

Tribunal de Origen	Tribunal de 2da Instancia	CS	Demandado
22° SJL Civil de Santiago C-1.746-2012	8va Sala CA Santiago N° Civil 5.992-2014	2da Sala CS Rol N° 4.903-2015	Sociedad Créditos Organización y Finanzas (COFISA)

NOMENCLATURA : 1. [40]SENTENCIA
JUZGADO : 22° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO
CAUSA ROL : C-1746-2012
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR/CREDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A.

Santiago, dieciocho de julio de dos mil catorce.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

I.- DE LA DEMANDA: A fojas 3, comparece don Juan Antonio Peribonio Poduje, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** (en adelante, SERNAC), domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 50, piso 7, Santiago, quien deduce demanda para la defensa del interés colectivo y difuso de los consumidores por infracción a las normas de la Ley N°19.496, sobre Protección de los derechos de los Consumidores (en adelante, LPC), en contra de la Sociedad **CRÉDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A.**, (en adelante, COFISA) del giro de su denominación representada legalmente por don Rodrigo Líbano Goa, desconoce profesión u oficio, ambos domiciliados en Santiago, Nueva de Lyon N° 72, piso 6, comuna de Providencia, o bien representada en conformidad con lo dispuesto por el inciso tercero del artículo 50 C en relación con el inciso primero del artículo 50 D, ambos de la LPC, a fin que, en sentencia definitiva, se declare:

a) La admisibilidad de la acción conforme a lo señalado en el artículo 52 de la LPC.

b) La responsabilidad infraccional de la demandada, por vulneración de los artículos 3 letras a) y b), 4, 12, 16 letra g) y 23, todos de la Ley 19.496; sin perjuicio de la infracción a las normas contenidas en los artículos 4 y 18 de la Ley 19.628.

c) Que, se condene a la demandada al pago del máximo de las multas estipuladas en la LPC, por cada una de las infracciones, esto es, vulneración de los artículos 3 letra a) y b), 4, 12, 16 y 23 de la LPC, por todos y cada uno de los consumidores afectados, conforme a lo prevenido por el art. 53 C, letra b) de la LPC.

d) La nulidad absoluta de las cláusulas del contrato denominado *Informativo Convenio*, declarando si, conforme a lo dispuesto en el artículo 16 A de la LPC, la nulidad alcanza a todo el contrato o sólo a algunas de sus cláusulas o parte de ellas, en atención a que resultarían abusivas, en los términos del artículo 16 letra g) de LPC-

e) Que, la demandada proceda a eliminar de los registros de morosidades y protestos de las bases de datos en que eventualmente han sido informados los consumidores que suscribieron el *Informativo Convenio*.

f) Que, se condene a la demandada al pago de las indemnizaciones de perjuicios generados a los consumidores con ocasión de las infracciones que motivan la presente demanda.

g) Que, determine los grupos y subgrupos de consumidores que se encuentran afectados por las infracciones demandadas, calculando, determinando y decretando las indemnizaciones o reparaciones que procedan en razón de los perjuicios ocasionados, conforme al artículo 51 N° 2 LPC.

h) Que, se condene en costas, de manera ejemplar, a la demandada,
y

i) Que, se aplique toda otra sanción que sea estimada procedente aplicar en Derecho.

Funda su pretensión señalando que, la demandada en su calidad de proveedora del servicio de crédito ha vulnerado los derechos básicos e irrenunciables de los consumidores, al mantener informados en las bases de morosidades a consumidores que han repactado sus deudas e

incluso pagado las mismas. Para dicho efecto, indican, se induce a los consumidores a la firma de un documento denominado “*Informativo de convenio*”, que no es más que un contrato de crédito, el cual, incluiría cláusulas que son sancionadas por la LPC como abusivas, las que constituirían una infracción a los artículos 3 letras a) y b), 12, 16 letra g) y 23 de la LPC. Lo anterior, se enmarcaría a su juicio, en el contexto de una relación de consumo, la cual precisamente constituye por excelencia el ámbito de aplicación de las disposiciones de protección a los consumidores que consagra la LPC, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 y 2 bis de dicha ley. En efecto, indica que la demandada, en relación a aquellos clientes que presentaban morosidades o habían cesado en el pago de sus obligaciones por un determinado período de tiempo, se les habría ofrecido la firma del documento antes individualizado, a fin de reprogramar o repactar sus obligaciones morosas.

A continuación, indica que dicho documento contendría siete cláusulas impuestas al mero arbitrio de COFISA, algunas de las cuales vulnerarían las normas de la LPC, puesto que se trataría de cláusulas, condiciones y estipulaciones abusivas. Entre aquellas, indica, habría una cláusula en la cual se indica que la suscripción del documento no produce la novación de la deuda, por lo que no conlleva la eliminación de los antecedentes comerciales en bases de datos comerciales y/o financieros, sino hasta el pago de la última cuota; condición que no es informada a los consumidores de manera veraz y oportuna. Esta fórmula, de acuerdo a la demandante, es contraria a derecho, puesto que no habría sido contractualmente convenida entre proveedor y consumidor, sino que correspondería al producto de una práctica que consideraría la utilización de este *contrato* para que sus clientes reprogramen sus deudas, puedan pagarlas y saneen sus antecedentes comerciales, lo que en la especie no ocurriría, pues no obstante la

suscripción del reconocimiento de la deuda y asunción del compromiso de pago, los consumidores son igualmente mantenidos y publicados como morosos en las bases y registros de morosidades, ya sea que se encuentren o no al día en el pago del nuevo calendario de cuotas.

Que, en seguida el actor analiza los fundamentos de hecho y de derecho de su pretensión, de la siguiente forma:

1º La conducta antes descrita constituiría una infracción a los derechos de los consumidores. Indica que la especial protección a los consumidores se funda en la posición de desigualdad que existe en las relaciones de consumo entre éstos y proveedores en cuanto al acceso a información, su poder de negociación y la posibilidad de representación de sus intereses, entre otros, teniendo por objetivo, en definitiva, restablecer la igualdad entre las partes.

Que, es por este deber de información que pesa sobre el proveedor, que resultaría contraria a la LPC la práctica de la demandada ya descrita, pues le impediría ejercer su derecho consagrado en el artículo 3 letra a) de la LPC, esto es, de elegir autónomamente sobre el bien o servicio. Este derecho, a juicio del actor, ha sido conculcado por la demandada al inducir a la suscripción del Informativo Convenio, previo a ofrecer ciertos descuentos, sin comunicar al consumidor que igualmente le mantendrá informado en calidad de moroso, privándole de la facultad de decidir si, no obstante lo anterior, firmaría o no el documento. Indica que la posición de desmedro del consumidor se manifestaría en la imposibilidad de negociar las condiciones de esta repactación, por lo que no puede más que atenerse a los actos impositivos que aplica el proveedor para determinar el monto total adeudado y las condiciones del nuevo calendario de pagos, confiando en la buena fe del prestador del servicio. Que, teniendo además presente el principio de irrenunciabilidad de derechos consagrado en la LPC, indica que resulta que la demandada no puede eliminar, afectar o limitar estos

derechos en forma anticipada. Por tanto, a su entender, la práctica ejecutada por la demandada, no sólo priva al consumidor de su derecho a manifestar su voluntad frente a una imposición arbitraria del proveedor, sino que además provoca un desequilibrio importante entre las partes contratantes, transgrediendo el derecho a la libre elección del bien o servicio y el de información que la ley confiere a todos los consumidores.

2° La conducta descrita infringiría el deber de profesionalidad del proveedor. Que del artículo 1 N°2 LPC, de acuerdo al actor, existiría un deber de profesionalidad del proveedor, derivado de la habitualidad de su giro financiero, así como de la experticia de su labor. En consecuencia, la demandada en cuanto proveedora tendría un deber de cuidado propio de la actividad onerosa que realiza, derivado de las normas de protección al consumidor, y que encuentra su fundamento en el mayor conocimiento que requiere el proveedor para poder desarrollar un giro comercial y financiero determinado. Así, se configuraría la infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la LPC, por cuanto la demandada no habría respetado los derechos de los consumidores al aplicar una política comercial que transgrediría la normativa vigente, y que resultaría perjudicial para el patrimonio y el bienestar personal y familiar de los consumidores, pues mediante el mecanismo de la repactaciones, lo que haría es generar la creencia que mediante la firma de un documento se podría sanear la calidad de morosos frente a ella, siendo que, como se indica en el documento, el proveedor jamás tuvo tal intención. Por demás, con esta conducta el proveedor, a juicio del actor, además, habría infringido las normas de la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, plenamente aplicables a este caso, desde el momento en que la cláusula, donde se incluye una suerte de aceptación por parte del consumidor en orden a mantener sus antecedentes publicados en los boletines de morosidades, habría sido incluida en un contrato de adhesión y redactada

en términos que infringen las normas contenidas en los artículos 4, 18 y 19 de la referida Ley.

Que, en el caso de autos, de acuerdo al demandante, es el propio acreedor el que habría concedido a sus deudores, nuevos plazos y condiciones de pago de sus deudas, debiendo entenderse que sus obligaciones ya no serían impagas de plazo vencido, por ende, ya no estarían morosas, y por lo tanto, no resultaría justificada ni ajustada a Derecho la mantención de sus datos informados en el boletín de morosidades. Por el contrario, a juicio del actor, correspondería su eliminación de dichas bases, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 19.628.

En misma línea argumental, indica que la demandada se habría desentendido del efecto novatorio que tiene este pacto, al escriturar de manera literal que el pacto celebrado no constituirá novación, pretendiendo evitar el consecuencial efecto extintivo de aquella (artículo 1628 Código Civil), sin embargo de la interpretación armónica de todas las cláusulas del contrato, se desprendería indubitablemente que su intención habría sido sustituir la obligación adeudada por una nueva, aplicando una reliquidación a la primera y confiriendo nuevos plazos y condiciones para su cumplimiento, lo que permite afirmar que pese al tenor literal del contrato existe novación. Una interpretación en contrario, llevaría al absurdo de coexistencia de dos obligaciones pese a la celebración de un acuerdo de pago, que no sólo incluye una ampliación del plazo, sino también reliquidaciones, aplicación de intereses, el cobro de otros gastos y en algunos casos la condonación de la deuda, descartando de esta manera la hipótesis del artículo 1649 del Código Civil. Incluso, indica, que si se llegara a considerar que la suscripción del Informativo Convenio no constituye novación, la demandada igualmente se encontraría obligada a eliminar de los registros de morosidades los antecedentes de la deuda reprogramada del consumidor, por cuanto es el

propio acreedor el que ha conferido nuevos plazos para el cumplimiento de la misma, y en consecuencia, la obligación debería considerarse como no vencida mientras el consumidor se mantenga al día en los pagos pactados en el instrumento ya señalado, esto es, mientras no se encuentre en mora.

3° Existiría nulidad en las cláusulas del *Informativo Convenio por vicios de abusividad*. Que al efectuar la actora una revisión y análisis detallado de este documento, concluye que se trata de un contrato de adhesión y no de un acto jurídico unilateral, no obstante estar redactado en formato informativo, por cuanto mediante éste se pretende obtener que el consumidor se obligue para con el proveedor. En cuanto a las cláusulas que presentarían abusividad, a juicio del actor, la demandada no daría cumplimiento a lo prevenido en el artículo 37 de la LPC, específicamente porque no informa – de modo alguno – al consumidor como se encontraría compuesto el capital, constando solo una cifra, pero sin detalle, bajo la calificación de “Total Deuda”. Al respecto, según se indica en la estipulación número 1, se englobarían de manera general tanto las cuotas vencidas o por vencer, gastos de cobranza, interés por mora, cargos fijos facturados, pero en caso alguno se detallaría el monto de cada uno de estos conceptos, lo que generaría una situación de incerteza en el consumidor. Luego, no se le informaría ni la tasa de interés, ni los gastos de cobranza, ni las comisiones, y solo se indicaría en el documento Capital 0%, ITE 0%, Interés Mora 0%, G. Cobranza0%, AFM 0%, AVM 0%, y otros 0%. En cuanto al monto de los importes por concepto de gastos notariales, seguros u otros importes distintos de tasa de interés, y tasa de interés moratorio, también obligatorios de informar por parte del proveedor, esto tampoco se cumpliría. Entonces, de acuerdo al demandante, se observaría en esta cláusula la infracción a la letra g) del artículo 16 de la ley 19.496.

