por cuanto la publicidad materia de autos se refiere a una oferta y no a una promoción, puesto que únicamente se rebaja la tasa de interés asociada al crédito. Por esta razón, estima la denunciada que no le asiste la obligación de informar el Costo Total del Crédito, además del hecho de no ser una información de carácter obligatorio conforme a lo dispuesto en el reglamento sobre créditos de consumo.

Respecto a lo referido al uso de letra chica, manifiesta la requerida que la norma a que se refiere el servicio denunciante dice relación con la regulación de los contratos de adhesión y no se refiere a la publicidad, por lo que no resulta aplicables al caso de marras.

Las partes no rinden prueba testimonial.

La parte denunciante de SERNAC rinde prueba documental, acompañando los siguientes antecedentes al efecto:

1.- A fojas 1 y 2, ambas inclusive, copia de resolución exenta N° 1217, de fecha 01-08-2012.

2.- A fojas 3 a 8, ambas inclusive, set de insertos publicitarios en diarios de circulación nacional referidos a lo ofrecido por Credichile del Banco de Chile.

3.- A fojas 227 a 232, y 258 a 266, set de sentencias.

La parte denunciada no rinde prueba documental.

Las partes no efectúan peticiones.

VIII.- Que, a fojas 279 quedan los autos en estado de dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

1°) Que, la causa se inició por denuncia infraccional del SERNAC.

2°) 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.

3°) Que, el artículo 3° inciso 1° letra b) de la Ley N° 19.496, dispone: *"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."*

A su vez, el artículo 3° inciso 2° letra a) dispone que *"Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros: a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G..."*.

4°) Que, igual regla se recoge en el artículo 9° número 3° del Decreto Supremo N° 43 del Ministerio de Economía de 31 de julio de 2012, el que señala que *"Obligación de Información. El Proveedor deberá otorgar a los Consumidores señalados en los números 2) y 3) del artículo 2°, toda la información que se indica a continuación: 3) Información del costo total del Crédito de Consumo, lo que comprende conocer la Carga Anual Equivalente y,*

en su caso, ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del Crédito de Consumo, las que deberán fundarse en condiciones objetivas."

En relación con lo anterior, el artículo 2° número 2° de la misma norma define: "*Ámbito de Aplicación. Las disposiciones del presente reglamento se aplicarán a: 2) Consumidores en tanto destinatarios finales de la publicidad, promoción, oferta, cotización u ofrecimiento de créditos de consumo..."*."

5°) Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: "*Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta*"; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

6°) Que, el artículo 1546 del Código Civil, dispone que "*los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no solo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella*".

7°) Que, analizada la publicidad y la información contenida en ella consta que, si bien se informa dentro del inserto publicitario los ítemes que se incluyen en la cuota mensual señalada, ello no resulta lo suficientemente claro y directo como para entender que se ha señalado el costo total del crédito conforme a las exigencias contenidas tanto en la Ley N° 19.496 como en los reglamentos sobre la materia, razón por la que queda de manifiesto la comisión de la infracción señalada por el Sernac en este respecto.

8°) Que, en este sentido, lo manifestado por el Banco denunciado respecto a que no le asistiría la obligación de informar acerca del costo total del crédito por no existir regla sobre la materia; no es efectivo por cuanto el artículo 9° número 3° del Decreto Supremo N° 43 del Ministerio de Economía de 31 de julio de 2012, en relación con el artículo 2° de la misma norma, señala claramente que es obligación de los proveedores de créditos de consumo el informar a los consumidores en tanto destinatarios finales de la publicidad, promoción, oferta, cotización u ofrecimiento de créditos de consumo lo relativo al costo total del crédito; así al referirse la norma a los consumidores destinatarios finales de la publicidad, se refiere a que dicha información debe constar en los medios a través de los cuales se informa a este tipo de

consumidores, por lo que claramente se debe transmitir en los insertos publicitarios y en toda forma de publicidad en general lo relativo al costo total de crédito.