Que, en seguida, analizando las notas del contrato referido, la actora destaca lo siguiente:

a) *NOTA N°1*: Esta estipulación del contrato por adhesión impugnado, señalaría expresamente que: *“El “Total Deuda”, incluye el total de cuotas vencidas o por vencer, Gastos de Cobranza, Interés por Mora y Cargos fijos facturados y adeudados a la fecha y hora indicados en este instrumento”*. Con esta cláusula se infringiría el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, dejando en evidencia, de acuerdo al actor, que el proveedor no habría informado, ni veraz, ni oportunamente a los consumidores sobre los elementos que conformarían la obligación – deuda- que estarían reconociendo. Además, sería contraria a la buena fe y el justo equilibrio que debe existir entre las partes, causando un perjuicio al consumidor. Al efecto, indica que la falta de información veraz y oportuna, impediría al consumidor ejercer su derecho a la libre elección en forma plena. La redacción de esta cláusula, implicaría además, una renuncia a sus derechos por parte del consumidor, lo que no resultaría legalmente aceptable, conforme al artículo 40 de LPC.

b) *NOTA N° 3*: En esta estipulación, de acuerdo al actor, el proveedor demandado establece expresamente que: *“Los cargos por renegociar corresponden a las condiciones establecidas por la empresa, para este tipo de renegociación de deuda y vigentes al día de hoy”*. Al respecto, a su juicio, dicha cláusula resultaría atentatoria en los términos del artículo 16 letra g) en relación con los artículos 3 letra b) y 37 de la LPC, toda vez que en ella se reflejaría una evidente falta de información al consumidor, la que impediría que los consumidores conocieran con certeza los montos que en definitiva estarán pagando por concepto de “Cargos”, causando un desequilibrio en la posiciones de las partes.

c) *NOTA N°7*: La cláusula séptima del contrato de adhesión en estudio, indica que: *“Este Convenio de Pago no produce la novación de la deuda, por ello no conlleva la eliminación de los antecedentes*

comerciales, sino hasta el pago de la última cuota". Esta cláusula, de acuerdo con el autor, provocaría el tipo de desequilibrio antes dicho, al atribuir tácitamente al consumidor declaraciones supuestas que conllevan una renuncia anticipada a sus derechos. También constituiría una infracción a las normas de la Ley 19.628, sobre protección de datos de la vida privada, pues, según su artículo 18, dispone que en ningún caso pueden comunicarse los datos sobre obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial u otras obligaciones de dinero que se relacionen con una persona identificada o identificable, después de haber sido pagada o haberse extinguido por otro modo legal la obligación. En consecuencia, no resultaría ajustado a los principios de la buena fe, que el contratante que ostente una posición dominante, y que monopoliza la redacción del contrato, incorpore en su favor cláusulas redactadas que establecen un régimen más favorable para el emisor de la tarjeta, es decir, para la misma parte que impone las cláusulas, menos aun cuando ello se produce en abierta infracción tanto a las normas de la LPC, como del Derecho Común, en específico, de aquellas normas que regulan los efectos previstos para la reprogramación de una deuda, las que no dejan lugar a dudas cuando estamos ante una novación por cambio de obligación.

En síntesis, el actor concluye que es evidente que las cláusulas transcritas y analizadas, vulneran las normas del artículo 16 de la LPC, y, en consecuencia, y sin perjuicio de las demás infracciones de que se da cuenta, corresponde y procede que, conforme a derecho, se declare la nulidad del contrato en su integridad, dado que no es posible que éste subsista con ninguno de los vicios de que adolece, o subsidiariamente, si el Tribunal lo estima del caso, solo la nulidad de las cláusulas impugnadas o de los pasajes de las mismas que resulten abusivos en los términos descritos.

4° Incumplimiento contractual de parte de la demandada. El artículo 12 de la LPC establece que, *“todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiera ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”*, y en consecuencia, para las partes de un acto de consumo no es posible la modificación unilateral del contrato. En tal sentido, afirma que toda actividad financiera y, en especial la que desarrollan las empresas que se dedican al giro financiero y retail, deben observar rigurosamente la legislación vigente y, cumplir con los compromisos contractuales que han pactado con sus clientes. Según la actora, la demandada no debería menos que saber, en su calidad de proveedora del servicio que ofrece y que la transforma en profesional del mismo, que no debe vulnerar los derechos y deberes básicos consagrados en la LPC.

5° Las normas de protección de los derechos de los consumidores son responsabilidad objetiva. No requerirían de dolo ni de culpa en la conducta del infractor bastando el hecho constitutivo para que su configuración.

Finalmente, y en relación con el procedimiento de interés colectivo o difuso, de acuerdo con el actor, se cumplirían con cada uno de los requisitos de admisibilidad de la acción intentada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 LPC.

II.- DE CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA: A fojas 223, comparece don Pablo Rodríguez Grez, abogado, en representación de la demandada “Créditos Organización y Finanzas S.A.” (en adelante, COFISA), quien contestó la demanda impetrada en contra de su representada, solicitando su rechazo con costas, elaborando su defensa en base a las ideas que a continuación se indican:

1° Prevalencia del principio de la “autonomía privada”. Relató que, si bien la LPC tiene por objeto la protección de la parte más débil de

una relación de consumo, a su entender, el sistema jurídico no habría optado por abolir la autonomía privada, ni por incorporar la figura de los llamados contratos dirigidos, ni por abrogar la función del contrato de adhesión, sino que se limitó en dicha normativa a describir y a sancionar acciones y conductas abusivas, que rompen el equilibrio contractual, subordinando los intereses de una de las partes (el consumidor) a la otra (el proveedor). Este distingo, a su juicio, revestiría gran importancia jurídica, pues al tratarse la LPC de una ley especial de naturaleza sancionatoria, su aplicación es de derecho estricto, esto es, no admitiría una interpretación extensiva o de carácter analógico, tal como pretendería el SERNAC sobre la base de una inadmisibles interpretación extensiva, esforzándose, a su juicio, por presentar a la demandada como transgresora de disposiciones y principios generales que justificarían la aplicación de la sanción jurídica.

2° Ámbito de competencia del SERNAC respecto de la ley aplicable. Indica que el demandante afirmó en su presentación estar habilitado para reclamar un eventual incumplimiento de la Ley N°19.628 sobre “Protección de la Vida Privada”, a la cual aquél le atribuye el carácter de especial. Dicha pretensión, de acuerdo al demandado, no sería admisible ya que la reclamación a que daría lugar una infracción a la citada legislación sería personalísima, por disposición expresa del artículo 12 de la misma. Por lo tanto, correspondería sólo al afectado y no a un servicio público como el SERNAC deducir la respectiva reclamación. Que, por otra parte, sostiene que el citado artículo 58 de la LPC alude a las tareas que conciernen al SERNAC, siendo una de ellas “*velar*” por el cumplimiento de la referida normativa y “*demás normas que digan relación con el consumidor*”. Una interpretación extensiva de esta norma, indica el demandado, llevaría a la absurda conclusión de que nada sería ajeno al control de esta entidad pública, puesto que, incluso, el salario, los descuentos legales, reparaciones, prestaciones de salud,

etcétera, por incidir en la capacidad de compra del consumidor, tendrían relación con las funciones del SERNAC. De allí, el demandado indica que debe interpretarse esta norma en armonía con el artículo 2 bis de la misma ley, que dispone que *“las normas de esta ley, no serán aplicable a las actividades de....comercialización de bienes....”*. Ahora bien, sostiene que la excepción contemplada en la letra b) del artículo 2 bis de la Ley N°19.496, a su vez, dice relación con *“el procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios...”*. En seguida, afirma que de los conceptos de *“interés colectivo”* e *“interés difuso”* definidos en el artículo 50, incisos 5° y 6° se desprendería que ambas ideas están referidas directamente a los *“consumidores”*, y las normas de la Ley N°19.628 sobre protección de la vida privada no tendrían por titular a un consumidor, sino a un sujeto denominado *“Titular de los datos”*, que se define como *“la persona natural a la que se refieren los datos de carácter personal”* (artículo 2 letra ñ de la Ley N°19.628).

Por lo anterior, a juicio del demandado, resultaría forzoso concluir, que el SERNAC carecería de legitimación activa en lo relativo a la aplicación de la Ley Sobre Protección de la Vida Privada y que todo cuanto haga a este respecto, excede sus funciones, infringiendo, incluso el artículo 7° de la Carta Fundamental, que consagra al más alto nivel el *“principio de legalidad”*, debiendo limitarse la autoridad a ejercer aquellas funciones para las cuales está expresamente facultada en la Constitución o las leyes.

3° Obligaciones de los proveedores que intervienen en el mercado.

Indica que todo proveedor estaría sujeto a dos deberes: uno con el mercado y las reglas que lo rigen, y otro con los intereses del consumidor a que atiende. En este sentido, se infringirían los deberes para con el mercado quien, debiendo proporcionar a los organismos competentes, una determinada información (morosidad de un deudor), la omite u

oculta. Esta obligación de la demandada de poner en conocimiento del Boletín de Informaciones Comerciales y/o DICOM se encontraría consignada en el Decreto Supremo N° 950 de Hacienda, publicado en el Diario Oficial el día 28 de Marzo de 1928, y sus modificaciones posteriores que prescribe en su texto actual que *“Las oficinas de toda la República que en este artículo se expresan, enviarán diariamente a la ‘Cámara de Comercio de Chile’ de Santiago, los datos que a continuación se indican”*. Indica que esta información persigue dar transparencia al mercado y dotarlo de la información necesaria para evitar crisis y estados de sobreendeudamiento. Sostiene que estas normas, más las contempladas en la Ley N°19.628, son de orden público puesto que ellas se fundan en el interés general de la comunidad y versan sobre las bases esenciales de su estructura y su funcionamiento.

En este sentido, indica que es la misma Ley N°19.628 la que dispone en qué casos los datos registrados deben eliminarse de la respectiva base. En su artículo 12 inciso 3°, señala que: *“Sin perjuicio de las excepciones legales, podrá, además, exigir que se eliminen (los datos registrados) en caso que su almacenamiento carezca de fundamento legal o cuando estuvieren caducos.”* Lo indicado, de acuerdo a la disposición legal, ocurriría en tres casos calificados por la misma normativa: i) *“luego de transcurrido cinco años desde que la respectiva obligación se hizo exigible”* (artículo 18 inciso 1°); ii) *“cuando se ha pagado la deuda”* (artículo 19 inciso 1°); y iii) *cuando se ha extinguido la obligación “de cualquier modo”* (artículo 19 inciso 1°). En consecuencia, concluye que el proveedor que remite la información en razón de un mandato legal, sólo puede instar por su eliminación invocando cualquiera de los antecedentes ya descritos y no otros.

4° Sobre el conocimiento presuntivo de la Ley. Indica que la alegación de falta de información legal suficiente, no resistiría ningún examen en presencia del artículo 8 del Código Civil, sin embargo, al ser

una de las bases fundamentales del ordenamiento jurídico, su desconocimiento implicaría la destrucción de la institucionalidad. En relación a ello, la defensa sostiene que lo denunciado en la demanda es falso, puesto que todos los deudores implicados en la denuncia, morosos en conformidad a la ley, conocían en detalle los créditos impagos, las fechas de vencimiento y las consecuencias que se seguían de ello. De la misma manera, a juicio del demandado, habrían suscrito una reprogramación de sus deudas con cabal información de los efectos que sobrevendrían. Aun más, sostiene que su representada advirtió a cada uno de sus clientes las consecuencias que se seguirían de la suscripción del llamado “Informativo Convenio”, de modo que su aprobación no es más que la expresión de su consentimiento y de la conveniencia y provecho que éste representaba para sus intereses.

5° Presupuesto básico para la aplicación de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor. A continuación indica que la aplicación de la Ley N°19.496 supondría la concurrencia de dos requisitos básicos e ineludibles, consignado en el artículo 1° inciso 1° de dicha normativa, cual es que el acto o conducta que se reprocha sea constitutivo de una infracción a las normas sobre protección al consumidor y la producción de un perjuicio causalmente ligado a lo primero. Por lo anterior, a su juicio, no cabría entonces sancionar al proveedor invocando la LPC, si no se hubiera consumado una infracción a los deberes impuestos en dicha normativa o no se hubiera producido un perjuicio susceptible de repararse. En la especie, indica que no concurriría ninguno de los requisitos mencionados, ya que la demandada no incurrió en infracción a las normas sobre protección del consumidor, ni se ha producido un daño en desmedro de éste.

6° De la naturaleza jurídica del acto impugnado. Indica que en el documento denominado “Informativo Convenio” se consignarían, en una primera columna, varios antecedentes que corresponderían a hechos

objetivos y que no habrían provocado reproche de ninguna especie ni podrían confundirse con estipulaciones contractuales. A continuación señala que el documento se completaría con un acápite llamado “NOTAS” en que se especificarían las condiciones. En seguida, indica que de la nota N°6 se seguiría que el instrumento sólo estaría dirigido a deudores cuya “mora”, fuera inferior a 180 días. Jurídicamente, a juicio del demandado, este “Informativo Convenio” conforma un pacto, no un contrato de crédito, como erróneamente sostiene el SERNAC, por las siguientes razones:

- i) El instrumento estaría referido a una relación contractual pendiente que se mantiene a través del tiempo;
- ii) Su finalidad sería la concesión de un plazo de gracia para facilitar la cancelación de la obligación incumplida;
- iii) La renuncia del acreedor al derecho a exigir coercitivamente el total adeudado;
- iv) El fraccionamiento de la cantidad adeudada; y
- v) La concesión de beneficios adicionales (condonación de todos los intereses y gastos de cobranzas a partir de la firma) para estimular el cumplimiento.

Que, en opinión del demandado y para una correcta aplicación de la LPC, el SERNAC debió haber comparado la situación del consumidor moroso antes y después de la aceptación de las condiciones indicadas; así, no podría sostener razonablemente que el consumidor que aceptó dichas condiciones desmejoró su situación, afectó indebidamente sus derechos o fue objeto de acto abusivo o lesivo para sus intereses, pues el acreedor –proveedor– habría sido impulsado por su legítimo interés de obtener el pago de la acreencia y el deudor –consumidor– por el ánimo de cancelar aquello que debía en mayores plazos y con beneficios adicionales.

Sostiene el demandado que, la sola circunstancia de conferir un “plazo de gracia” al deudor para el pago de la misma obligación, acompañado de los beneficios referidos, con el propósito de estimular el cumplimiento, no alteraría el vínculo contractual, que se mantendría intacto, por ello indudablemente se trataría de un *pacto*, que extingue el derecho del acreedor para cobrar, a partir de la mora, la totalidad de la obligación, debiendo pagarse en los plazos y cuotas debidamente especificadas. Por lo mismo, de acuerdo con el demandado, la obligación permanece incumplida, se presume la culpa del deudor (artículo 1547 del Código Civil), y se permite un pago fraccionado (conforme lo dispuesto en el artículo 1591 del Código Civil) que debe concluir extinguiendo la obligación.

7° Notas incorporadas al “Informativo Convenio”.

La NOTA (1) señala: *“El ‘Total Deuda’, incluye el total de cuotas vencidas o por vencer, Gastos de Cobranza, Interés por Mora y Cargos fijos facturados y adeudados a la fecha y hora indicados en este documento”*. Al contrario de lo que afirma el demandante, sostiene, este antecedente permitiría definir y asegurar la situación de las partes, evitando posteriores abusos o disputas, y que no tendría otro fin que actualizar y establecer uno de los datos esenciales de este pacto. Sostener que con ello se vulneraría el artículo 18 de la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada, no sólo sería un error sino un contrasentido, tratándose como se ha dicho, de un antecedente objetivo y primordial que resguarda a ambas partes.

La NOTA (2) expresa: *“Las condonaciones corresponden a los montos calculados sobre la deuda indicada en este documento y de acuerdo a la campaña vigente al día de hoy”*.

La NOTA (3) agrega: *“Los Cargos por renegociar corresponden a las condiciones establecidas por la empresa, para este tipo de renegociación de deuda al día de hoy”*. Explica que en este cargo se

especificaría precisamente para que el deudor pueda comprobarlo, aceptarlo o rechazarlo, pero en condiciones similares para todos sus deudores que opten por acogerse a este plan, transparentando con ello la relación y evitando abusos o engaños posteriores.

En cuanto a la NOTA (4), indica: *“El pie comprometido por el cliente debe ser cancelado en el Módulo de Caja antes del cierre de la jornada.”*

En seguida, en relación a la NOTA (5), dice: *“Ese Convenio de Pago así como las respectivas condonaciones indicadas en este documento son válidas hasta la cancelación del pie comprometido en pago.”* En dicho sentido, sostiene el demandado que libremente las partes, en ejercicio de sus derechos más esenciales, habrían fijado la condición que permitirían validar y hacer vinculante el acuerdo a que se ha llegado.

En cuanto a la NOTA (6), aduce que: *“En el caso que usted tenga una mora mayor de 180 días a las fechas comprometidas en este acuerdo, el presente convenio se anulará”*.

La NOTA (7), finalmente, aclarando cualquier duda al respecto de acuerdo al demanda, establece: *“Este Convenio de Pago no produce novación de la deuda, por ello no conlleva la eliminación de los antecedentes comerciales, sino hasta el pago de la última cuota.”* A continuación agrega que si el acreedor de una obligación de plazo vencido ofrece condiciones y beneficios especiales y significativos al deudor, tanto respecto de los plazos, la división de la deuda y las remisiones de intereses y gastos antes referidos, nadie puede negarle su derecho a fijar las condiciones en que operarán dichos beneficios, tanto más si ellos pueden aceptarse o rechazarse libremente por el deudor. Al respecto señala que la Ley N°19.496 no ha derogado el artículo 1634 del Código Civil, conforme al cual no hay novación sin ánimo de novar, de manera que si no aparece dicha intención (lo cual las partes en este caso

excluirían expresamente), se habría constituido una nueva obligación, subsistiendo con la primera. Señala que tampoco puede olvidarse que el otorgamiento de un nuevo plazo para el pago por expresa disposición de la ley no constituye novación, según lo dispone el artículo 1649 del Código Civil. Al efecto, indica que no podría afirmarse que hay novación por el hecho de fraccionar la deuda y aceptar sucesivos pagos parciales, porque ello es consecuencia, también, de una simple ampliación del plazo.

Concluye señalando que, ninguna de las “NOTAS” puede invocarse como abusiva, fruto de la desinformación u obra de la mala fe, como parece insinuarlo el SERNAC. Por el contrario, se trataría de una oferta del acreedor, dirigida a sus deudores morosos, para facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones, logrando con ello, no sólo un pago parcializado sino, lo que es más importante, evitando un juicio ejecutivo y la consecución de remisiones parciales.

8° Presunto incumplimiento de la demandada al ofrecer facilidades de pago a sus deudores morosos. Indica que el reproche que SERNAC formula consiste en haber dispuesto que los deudores que aceptaron el “pacto”, se mantuvieran en los registros de DICOM como tales (deudores morosos). Lo anterior, a juicio del demandado, constituiría un abuso por las siguientes razones:

1.- Tal como señaló en un comienzo, COFISA estaba obligada a comunicar a DICOM la nómina de sus deudores morosos; deber jurídico para con el mercado y el funcionamiento del sistema financiero y que no debía vulnerarse.

2.- La Ley N°19.628 contempla en su artículo 12, los casos en que deben eliminarse los datos relativos a los deudores morosos. Ello procederá, cuando carezca el registro respectivo de fundamento legal o cuando (los datos) estuvieren caducos. La misma Ley sobre Protección de la Vida Privada señala en los artículos 18 y 19 cuando ocurre lo

anterior: cuando han transcurrido cinco años desde que la respectiva obligación se hizo exigible; cuando se ha pagado la obligación; y cuando se ha extinguido por cualquier otro modo legal. En consecuencia, es la ley la que dispone los casos en que procede la eliminación de los antecedentes comerciales a que se refiere esta demanda.

3.- Que la Ley N°20.575 publicada el día 17 de febrero de 2012 en curso, dispuso la modificación del artículo 17 inciso 1° de la Ley 19.628, agregando que los responsables de los registros o bancos de datos personales sólo podrán comunicar *“la información relacionada con obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial en cuanto hayan sido repactadas, renegociadas o novadas, o estas se encuentren con alguna modalidad pendiente.”* O sea, el legislador, sólo a partir del día 14 de Febrero de 2012, ordena eliminar los datos (impide comunicar información) a que se refiere la presente demanda, lo cual es claramente indicativo y concluyente de que con antelación dichos datos debían seguir registrados e informados en el banco respectivo (DICOM) por imperativo legal. De lo dicho se deduce que la presente demanda ha sido deducida contra texto expreso de ley.

4.- El SERNAC alega que se habría producido una novación la que, al extinguir la obligación sustituyéndola por otra, obligaría a COFISA a eliminar los datos de DICOM. Sin embargo, según indica, por mandato expreso del artículo 1634 del Código Civil, es esencial que exista ánimo de novar, esto es, la intención de las partes de extinguir una obligación remplazándola por otra. Señala que no puede existir novación contra la voluntad formal de las partes en sentido contrario ni deducirse de hechos que no revelen indudablemente dicha intención; de prosperar la tesis sostenida en la demanda, se llegaría al absurdo que los deudores favorecidos con el plan de pago propuesto estarían, por aplicación del inciso 2° del artículo 1634, afectos a dos obligaciones: la antigua y la nueva, perdiendo todos los beneficios obtenidos.