9°) Que, en cuanto a las infracciones denunciadas al artículo 28 de la ley N° 19.496, no ha sido acreditado en autos que haya existido por parte de la denunciada un dolo o negligencia tendientes o que resulten en inducir a error o engaño a los consumidores, ya que no se ha presentado a este Tribunal prueba alguna que indique que han existido reclamos por parte de los consumidores con ocasión de lo ofrecido por Banco de Chile en la publicidad materia de autos, por lo tanto se desechara la denuncia efectuada en este respecto.

10°) Que, en lo relativo a la exigencia del tamaño de letra a utilizar contenida en el artículo 17 inciso 1° y a que se hace alusión en la denuncia de autos, se debe hacer presente que como lo ha resuelto nuestra Excma. Corte Suprema en autos rol 24.902-2014, "*... las materias del orden sancionatorio contravencional se rigen por principios que tienen su origen en el Derecho Penal, lo que se justifica en cuanto se trata de una manifestación del ius puniendi general, que es el ejercicio del poder de sancionar por parte del Estado, y este ius puniendi único justifica, entonces, la extrapolación de los principios que rigen en materia penal...*". Esta consideración efectuada por nuestro Tribunal superior, implica que se deben aplicar a las materias infraccionales los principios que rigen el derecho penal, entre los que se encuentra la prohibición de efectuar analogías en cuanto a los tipos penales o en este caso infraccionales, lo que deriva en que si no existe una alusión expresa respecto exigencias que debe cumplir la publicidad, no es posible hacerle extensiva la regla que aplica a otro tipo de documentos, ya que queda de manifiesto de los propios títulos que contiene la ley N° 19.496 que el artículo 17 tiene por finalidad la regulación de la materia distinta aquella que se regula en los artículos 28 y siguientes, por lo tanto la exigencia referida al tamaño de la letra contenida en el artículo 17 inciso 1° no se puede hacer aplicable a la publicidad por no existir norma expresa que así lo indique; por lo que igualmente deberá rechazarse la denuncia en este respecto.

11°) Que, como consecuencia de todo lo razonado precedentemente, se acogerá la denuncia efectuada en autos, únicamente por infracción a lo

dispuesto en el artículo 3° inciso 2° letra a) de la Ley N° 19.496, en lo que reglamenta el artículo 9° número 3 del Decreto Supremo 43 del Ministerio de Economía de 31 de julio de 2012, procediendo entonces, aplicar las multas contempladas en el artículo 24 de la misma ley.

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas citadas de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo 14 de la Ley N° 18.287; y demás normas citadas del Código Civil,

SE RESUELVE:

A) Que, **SE CONDENA** a BANCO DE CHILE, representado por don ARTURO TAGLE QUIROZ, ambos ya individualizados, a pagar una multa equivalente a 20 U.T.M. (Veinte Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 3° inciso 2° letra a) de la Ley N° 19.496, en lo que reglamenta el artículo 9° número 3 del Decreto Supremo 43 del Ministerio de Economía de 31 de julio de 2012, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

B) Despáchese orden de reclusión en contra del representante de la condenada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

C) Que, cada parte pagara sus costas.

D) Que, una vez cumplido lo ordenado en esta resolución; ARCHIVENSE 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 OSCAR GABLER PINTO, SECRETARIO (S).

SANTIAGO, Viernes 5 de mayo de 2017.

Receivendo presentación de la parte denunciante de SERNAC, a fojas 290:
NOTIFÍQUESE al Sr. Secretario el Tribunal si la sentencia definitiva de autos, se encuentra ejecutoriada.
NOTIFÍQUESE.

SECRETARIO (S)

JUEZ (S)

SANTIAGO, cinco de mayo de dos mil diecisiete.

El Secretario abogado, quien suscribe, certifica que la sentencia definitiva de fecha 19 de enero de 2017, escrita de fojas 280 a 285, en los autos Rol N° 96/2013-MRR, se encuentra ejecutoriada.

SECRETARIO (S)

Santiago, <u>09</u> de <u>05</u> de <u>2017</u>
Con esta fecha se envió notificación a las partes de:
<u>Sernac - Autos de Chile</u>
de fojas <u>291</u> , de la <u>1ª</u>
por <u>C-C</u> , remitidas al domicilio de
<u>P. Ibañez - J. González</u>
De conformidad con lo dispuesto en el artículo N° 18 de la Ley N° 18.287.