5.- La demandante afirma que se habrían quebrantado varias normas de la Ley N°19.496, a saber:

i. En cuanto al artículo 3 letra a), que consagra el derecho del consumidor a la libre elección de bien o servicio, el SERNAC, señala que la infracción derivaría de inducir al cliente a la suscripción del Informativo Convenio, previo ofrecer ciertos descuentos, sin comunicarle que igualmente le mantendrá informado en calidad de moroso, privándole de la facultad de decidir si, no obstante lo anterior, firmará o no el documento”. Esto, de acuerdo al demandado, sería doblemente falso, primero porque no puede pensarse en una “inducción” engañosa, sobre la base de ofrecer beneficios económicos a deudores morosos, a fin de que cumplan con un plan previamente diseñado de acuerdo a sus recursos y, de ese modo, ser eliminado de DICOM y en segundo lugar, porque en la NOTA (7), se dejó expresa constancia de que la aceptación del deudor *“no produce novación de la deuda, por ello no conlleva la eliminación de los antecedentes comerciales, sino hasta el pago de la última cuota”*. En otros términos, indica se previno sobre los efectos precisos que provocaría la aceptación del plan de pago especial.

ii. Sostiene que la mención del artículo 12 de la LPC sería impertinente, pues no se entiende el modo en que se habría quebrantado dicha disposición, pues COFISA ha cumplido con los términos, condiciones y modalidades del convenio ofrecido, siendo el consumidor el que incurrió en mora al dejar de pagar lo que debía. Es el acreedor cumplidor quien para superar esta situación e instarlo a cancelar sus deudas ofreció un plan de pagos fraccionados de la obligación con más beneficios adicionales, especificándose en dicho acuerdo todo lo que se requería saber para aceptarlo o rechazarlo.

iii. El demandante sostiene que se daría por vulnerado, también, el artículo 16 letra g) de la Ley N°19.496 que impone el principio de la buena fe subjetiva, pero atendiendo a parámetros

objetivos; supone un perjuicio para el consumidor; y un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que deriven del contrato. Arguye que, no concurren en la especie ninguno de los elementos normativos indicados y que, por el contrario, todos ellos, revelan que su parte ha dado estricto y cabal cumplimiento a la ley. Indica que siendo el objetivo del convenio facilitar a sus clientes el cumplimiento de sus obligaciones, no es posible sostener que COFISA haya obrado de mala fe o en perjuicio del deudor, pues en lugar de judicializar esta relación, se optó por apoyar al deudor para lograr una solución adecuada. En cuanto al perjuicio, indica, es necesario comparar la situación del deudor antes y después de perfeccionado el llamado “Informativo Convenio”; el convenio se constituiría como un beneficio apreciable, una reprogramación del plan de pagos, evitando un juicio ejecutivo y estimulando al obligado mediante remisiones parciales que implican en la realidad una rebaja efectiva de su deuda. Como ya ha señalado, si COFISA hubiere eliminado los antecedentes de los deudores morosos sin que mediara una causal legal al efecto (caducidad, pago o extinción de la obligación por otro medio) habría quebrantado la ley en perjuicio de la organización y funcionamiento del mercado. Finalmente, la suscripción del “Informativo Convenio” no habría generado un desequilibrio importante para las partes en los derechos y obligaciones que emanan del contrato; precisamente esta renegociación generaría un marco de mayor equidad entre las partes pues el otorgamiento de nuevos beneficios para el deudor no puede afectar el equilibrio original en desmedro de los derechos del obligado.

iv. En seguida indica que el SERNAC sostiene que se ha infringido el artículo 23 de la Ley N°19.496, según el cual habría infracción a sus normas cuando el proveedor 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. Nuevamente la demandada alega la imposibilidad de aplicar la norma en comento pues para ello sería necesario que COFISA haya obrado con culpa (leve), causando un menoscabo al consumidor (perjuicio efectivo), derivado de determinadas causales indicadas circunstancialmente en la ley (fallas o deficiencia en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien comercializado). A su entender, ninguno de estos supuestos se da en el presente caso; estima que, la acción intentada por el Servicio es una demanda aventurada y temeraria, pues carece de todo fundamento y se limita a invocar un solo antecedente que inspira toda su acción: indica que la circunstancia que de la suscripción del documento “Informativo Convenio”, no conllevaba la eliminación de los antecedentes comerciales en DICOM y que, según ya se indicó, sería improcedente por mandato legal, ya que la Ley sobre Protección de la Vida Privada sólo permitía la eliminación de dichos antecedentes en virtud del pago de la obligación o de su extinción por cualquier otro medio. Como ya se señaló, el Informativo Convenio contiene una información precisa sobre esa materia en lo que se ha destacado como NOTA (7). Señala que todos los deudores que suscribieron este instrumento y optaron por readecuar su plan de pago, estaban cabalmente informados de sus efectos y, particularmente, de que con ello no se alteraban los antecedentes comerciales registrados en DICOM.

v. Por último, arguye que todas las alusiones a supuestas infracciones a la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada, son impertinentes, tal como ya señaló precedentemente; pero, aún cuando no lo fueran, la recta aplicación de los artículos 12 y 18 de la Ley N°19.628 y la modificación posterior del artículo 17 de la misma, mediante Ley N°20.575 de 17 de febrero de 2012, lleva a la necesaria conclusión que, el proveedor está legalmente obligado a comunicar al Boletín de Informaciones Comerciales (DICOM) los deudores morosos que se

registren en su respectivo establecimiento y que, los antecedentes suministrados sólo podían eliminarse, antes del 17 de febrero, en caso de caducidad (al cabo de cinco años), de pago de la obligación o de su extinción por cualquier otra causa legal y con posterioridad a dicha fecha debe comunicarse la eliminación de los antecedentes comerciales en caso de repactación, renegociación o novación de la respectiva obligación de carácter económico, financiero, bancario o comercial. En consecuencia, como quiera que sea, lo que dispone la Ley N°19.628 reafirmaría su posición y demuestra los excesos en que incurre el actor.

9° Otras imputaciones del demandado que no corresponderían a la verdad.

1.- El SERNAC pone especial énfasis en que los deudores que suscribieron el “Informativo Convenio” dejaron de estar en mora, razón por la cual debería haber sido eliminados de DICOM. Al respecto, ni la Ley N°19.496 ni la Ley N°19.628 aluden a la mora como causal de eliminación de los datos registrados. Lo que interesa es el pago efectivo, la novación o cualquier otro modo de extinguir obligaciones, puesto que éstas y no otras son las causales contempladas en la ley para eliminar los datos contenidos en el registro respectivo.

2.- Respecto de la novación que habría operado en virtud del “pacto de pago”, indica que debe descartarse pues la novación no puede operar contra la voluntad formal y explícita de las partes (deudor y acreedor).

3.- En la especie, la “buena fe” debe ser apreciada de acuerdo a “parámetros objetivos” como lo dispone el artículo 16 letra g) de la Ley N°19.496.

4.- Sobre la nulidad de las cláusulas abusivas destacó que el llamado “Informativo Convenio” no es un contrato de adhesión, ni una nueva relación jurídica, sino, un pacto adicional a favor del deudor.

5.- En lo relativo a la información o antecedentes incorporados al documento “Informativo Convenio”, destacó que los guarismos los presentaba la empresa y eran sometidos al conocimiento y revisión del deudor, quien, como es natural, estaba facultado para impugnarlos y corregir posibles errores, por lo que es improcedente invocar el artículo 37 de la Ley N°19.496 para impugnar referido documento.

7.- Concluyendo destacó que, no puede dejarse de señalar que constituye un error inexcusable sostener que las normas sobre Protección de los Derechos del Consumidor dan lugar a una responsabilidad objetiva. Para que tal ocurra debería existir una disposición legal que así lo manifestara expresa y formalmente, lo cual, por cierto, no sucede, pues sólo es posible sancionar a quien ha obrado con culpa o dolo, debiendo existir, además, un vínculo de causalidad entre lo obrado y el daño producido.

III.- DE LA CONCILIACIÓN. Que a **fojas 268, 293, 798, 833, 873 y 876** se celebraron *audiencias de conciliación en base a propuestas de arreglo elaboradas por las propias partes y el Tribunal*. Sin perjuicio de ello, éstas fracasaron por falta de acuerdo de las partes.

IV.- DE LA RESOLUCION QUE RECIBE LA CAUSA A PRUEBA. A fojas 294, se dictó resolución que recibió la causa a prueba, la que fue complementada mediante resolución de fojas 314 y la de fojas 906 rindiéndose la que obra en autos.

IV.- DE LA CITACIÓN A OÍR SENTENCIA. A fojas 1013 se citó a las partes a oír sentencia.

C O N S I D E R A N D O:

PRIMERO: Que don Juan Antonio Peribonio Poduje, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, deduce demanda para la defensa del interés colectivo y difuso de los consumidores por infracción a las normas de la Ley N°19.496, sobre Protección de los derechos de los Consumidores (en adelante, LPC), en

contra de la Sociedad **CRÉDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A.**, todos ya individualizados, formulando las peticiones apoyadas en los argumentos expuestos en la primera parte de esta sentencia, que se tienen por reproducidos.

SEGUNDO: Que, contestando demanda en fojas 223 y siguientes, **CRÉDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A (COFISA)**, pide conforme al mérito de los antecedentes que se rechacen las mismas, acorde con los argumentos consignados en la parte expositiva de esta sentencia.

TERCERO: Que para acreditar los fundamentos de sus pretensiones y defensa, las partes rindieron en lo que dice relevancia para la resolución de la litis, los medios de prueba que se indicarán en los siguientes considerandos.

PRUEBA DE LA DEMANDANTE.

CUARTO: I.- En cuanto a la Prueba Instrumental.

Que, la demandante, en orden a acreditar los fundamentos de su acción, rindió la siguiente prueba instrumental, sin que fuera objetada de contrario.

- A fojas 336 y 362, formulario único de atención de público, número caso 5241710, de fecha 22 de marzo de 2011, efectuado por don Roberto Farías González.

- A fojas 337, copia simple de documento Informativo Convenio, folio de renegociación 1339955, de fecha 22 de noviembre de 2010, efectuado por don Roberto Farías González.

- A fojas 338, copia simple de “Flujo Convenio de Pago”, folio de renegociación 1339955, de fecha 22 de noviembre de 2010, correspondiente al convenio suscrito por don Roberto Farías González.

- A fojas 339, copia de carta, de fecha 21 de abril de 2011, enviada por don Carlos Mora León del Departamento de asesoría legal ABCDIN a don Mauricio Meza abogado del SERNAC.

- A fojas 350, fotocopia de oficio ORD 11.087, de fecha 21 de julio de 2011, emitido por la jefa de la división jurídica del SERNAC al señor representante de ABCDIN, a fin de abordar la política comercial de la empresa relacionada con la publicación de antecedentes de consumidores en bases o registros públicos de morosidades, solicitando el envío de documentos

- A fojas 351, copia simple de presentación emitida por Gonzalo Ceballos Guzmán, gerente división retail financiero ABCDIN, de fecha 06 de septiembre de 2011, a Jefa División Jurídica SERNAC.

- A fojas 352, documento denominado “Repactación/Refinanciamiento”.

- A fojas 354, documento denominado “Informativo Repactación”, folio 1498236, de 26 de julio de 2011, efectuado por doña Dolores Escalante Tobar.

- A fojas 355, documento denominado “Carta Aviso Repactación Telefónica”, de fecha 20 de julio de 2011, dirigida a doña Graciela Poblete Delgado.

- A fojas 356, fotocopia de documento denominado “Comprobante interno de cargo”, de fecha 05 de julio de 2011.

- A fojas 357, documento denominado “Acuerdos de Pago”.

- A fojas 359, documento denominado “Informativo Convenio”, folio 1495181, de fecha 21 de julio de 2011, de don Andrés Villegas Campillay.

- A fojas 360, flujo convenio de pago, de don Andrés Villegas Campillay, folio 1495181, de fecha 21 de julio de 2011.

- A fojas 361, carta dirigida a don Julio Soldado Mora, de fecha 20 de julio de 2011, de parte de don Robinsón Viera, Gerente de Cobranza ABCDIN.

- A fojas 362, copias simples de formulario único de atención de público, de fecha 22 de marzo de 2011, número de caso 5241710, efectuado por don Roberto Farías González.
- A fojas 363, informativo convenio, folio renegociación 1339955, de don Roberto Farías González, de fecha 22 de noviembre de 2010.
- A fojas 364, flujo convenio de pago, folio renegociación 1339955, de fecha 22 de noviembre de 2010, de don Roberto Farías González.
- A fojas 365, fotocopia de dos comprobantes de pago del titular don Roberto Farías González.
- A fojas 366, carta dirigida a SERNAC, de fecha 21 de abril de 2011, suscrita por don Carlos Mora León, departamento asesoría legal ABCDIN.
- A fojas 385, Formulario único de atención de público, respecto del reclamo interpuesto por doña Jacqueline Luengo Melgarejo, de fecha 17 de febrero de 2012, número caso 5920263.
- A foja 386, copia del Informe Platinum de Dicom de fecha 17 de febrero de 2012, de doña Jacqueline Luengo Melgarejo.
- A fojas 389 y 390, seis comprobantes de pago efectuados por doña Jacqueline Luengo Melgarejo.
- A fojas 391 una carta enviada por Rodrigo Méndez, Gerencia Servicio al Cliente ABCDIN, de fecha 02 de marzo de 2012, dirigida a SERNAC, relativa al caso de doña Jacqueline Luengo Melgarejo.
- A fojas 392, Formulario único de atención de público, correspondiente al reclamo interpuesto por don Miguel Hernández Tenorio, de fecha 26 de diciembre de 2011, número caso 5807411.

- A fojas 393, carta enviada por Carlos Mora, Gerencia de Atención Clientes ABCDIN, de fecha 06 de enero de 2012, dirigida a SERNAC, relativa al caso de don Miguel Hernández Tenorio.
- A foja 394, copia de informe Platinum de Dicom, de fecha 28 de diciembre de 2011 de don Miguel Hernández Tenorio.
- A foja 397, fotocopia de cuatro comprobantes de pago de don Miguel Hernández Tenorio.
- A fojas 398, informativo convenio de pago, folio 1329786, de fecha 06 de noviembre de 2010, correspondiente a don Miguel Hernández Tenorio.
- A fojas 399, fotocopia de datos de convenio de pago de don Miguel Hernández Tenorio, de fecha 06 de noviembre de 2010.
- A fojas 400, carta enviada por don Carlos Mora, Gerencia Atención Clientes ABCDIN, de fecha 06 de enero de 2012, a SERNAC, informando situación de don Miguel Hernández Tenorio.
- A fojas 401, Formulario único de atención de público, respecto al reclamo interpuesto por doña Adriana Alegría Reveco, caso 5774185, de fecha 09 de diciembre de 2011
- A fojas 402, informativo convenio de doña Adriana Alegría Reveco, folio renegociación 1257512, de fecha 15 de julio de 2010.
- A foja 403, flujo convenio de pago, de fecha 15 de julio de 2010, folio renegociación 1257512, de doña Adriana Alegría Reveco.
- A fojas 404, fotocopia de comprobante de pago de doña Adriana Alegría Reveco.
- A fojas 405 y siguientes, Formulario único de atención de público, n° de caso 5241710, de fecha 22 de marzo de 2011, respecto del reclamo interpuesto por don Roberto Farías González, adjuntando informativo convenio de fecha 22 de noviembre de 2010, flujo convenio de pago de la misma fecha, dos comprobantes de pago y carta de don

Carlos Mora, dirigida a SERNAC, de fecha 21 de abril de 2011, informando situación del señor Farías.

- A fojas 410 y siguientes, Formulario único de atención de público respecto del reclamo interpuesto por don José Vásquez Canales, n° caso 5158185, de fecha 28 de enero de 2011, adjuntando carta de fecha 15 de febrero de 2011, emitida por Fernando Ramírez, del Departamento de Asesoría Legal ABCDIN, dirigida a SERNAC, informando situación del señor Vásquez.

- A fojas 412 y siguientes, Formulario único de atención de público respecto del reclamo interpuesto por doña Tatiana Cárdenas Jara, n° 4892733, de fecha 27 de julio de 2010; copia de carta emitida por Fernando Ramírez Lizama, del Departamento Asesoría Legal de ABCDIN, dirigida a SERNAC, de fecha 13 de agosto de 2010, informando situación de la señora Cárdenas.

- A fojas 414 y siguientes, Formulario único de atención de público respecto del reclamo interpuesto por Paola Lorena Altaner Durán, número 5278422, de fecha 12 de abril de 2011; carta enviada por Rodrigo Menzel Díaz, del Departamento Asesoría Legal de ABCDIN a SERNAC, de fecha 16 de mayo de 2011, informando situación de la señora Altaner.

- A fojas 416 y siguientes, Formulario único de atención de público respecto del reclamo interpuesto por don Iván Morales López, número 5291785, de fecha 20 de abril de 2011, copia Informativo Convenio suscrito, documento que no es idéntico al impugnado en la demanda, por cuanto no contiene la Nota N° 7 discutida, de fecha 10 de abril de 2011 y carta de respuesta al reclamo en cuestión emitida por don Rodrigo Menzel Díaz, de ABCDIN, de fecha 23 de mayo de 2011, dirigida a SERNAC informando situación señor Morales.

- A fojas 419 y siguientes, Formulario único de atención de público respecto del reclamo interpuesto por don Luis Molina Valencia,

n° 4927690, de fecha 18 de agosto de 2010, carta emitida por Carlos Mora León de ABCDIN, dirigida a SERNAC, de fecha 13 de septiembre de 2010, informando situación señor Molina.

- A fojas 421 y siguientes, Formulario único de atención de público respecto del reclamo interpuesto por don Miguel Zapata Soto, número 4973007, de fecha 21 de septiembre de 2010, carta de Rodrigo Menzel Díaz, de ABCDIN a SERNAC, de fecha 13 de octubre de 2010, informando situación señor Zapata.

- A fojas 423 y siguientes, formulario único de atención de público respecto del reclamo interpuesto por doña Noemí Cruz Cruz, número 4973420, de fecha 21 de septiembre de 2010, copia de carta enviada por Rodrigo Menzel Díaz, de ABCDIN a SERNAC, de fecha 13 de octubre de 2010, informando situación señora Cruz.

- A fojas 425 y siguientes, Formulario único de atención de público respecto del reclamo interpuesto por doña Soraya Espinoza Barrientos, n° 5025630, de fecha 26 de octubre de 2010, copia de carta enviada por Rodrigo Menzel Díaz de ABCDIN al SERNAC, de fecha 24 de noviembre de 2010, informando situación de la señora Espinoza.

- A fojas 427 y siguientes, formulario único de atención de público respecto del reclamo interpuesto por doña Susana Cecilia Pizarro Tapia, n° 5042338, de fecha 8 de noviembre de 2010, copia de carta enviada por Carlos Mora León de ABCDIN al Sernac, de fecha 06 de diciembre de 2010, informando situación de la señora Pizarro.

- A fojas 429 y siguientes, Formulario único de atención de público respecto del reclamo interpuesto por don Miguel Vieira Contador, n° 5049405, de fecha 12 de noviembre de 2010, carta de respuesta emitida por Rodrigo Méndez de ABCDIN a Sernac, de fecha 09 de diciembre de 2010, informando situación del señor Vieira.

- A fojas 431 y siguientes, Formulario único de atención de público respecto del reclamo interpuesto por Mauricio Velásquez

Briceño, n° 4907975, de fecha 05 de agosto de 2010, carta respuesta emitida por Carlos Mora de ABCDIN a Sernac, de fecha 27 de agosto de 2010, informando situación señor Velásquez.

- A fojas 433 y siguientes, Formulario único de atención de público, respecto del reclamo presentado por doña Claudia Vera Oyarzo, n° 5028350, de fecha 28 de octubre de 2010, carta de respuesta de Carlos Mora de ABCDIN a Sernac, de fecha 22 de noviembre de 2010, informando situación señora Vera.

- A fojas 435 y siguientes formulario único de atención de don Osvaldo Toledo Ríos, n° 4871912, de fecha 13 de julio de 2010, carta emitida por Fernando Ramírez de ABCDIN a Sernac, de fecha 04 de agosto de 2010, informando situación del señor Toledo y documento que indica antecedentes comerciales.

- A fojas 438 y siguientes formulario único de atención de don José Guerra Miranda, n° 4910355, de fecha 06 de agosto de 2010, carta emitida por Carlos Mora de ABCDIN a Sernac, de fecha 25 de agosto de 2010, informando situación del señor Guerra y documento que indica antecedentes comerciales.

- A fojas 441 y siguientes formulario único de atención de doña Gloria Lagos Vallejos, n° 4939462, de fecha 25 de agosto de 2010, carta emitida por Fernando Ramírez de ABCDIN a Sernac, de fecha 14 de septiembre de 2010, informando situación de la señora Lagos y documento que indica antecedentes comerciales.

- A fojas 444 formulario único de atención de don Carlos Avello Inoztroza, n° 5466126, de fecha 09 de julio de 2011.

- A fojas 445, formulario único de atención de doña Claudia Martínez Osorio, n° 5464465, de fecha 08 de julio de 2011.

- A fojas 446 formulario único de atención de don Custodio Rivas Gonzáles, n° 5441255, de fecha 29 de junio de 2011.

- A fojas 447 y siguientes, formulario único de atención de doña Yennie Vargas Muñoz, n° 5421674, de fecha 22 de junio de 2011, carta emitida por Fernando Ramírez de ABCDIN a Sernac, de fecha 21 de julio de 2011, informando situación de señora Vargas.

- A fojas 449 y siguientes, formulario único de atención de don Carlos Bravo Provoste, n° 5408299, de fecha 17 de junio de 2011, carta emitida por Carlos Mora de ABCDIN a Sernac, de fecha 20 de julio de 2011, informando situación de señor Bravo.

- A fojas 451 y siguientes, formulario único de atención de doña María Eugenia Arias Adasme, n° 5341340, de fecha 20 de mayo de 2011, carta emitida por Carlos Mora de ABCDIN a Sernac, de fecha 13 de junio de 2011, informando situación de señora Vargas.

- A fojas 453 formulario único de atención de doña Verónica Soto Marín, n° 5527632, de fecha 05 de agosto de 2011.

- A fojas 454 formulario único de atención de doña Luz Cárdenas Obando, n° 5339515, de fecha 19 de mayo de 2011.

- A fojas 455 formulario único de atención de doña Norma Madariaga González, n° 5538486, de fecha 11 de agosto de 2011, e informativo convenio de pago, de fecha 06 de abril de 2011.

- A fojas 457 y siguientes, formulario único de atención de doña Elizabeth Pérez Rodríguez, n° 5562386, de fecha 24 de agosto de 2011, carta emitida por Carlos Mora de ABCDIN a Sernac, de fecha 30 de Agosto de 2011, informando situación de señora Pérez.

- A fojas 459 y siguientes, formulario único de atención de doña María Inés Valdivia Cabrera, n° 5563614, de fecha 25 de agosto de 2011, carta emitida por Fernando Ramírez de ABCDIN a Sernac, de fecha 30 de septiembre de 2011, informando situación de señora Valdivia.

- A fojas 461 y siguientes, formulario único de atención de don Héctor Acevedo Suarez, n° 5579916, de fecha 02 de septiembre de

2011, carta emitida por Fernando Ramírez de ABCDIN a Sernac, de fecha 27 de septiembre de 2011, informando situación de señor Acevedo; informativo convenio, folio renegociación 1227654, de fecha 31 de mayo de 2010, flujo convenio de pago de la misma fecha; fotocopias de seis comprobantes de pago.

- A fojas 467, formulario único de atención de doña Jessica Jara Suazo, n° 5582203, de fecha 04 de septiembre de 2011.

- A fojas 468 y siguientes, formulario único de atención de doña Romina Navarro Arancibia, N° 5602044, de fecha 14 de septiembre de 2011, carta emitida por Fernando Ramírez de ABCDIN a Sernac, de fecha 27 de septiembre de 2011, informando situación de señora Navarro.

- A fojas 470 y siguientes, formulario único de atención de don Carlos Becerra Ávila, n° 5612210, de fecha 21 de septiembre de 2011; carta emitida por Rodrigo Menzel de ABCDIN a Sernac, de fecha 17 de octubre de 2011, informando situación de señor Becerra.

- A fojas 472 y siguientes, formulario único de atención de doña Mitsi Muga Álvarez, n° 5624027, de fecha 27 de septiembre de 2011; carta emitida por Carlos Mora de ABCDIN a Sernac, de fecha 27 de octubre de 2011, informando situación de señora Muga.

- A fojas 474 y siguientes, formulario único de atención de doña Claudia Rubio Sepúlveda, n° 5641898, de fecha 06 de octubre de 2011; carta emitida por Carlos Mora de ABCDIN a Sernac, de fecha 09 de noviembre de 2011, informando situación de señora Rubio.

- A fojas 476 y siguientes, formulario único de atención de doña Lorena Sánchez Rojas, n° 5641898, de fecha 07 de octubre de 2011; carta emitida por Carlos Mora de ABCDIN a Sernac, de fecha 09 de noviembre de 2011, informando situación de señora Sánchez; consulta de extra financiamiento y pagos realizados.

- A fojas 481 y siguientes, formulario único de atención de don José Gonzales Roa, n° 5668319, de fecha 19 de octubre de 2011; carta emitida por Carlos Mora de ABCDIN a Sernac, de fecha 21 de noviembre de 2011, informando situación de señora Rubio.

- A fojas 483 y siguientes, formulario único de atención de don Domingo Burgos Riquelme, n° 5677471, de fecha 24 de octubre de 2011.

- A fojas 484 y siguientes, formulario único de atención de don Juan Meza Zúñiga, n° 5695312, carta emitida por Carlos Mora de ABCDIN a Sernac, de fecha 21 de noviembre de 2011, informando situación de señor Meza.

- A fojas 486 y siguientes, formulario único de atención de doña Albina Toro Valenzuela, N° 5740086, carta emitida por Fernando Ramírez de ABCDIN a Sernac, de fecha 07 de diciembre de 2011, informando situación de señora Toro.

- A fojas 488 y siguientes, formulario único de atención de doña Paulina Silva Vilches, n° 5751648, carta emitida por Carlos Mora de ABCDIN a Sernac, de fecha 15 de diciembre de 2011, informando situación de señora Silva.

- A fojas 490 y siguientes, formulario único de atención de doña Adriana Alegría Reveco, n° 5774185, de fecha 09 de diciembre de 2011, informativo convenio, folio renegociación 1257512, de fecha 15 de julio de 2010, flujo convenio de pago, carta emitida por Fernando Ramírez de ABCDIN a Sernac, de fecha 26 de diciembre de 2011, informando situación de señora Alegría, fotocopia de comprobante de pago.

- A fojas 496 y siguientes, formulario único de atención de don Juan Enrique Zúñiga, n° 5788411, de fecha 16 de diciembre de 2011, fotocopia de pagaré suscrito el 18 de noviembre de 2011, declaración y pago de impuesto de timbre y estampilla de 24 de noviembre de 2011,

certificado de pago, donde consta que la deuda quedó cancelada en su totalidad, fotocopia de boleta de honorarios por la autorización de pagaré.

- A fojas 503, formulario único de atención de doña Rosa Venegas Erices, n° 5865720, de fecha 20 de enero de 2012, carta emitida por Rodrigo Menzel de ABCDIN a SERNAC, de fecha 25 de enero de 2012, informando situación de señora Venegas.

- A fojas 505 y siguientes, formulario único de atención de don David Pérez Barría, n° 5896997, de fecha 06 de febrero de 2012, flujo convenio de pago, de fecha 15 de abril de 2012, fotocopia de dos comprobantes de pago, carta emitida por don Carlos Mora de ABCDIN a SERNAC, de fecha 14 de febrero de 2012, informando situación de señor Pérez, documento que indica situación financiera.

- A fojas 513 y siguientes, formulario único de atención n° 5902305, de don José Argote Moreno, de fecha 07 de febrero de 2012, carta emitida por don Rodrigo Menzel de ABCDIN a SERNAC, de fecha 23 de febrero de 2012, informando situación financiera señor Argote.

- A fojas 515 y siguientes, formulario único de atención n° 5928089, de don Hermes Vargas Quilodrán, de fecha 22 de febrero de 2012, carta emitida por don Fernando Ramírez de ABCDIN a SERNAC, de fecha 08 de marzo de 2012, informando situación financiera señor Vargas.

- A fojas 517 y siguientes, formulario único de atención n° 5929736, de doña María José León Acuña, de fecha 22 de febrero de 2012, carta emitida por don Fernando Ramírez de ABCDIN a SERNAC, de fecha 08 de marzo de 2012, informando situación financiera señora León.

- A fojas 519 y siguientes, formulario único de atención n° 5954825, de doña Vanessa Jeria Jeria, de fecha 06 de marzo de 2012, carta emitida por don Carlos Mora de ABCDIN a SERNAC, de fecha 22 de marzo de 2012, informando situación financiera señora Jeria.

- A fojas 521 y siguientes, formulario único de atención n° 6025842, de don Claudio Pérez Gallegos, de fecha 03 de abril de 2012, carta emitida por don Rodrigo Menzel de ABCDIN a SERNAC, de fecha 18 de abril de 2012, informando situación financiera señor Pérez.

- A fojas 523 y siguientes, formulario único de atención n° 6073542, de doña Carolina Uribe Gómez, de fecha 25 de abril de 2012, carta emitida por don Carlos Mora de ABCDIN a SERNAC, de fecha 11 de mayo de 2012, informando situación financiera señora Uribe, fotocopia de comprobante interno de cargo y consulta de extra financiamiento y pagos realizados.

- A fojas 527 y siguientes, formulario único de atención n° 5896447, de doña Gema León Acevedo, de fecha 04 de febrero de 2012, carta emitida por don Carlos Mora de ABCDIN a SERNAC, de fecha 16 de febrero de 2012, informando situación financiera señora León, información de antecedentes financieros.

- A fojas 530 y siguientes, formulario único de atención n° 5897875, de doña Alejandra Abarca Contreras, de fecha 06 de febrero de 2012, carta emitida por don Rodrigo Menzel de ABCDIN a SERNAC, de fecha 22 de febrero de 2012, informando situación financiera señora Abarca.

- A fojas 532 y siguientes, formulario único de atención n° 5897514, de don José Morales Paz, de fecha 06 de febrero de 2012, carta emitida por don Rodrigo Menzel de ABCDIN a SERNAC, de fecha 21 de febrero de 2012, informando situación financiera señor Morales.

- A fojas 534 y siguientes, formulario único de atención n° 5910490, de doña María Eugenia Araneda Sáez, de fecha 13 de febrero de 2012, carta emitida por don Rodrigo Menzel de ABCDIN a SERNAC, de fecha 28 de febrero de 2012, informando situación financiera señora Araneda.

- A fojas 536 y siguientes, formulario único de atención n° 5917157, de doña Patricia Hernández Sánchez, de fecha 15 de febrero de 2012, carta emitida por don Fernando Ramírez de ABCDIN a SERNAC, de fecha 08 de marzo de 2012, informando situación financiera señora Hernández.

- A fojas 538 y siguientes, formulario único de atención n° 5032060, de doña Andrea Rodríguez Rodríguez, de fecha 01 de noviembre de 2010, carta emitida por don Fernando Ramírez de ABCDIN a SERNAC, de fecha 30 de noviembre de 2010, informando situación financiera señora Rodríguez.

- A fojas 540 y siguientes, formulario único de atención n° 5117097, de doña Ema Navarro Jiménez, de fecha 03 de enero de 2011, carta emitida por don Rodrigo Menzel de ABCDIN a SERNAC, de fecha 14 de enero de 2011, informando situación financiera señora Navarro, estado de cuenta.

- A fojas 542 y siguientes, formulario único de atención n° 5121718, de don Mauricio Tabali Espinoza, de fecha 04 de enero de 2011, carta emitida por don Carlos Mora de ABCDIN a SERNAC, de fecha 31 de enero de 2011, informando situación financiera señor Tabali.

- A fojas 544 y siguientes, formulario único de atención n° 5276129, de don Héctor Muñoz Roca, de fecha 11 de abril de 2011, carta emitida por don Carlos Mora de ABCDIN a SERNAC, de fecha 04 de mayo de 2011, informando situación financiera señor Muñoz.

- A fojas 546 y siguientes, formulario único de atención n° 5280207, de doña María Soledad Díaz Herrera, de fecha 13 de abril de 2011, carta emitida por don Carlos Mora de ABCDIN a SERNAC, de fecha 10 de mayo de 2011, informando situación financiera señora Díaz, estado actual de repactación y convenio de fecha 27 de septiembre de 2010.

- A fojas 549, formulario único de atención n° 5158510, de don Manuel López González, de fecha 28 de enero de 2011.
- A fojas 550 y siguientes, formulario único de atención n° 5165004, de doña Ester Mora Campos, de fecha 2 de febrero de 2011, informativo convenio, modificación vigencia de tarjeta de crédito y comprobante de pago, poder simple.
- A fojas 554, formulario único de atención n° 5207308, de don Sergio Tudela Faúndez, de fecha 02 de marzo de 2011.
- A fojas 556 y siguientes, formulario único de atención n° 5232508, de don José Alarcón Muñoz, de fecha 16 de marzo de 2011, carta enviada por don Rodrigo Menzel de ABCDIN a SERNAC, de fecha 04 de abril de 2011, informando situación financiera de señor Alarcón.
- A fojas 558 y siguientes, formulario único de atención n° 5233091, de don Luis Estay Briones, de fecha 17 de marzo de 2011, carta enviada por don Rodrigo Menzel de ABCDIN a SERNAC, de fecha 15 de abril de 2011, informando situación financiera de señor Estay.
- A fojas 560, formulario único de atención n° 5523472, de doña Ruth Carvacho Valenzuela, de fecha 04 de agosto de 2011.
- A fojas 561, formulario único de atención n° 5523305, de don Alan Sandoval Acevedo, de fecha 04 de agosto de 2011.
- A fojas 562 y siguientes, formulario único de atención n° 5515923, de doña Paula Tudela Valenzuela, de fecha 01 de agosto de 2011, carta enviada por don Carlos Mora de ABCDIN a SERNAC, de fecha 30 de agosto de 2011, informando situación financiera de señora Tudela.
- A fojas 564, formulario único de atención n° 5514278, de don José Cheuque Zavaría, de fecha 01 de agosto de 2011.
- A fojas 565, formulario único de atención n° 5506447, de doña Nilda Costa Arriagada, de fecha 27 de julio de 2011.

- A fojas 566 y siguientes, formulario único de atención n° 5504531, de doña Mercedes Velásquez Velásquez, de fecha 27 de julio de 2011; informativo convenio de pago, folio renegociación 1240895, de fecha 19 de junio de 2010, fotocopia de estado de cuenta, de fecha 27 de junio de 2011; carta emitida por Carlos Mora de ABCDIN a Sernac, de fecha 30 de agosto de 2011, informando situación financiera de señora Velásquez.

- A fojas 570 y siguientes, formulario único de atención n° 5504518, de doña María Verónica Toloza Gajardo, de fecha 27 de julio de 2011, carta enviada por don Fernando Ramírez de ABCDIN a SERNAC, de fecha 30 de agosto de 2011, informando situación financiera de señora Toloza.

- A fojas 572 y siguientes, formulario único de atención n° 5502429, de doña Dolores Cerda Toro, de fecha 26 de julio de 2011, carta enviada por don Carlos Mora de ABCDIN a SERNAC, de fecha 30 de agosto de 2011, informando situación financiera de señora Cerda.

- A fojas 574 y siguientes, formulario único de atención n° 5502013, de doña Yoice Astudillo Sanhueza, de fecha 26 de julio de 2011, carta enviada por don Carlos Mora de ABCDIN a SERNAC, de fecha 30 de agosto de 2011, informando situación financiera de señora Astudillo.

- A fojas 576, formulario único de atención n° 5497891, de don Juan Venegas Barraza, de fecha 25 de julio de 2011.

- A fojas 577 y siguientes, formulario único de atención n° 5494715, de don Rodrigo Torres Fredes, de fecha 22 de julio de 2011; informativo convenio de pago, de fecha 14 de julio de 2011, correspondiente a folio de renegociación 1492033.

- A fojas 579 y siguientes, formulario único de atención n° 5494059, de don Christian Concha Salazar, de fecha 22 de julio de 2011;

carta emitida por don Rodrigo Menzel de ABCDIN a SERNAC, de fecha 26 de agosto de 2011, informando situación financiera del señor Concha.

- A fojas 581, formulario único de atención n° 5493257, de don Sergio Díaz Bernal, de fecha 21 de julio de 2011.

- A fojas 582, formulario único de atención n° 5492283, de don Nicanor Ramos Arredondo, de fecha 21 de julio de 2011.

- A fojas 583, formulario único de atención n° 5490805, de doña Tabita Contreras Olivares, de fecha 21 de julio de 2011.

- A fojas 584 y siguientes, formulario único de atención n° 5489951, de don Luis López Fica, de fecha 20 de julio de 2011; carta emitida por don Carlos Mora de ABCDIN a SERNAC, de fecha 25 de agosto de 2011, informando situación financiera del señor López, estado actual de repactación y convenio, de fecha 04 de junio de 2011.; carta de fecha 25 de agosto de 2011, enviada por Fernando Ramírez a Sernac, donde informa que el señor López ya no se encuentra en informe comercial puesto que se encuentra al día.

- A fojas 588, formulario único de atención n° 5489853, de don Cristian Álvarez Reyes, de fecha 20 de julio de 2011.

- A fojas 589, formulario único de atención n° 5489338, de doña Jennifer Zúñiga Rojas, de fecha 20 de julio de 2011, carta enviada por don Rodrigo Menzel a Sernac, de fecha 24 de agosto de 2011.

- A fojas 591, formulario único de atención n° 5486663, de doña Yoselin Garabito Vera, de fecha 20 de julio de 2011.

- A fojas 592, formulario único de atención n° 5471406, de don Rubén Carvajal Órdenes, de fecha 12 de julio de 2011.

- A fojas 593 y siguientes, memorándum n° 93, emitido por el jefe de fiscalía de protección de la División Jurídica del Servicio Nacional del Consumidor.

- A fojas 735 y siguientes, formulario único de atención n° 5237401, de don Manuel Godoy Aravena, de fecha 20 de marzo de 2011;

carta emitida por don Rodrigo Menzel de ABCDIN a SERNAC, de fecha 19 de abril de 2011, informando situación financiera del señor Concha.

- A fojas 737 y siguientes, formulario único de atención n° 5236742, de doña Jocelyn Arriaza Echanes, de fecha 18 de marzo de 2011; carta emitida por don Rodrigo Menzel de ABCDIN a SERNAC, de fecha 18 de abril 2011, informando situación financiera de señora Arriaza.

- A fojas 739 y siguientes, formulario único de atención n° 5272019, de don Marcos Vargas Vargas, de fecha 8 de abril de 2011; carta emitida por don Carlos Mora de ABCDIN a SERNAC, de fecha 04 de mayo 2011, informando situación financiera de señor Vargas.

- A fojas 741 y siguientes, formulario único de atención n° 5209769, de don Pedro Toro Iglesias, de fecha 3 de marzo de 2011; carta emitida por don Carlos Mora de ABCDIN a SERNAC, de fecha 06 de abril 2011, informando situación financiera de señor Toro.

- A fojas 743 y siguientes, formulario único de atención n° 5176806, de don Esteban Asenjo Castruccio, de fecha 9 de febrero de 2011; carta emitida por don Carlos Mora de ABCDIN a SERNAC, de fecha 14 de marzo de 2011, informando situación financiera de señor Toro.

- A fojas 757 y siguientes, formulario único de atención n° 4973007, de don Miguel Zapata Soto, de fecha 21 de septiembre de 2010; carta emitida por don Rodrigo Menzel de ABCDIN a SERNAC, de fecha 13 de octubre de 2010, informando situación financiera de señor Zapata.

- A fojas 759 y siguientes, formulario único de atención n° 5028350, de doña Claudia Vera Oyarzo, de fecha 28 de octubre de 2010; carta emitida por don Carlos Mora de ABCDIN a SERNAC, de fecha 22 de noviembre d 2010, informando situación financiera de señora Vera.

- A fojas 762 y siguientes, documento denominado “Acuerdo de Pago”

- A fojas 764 y siguientes, documento de informativo convenio, de fecha 21 de julio de 2011, correspondiente a don Andrés Villegas Campillay y flujo de convenio de pago.

- A fojas 766, copia de carta enviada a cliente, de fecha 20 de julio de 2011, donde constan las condiciones relativas al convenio acordado telefónicamente.

- A fojas 767 y siguientes, documento denominado Repactación/Refinanciamiento.

- A fojas 769, informativo repactación, de fecha 26 de junio de 2011.

- A fojas 770, carta aviso de repactación telefónica.

- A fojas 771, fotocopia de comprobante interno de cargo.

- A fojas 761, copia simple de carta de 05/09/2011 remitida por don Gonzalo Ceballos Guzmán a doña Ximena Castillo Faura Jefa División Jurídica SERNAC.

QUINTO: II.- En cuanto a la prueba testimonial. Que, en acta de fojas 323 y siguientes consta la prueba testimonial de la demandante, con la comparecencia de los testigos, a fojas 323 don Francisco Javier Riveros Jiménez, a fojas 331 don Guillermo Fuenzalida Zickendraht, a fojas 918 doña Dolores del Carmen Cerda Toro, quienes depusieron al tenor de los puntos de prueba y cuyas declaraciones serán analizadas conjuntamente con la valoración de la prueba.

SEXTO: III.- En cuanto a la prueba confesional. Que, en acta de fojas 720, consta la comparecencia de don Rodrigo Libano Gana, en representación de la demandada COFISA, quien citado legalmente a absolver posiciones, lo hizo al tenor del pliego de posiciones agregado a fojas 712. Sus declaraciones serán valoradas y ponderadas atendido su mérito probatorio en los considerandos siguientes.

PRUEBA DE LA DEMANDADA.

SEPTIMO: I.- En cuanto a la prueba instrumental. Que, la demandada, en orden a acreditar los fundamentos de su defensa, rindió la siguiente prueba instrumental, sin que fuera objetada de contrario.

- A fojas 374, documento signado como “Estado de Caso”, de la página web del SERNAC, de doña Araceli Cornejo Martínez, no indica fecha.

- A fojas 605, copia de boletín N° 7392-1 de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo de la Honorable Cámara de Diputados, que contiene el proyecto que establece el principio de finalidad en el tratamiento de datos personales, de fecha 29/06/2011.

- A fojas 618, *informe en derecho*, elaborado por don René Abeliuk Manasevich, de marzo de 2012.

- A fojas 657, copia simple de sentencia de fecha 28/09/2012, dictada por la 9° sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, en autos rol 3279-2012, caratulado “SERNAC con Administración de Créditos Comerciales Presto S.A.”.

- A fojas 669, documento signado como “Política de Cobranza”, del mes de mayo de 2011, suscrito por la demandada.

- A fojas 685, documento signado como “Política de Cobranza”, del mes de julio de 2011, suscrito por la demandada.

- A fojas 701, copia simple de carta emitida por don Gonzalo Ceballos, representante de COFISA al SERNAC, de fecha 05/09/2011.

OCTAVO: II.- En cuanto a la prueba testimonial. Que consta la prueba testimonial de la demandada, con la comparecencia de los testigos, a foja 715 doña Andrea Soledad Zúñiga Gumán, y a foja 723, don Robinson José Viera Bravo, a fojas 931 don José Luis Riquelme Bustamante, a fojas 932 doña Sonia Morales Campos, y finalmente, a fojas 933 doña Aurelia Mandolini Salazar, quienes depusieron al tenor

de los puntos de prueba y cuyas declaraciones serán analizadas conjuntamente con la valoración de la prueba.

OTROS MEDIOS DE PRUEBA.

NOVENO: Exhibición de documentos. Que a foja 371, la demandante solicita la *exhibición de documentos* por parte de la demandada, bajo el apercibimiento de los artículos 274 y 277 del Código de Procedimiento Civil, los cuales fueron exhibidos parcialmente, tal como consta en fojas 930, y que se encuentran en custodia bajo el *número 5596-2013* y *número 357-2014*.

EN CUANTO A LA FORMA.

1.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DOCUMENTAL.-

DECIMO: Respecto de las objeciones deducidas en el primer otrosí de fojas 378. No ha lugar, por cuanto la demandada no rindió prueba en orden a acreditar la falta de integridad de los instrumentos señalados en los números 1, 2 y 3. Asimismo, se advierte que las alegaciones dicen relación con el valor probatorio de los mismos que debe determinarse en la decisión del asunto; adicionalmente, la demandante rindió prueba testimonial acreditando desvirtuando la alegación, por lo anterior, forzoso será para este sentenciador rechazar la objeción, con costas.

DECIMO PRIMERO: Respecto de las objeciones deducidas a fojas 801. No ha lugar, puesto que del carácter auténtico de los documentos objetados, la demandada no rindió prueba alguna para acreditar sus alegaciones; con todo, y pesa a que aparentemente la objeción es fundada en causa legal, los argumentos de la alegación dicen relación con el valor probatorio de los documentos acompañados por la contraria, facultad que es privativa del Tribunal al tiempo de apreciar la prueba, por lo que en este aspecto la objeción será rechazada. En cuanto a la falta de integridad de los documentos, y sin perjuicio de que nuevamente la demandada no rindió prueba para

acreditar sus alegaciones y que en el fondo éstas pretenden atacar el valor probatorio de los mismos, la parte demandante rindió testimonial logrando acreditar mediante la declaración de dos testigos contestes que los documentos impugnados son íntegros, contienen todos los datos necesarios para cursar el reclamo del consumidor y se bastan a sí mismos, es decir, no requieren de otro documento. Por lo anterior será rechazada la objeción documental, con costas.

2.- EN CUANTO A LAS TACHAS.

DECIMO SEGUNDO: Respecto de las tachas deducidas a fojas 326 en contra de don FRANCISCO RIVEROS JIMÉNEZ, por las causales 357 n° 4 y 358 n° 4, 5 y 6.

A fojas 326, la demandada formuló tachas a la declaración del testigo don **Francisco Javier Riveros Jiménez**, en base a las causales contempladas en los artículos 357 n° 4, 358 n° 4, 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil, esto es, por carecer del sentido necesario para percibir los hechos declarados al tiempo de verificarse éstos; por ser criado domésticos o dependiente de la parte que los presente; por ser trabajador y labrador dependiente de la persona que exige su testimonio y, por carecer de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto.

Respecto de la causal establecida en el numeral cuarto del artículo 357 ya indicado señaló que, el testigo reconoció haber ingresado a trabajar al SERNAC durante el año 2012 y los hechos sobre los que versa la demanda acaecieron en julio de 2011 y en cuanto a la causal del N°6 del artículo 358, el testigo ha reconocido que durante el curso de este juicio preparó una evaluación acerca del contenido de lo que él ha llamado Convenios de Reprogramación, lo que denota un evidente interés del testigo en que dicho trabajo sea validado. En cuanto a las causales N°4 y 5 del artículo 358 esgrimidas, arguyó que éstos declararon ser dependientes sujeto a relación de subordinación y dependencia, en

calidad de contrata, por lo que no se encuentran amparados por la inamovilidad en el empleo de que gozan los empleados públicos de acuerdo al Estatuto Administrativo.

Al respecto, las causales enumeradas en el artículo 357 del Código del ramo, se han comprendido como inhabilidades absolutas que impiden a una persona, en determinadas circunstancias, prestar declaración en cualquier juicio; respecto del numeral 4º, la falta de sentido para percibir los hechos sobre los que se declara, se ha entendido como una falta de capacidad física que impide la dicha aprehensión, por ejemplo que un ciego pretenda declarar que vio un determinado hecho. De esta manera la tacha ha sido fundada por hechos no comprensivos de la causal, por lo que será rechazada.

En cuanto a las causales de los numerales 4 y 5 del artículo 358, obedecen a una misma razón de inhabilidad, la relación de dependencia y subordinación entre empleador y trabajador y que, solo por razones históricas se encuentran separadas en numerales distintos. En este sentido, el carácter de funcionarios públicos de que gozan los testigos no es asimilable al dependiente a que alude la norma, pues éste se basa en la estrecha vinculación de dependencia entre el testigo y la parte que lo presenta, que no es el caso de los empleados públicos, en que los profesionales son remunerados por el Estado y sus atribuciones y deberes y hasta su permanencia y el cargo dependen de la ley y no de su empleador, el Fisco. Por ello serán rechazadas las tachas en este acápite.

Finalmente, en cuanto la causal del 358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, falta de imparcialidad por tener un interés directo o indirecto en el pleito, esta será igualmente rechazada pues el interés alegado debe ser de carácter pecuniario, estimable en dinero, cierto y material, además de ser concreto y real, interés que por cierto no se ha acreditado ni puede desprenderse de las respuestas del testigo.

DECIMO TERCERO: Respecto de las tachas deducidas a fojas 331 en contra de don GUILLERMO FUENZALIDA ZICKENDRAHT, por las causales 358 n° 4 y 5.

A fojas 331, la demandada formuló tachas a la declaración del testigo don **Guillermo Fuenzalida Zickendraht**, por las causales N°4 y 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, argumentó que declaró ser dependiente sujeto a una relación de subordinación y dependencia, en calidad de contrata, por lo que no se encuentran amparados por la inamovilidad en el empleo de que gozan los empleados públicos de acuerdo al Estatuto Administrativo.

Al respecto, la jurisprudencia ha entendido que las causales antes esgrimidas obedecen a una misma razón de inhabilidad, la relación de dependencia y subordinación entre empleador y trabajador y que, solo por razones históricas se encuentran separadas en numerales distintos. En este sentido, el carácter de funcionarios públicos de que gozan los testigos no es asimilable al dependiente a que alude la norma, pues éste se basa en la estrecha vinculación de dependencia entre el testigo y la parte que lo presenta, que no es el caso de los empleados públicos, en que los profesionales son remunerados por el Estado y sus atribuciones y deberes y hasta su permanencia y el cargo dependen de la ley y no de su empleador, el Fisco. Por ello serán rechazadas las tachas en este acápite.

DECIMO CUARTO: Respecto de las tachas deducidas a fojas 715 en contra de doña Andrea Soledad Zúñiga , por las causales 358 n° 4 Y 5.

A fojas 715, la demandante formuló tacha a la declaración de la testigo doña **Andrea Soledad Zúñiga Guzmán** fundado en las causales 4 y 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es, ser criado domésticos o dependiente de la parte que lo presenta y, ser trabajador o labrador dependiente de la persona que exige su testimonio. Fundó su oposición señalando que la testigo ha informado ser

dependiente de la demandada, para quien presta servicio retribuidos y quien ha exigido su testimonio.

Que, tal como se señaló anteriormente los numerales invocados como causales de inhabilidad obedecen a un mismo criterio, cual es, la falta de imparcialidad en el testimonio por la concurrencia de vínculo de subordinación y dependencia entre el testigo y quien solicita su declaración, más la habitualidad y remuneración por sus servicios. Que en la especie, si bien la testigo señaló que su empleadora es la demandada, ABCDIN, igualmente indicó que su testimonio dice relación con su experiencia en el tema, que no tiene ningún interés en particular en el resultado del juicio, que su cargo no tiene como jefatura directa la gerencia de COFISA y que los resultados del juicio no afectan de manera alguna su remuneración y estabilidad en el empleo; de los dichos de la testigo no se desprende que su condición afecte su imparcialidad respecto de los hechos que depone, más aun si la demandante no rindió prueba alguna para sustentar las tachas. Es por ello que se rechazarán las tachas invocadas.

DECIMO QUINTO: Respecto de las tachas deducidas a fojas 918 en contra de doña Dolores Cerda Toro, por las causales 358 n° 4 y 5.

En fojas 918, el demandado opone tachas fundadas en las causales de inhabilidad dispuestas en los artículos 358 n° 6 y 7 del Código de Procedimiento Civil.

En cuanto a la primera inhabilidad, esto es la establecida en el numeral sexto, indican que no se trataría de un testigo imparcial, sino interesados en los resultados de este juicio, puesto que tratándose de una acción colectiva ella resultaría favorecida con una eventual sentencia favorable que se dicte en este juicio, por lo que en definitiva es parte indirecta en el proceso.

Que al respecto, y considerando que la demandada no rindió prueba a fin de acreditar dicha inhabilidad, y atendiendo la particularidad

de la acción ejercida en autos, toda vez que se trata de una acción en beneficio del interés colectivo o difuso de consumidores, esto es, y tal como lo ha señalado la jurisprudencia: *son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual y, en fin, son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.*¹

De lo anteriormente expuesto se advierte que se trata de un interés colectivo, esto es, de un grupo que esta por determinarse tal como ha sido solicitado por la demandante, y en consecuencia, no es posible afirmar que se trata de una “parte indirecta”. Es más, el testigo no corresponde a una parte indirecta, ya que es de conocimiento, ya que aquellos corresponden a terceros que intervienen defendiendo intereses, los cuales, pueden ser armónicos, disímiles o independientes de las partes principales, por lo que deberá rechazarse la solicitud de la demandada.

En cuanto a la segunda causal de inhabilidad, correspondiente a la establecida en el numeral séptimo del artículo 358, esto es, tener una enemistad contra quien se declara, forzoso será para este sentenciador rechazar dicha causal, puesto que, en primer lugar, la testigo no declaró tener amistad o enemistad con la demandada; en segundo lugar, la demandada corresponde a una persona jurídica, por lo cual, para configurar dicha causal aquella debiera manifestarse en la persona del representante legal de la demandada, lo que no ocurrió en la especie y, finalmente, porque quien alega la causal no acompaña prueba alguna que permita configurar la causal de inhabilidad.

DECIMO SEXTO: Respecto de las tachas deducidas a fojas 723 en contra de don ROBINSON VIERA BRAVO, por las causales 358 n° 4, 5 y 6.

¹ Corte Suprema. Recurso de casación en el fondo, rol: 5724-2010, de 31 de octubre de 2012, considerando sexto.

Que la demandante formula tacha conforme lo dispuesto en el artículo 358 números 4, 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil, en razón que el testigo presta servicios retribuidos para la demandada y quien ha exigido su testimonio. En cuanto al numeral sexto, indica que se configura toda vez, que de las declaraciones del testigo se desprende que una eventual sentencia condenatoria en este juicio, y sus efectos en los resultados económicos de la demandada repercuten en la remuneración del testigo, lo cual, configura un interés directo y de carácter patrimonial en el resultado del juicio.

En cuanto a las causales fundadas en los numerales 4 y 5 del artículo del artículo 358, pese a que es efectiva la relación laboral entre el testigo y el demandado desde julio del año 2008, se ha fallado que aun cuando exista una relación jurídica de dicha naturaleza, aquella no es impedimento para que los testigos declaren sobre hechos que efectivamente conocieron como ocurre en el caso de autos.

De lo anteriormente expuesto, no se desprende que exista indicio alguno que permita poner en duda la objetividad de su testimonio, puesto que el hecho de prestar servicios no le resta por sí solo imparcialidad al testigo.

Acoger la tacha por la sola concurrencia de dicha circunstancia, no permitiría a este sentenciador tener acceso a la declaración de un testigo que conoció de los hechos, privando de un importante medio de prueba, sin perjuicio del valor probatorio que se le asignará a esta declaración.

En cuanto a la causal de inhabilidad establecida en el numeral sexto, estamos en presencia de una causal subjetiva que debe configurarse caso a caso, debiendo concurrir para configurarse dos requisitos de forma copulativa: i) un interés directo o indirecto en el resultado del juicio; ii) falta de imparcialidad de la persona que se presenta a declarar.

En dicho sentido la jurisprudencia ha sostenido que no basta con la mera enunciación de la causal para inhabilitar al testigo, aquella debe ser

fundada en hechos claros y precisos a fin de convencer a este sentenciador que se está ante un testigo que carece de imparcialidad necesaria, lo que en autos no se ha acreditado. Adicionalmente, el señor Viera conoce personalmente los supuestos de hecho de la acción, considerando relevante este sentenciador tener acceso a su declaración. En consecuencia, se desestimarán las tachas deducidas, sin costas.

DECIMO SEPTIMO: Respecto de las tachas deducidas a fojas 933 en contra de doña AURELIA MANDOLINI SALAZAR, por las causales 358 n° 4 Y 5.

A fojas 933, la demandante tacha al testigo en virtud de las causales establecidas en el artículo 358 N° 4, y en subsidio la establecida en el numeral quinto de la citada disposición, en razón de haber manifestado trabajar para DIN S.A., empresa que según sus propios dichos pertenece al mismo holding que la demandada COFISA. En subsidio, indica que el número cinco se refiere a trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio por los mismos fundamentos.

Que en relación a la primera causal de inhabilidad, esto es, aquella establecida en el numeral cuarto, no será posible acoger la alegación efectuada por la demandante, toda vez que en primer lugar, el testigo señala expresamente que su empleador es DIN S.A., que no es parte del juicio, y en seguida, que para determinar la calidad de empleador de un holding, se requiere la declaración judicial que el grupo de empresas corresponde a una unidad económica, y que en definitiva poseerá la calidad de coempleadores, lo que en la especie no se ha acreditado. Por lo anterior, forzoso será rechazar la causal de inhabilidad.

En cuanto a la causal opuesta en forma subsidiaria, se rechazará por los mismos argumentos antes esgrimidos.

Finalmente, la jurisprudencia ha sostenido que no basta con la mera enunciación de la causal para inhabilitar al testigo, aquella debe ser

fundada en hechos claros y precisos a fin de convencer a este sentenciador que se está ante un testigo que carece de imparcialidad necesaria, lo que no se ha acreditado en la especie. En consecuencia, se desestimarán las tachas deducidas, sin costas.

EN CUANTO AL FONDO.

DECIMO OCTAVO: En cuanto a lo debatido. Que el presente caso se enmarca en una acción colectiva o difusa regulada en la Ley de Protección al Consumidor ejercida por el Servicio Nacional del Consumidor, quien sostiene que la demandada habría vulnerado los derechos básicos e irrenunciables de los consumidores, mediante una deficiente prestación del servicio de crédito, al mantener informados en las bases de morosidades a consumidores que han repactado sus deudas, y donde el documento denominado “Informativo de Convenio” suscrito por los deudores, no sería otra cosa que un contrato de crédito, cuyas cláusulas, a juicio del demandante, tendrían el carácter de abusivas. De acuerdo con el demandante, lo anterior correspondería a una infracción a la LPC, y específicamente a lo dispuesto en el artículos 3 letras a) y b), 12, 16 letra g), 23 y 24 de dicho cuerpo normativo, y a los artículos 4, 17, 18 y 19 de la Ley N° 19.628.

Que, por lo anteriormente se analizará y determinará separadamente cada una de las peticiones efectuadas por el demandante, iniciando por un breve análisis de la ley de protección al consumidor y el procedimiento para la protección del interés colectivo o difuso, para luego determinar la eventual responsabilidad infraccional de la demandada, la declaración de nulidad de las cláusulas que a juicio de la demandante son abusivas y su extensión, la procedencia de la eliminación de los registros de morosidades y protestos de la base de datos en que eventualmente han sido informados los consumidores que suscribieron el documento ya individualizado, la condena en multa estipuladas en la LPC, el eventual pago de una indemnización de

perjuicios y la determinación de los grupos o subgrupos de consumidores, a fin de calcular, determinar y declarar las eventuales indemnizaciones o reparaciones que procedan.

DECIMONOVENO: En cuanto a la ley de protección al consumidor. El reconocimiento de derechos específicos a los consumidores y su protección se encuentra consagrado en nuestro ordenamiento jurídico en la Ley 19.496 sobre Protección de los derechos de los consumidores que data del año 1997.

Al efecto, la doctrina ha señalado que el Derecho del Consumidor constituye un conjunto de normas jurídicas que establecen soluciones para enfrentar la evidente situación de asimetría económica presente en el contrato de adhesión: un sujeto (consumidor), que en forma esporádica accede y contrata bienes y servicios, es la parte débil de la relación contractual, donde dicha relación es controlada por otro sujeto (proveedor), que en forma habitual y profesional se ha encargado de diseñar, fabricar, publicitar, comercializar y poner a disposición de los consumidores un determinado bien o servicio.²

Por lo anterior, las normas que integran dicha rama busca establecer soluciones específicas que buscan corregir las posibilidades de abuso o predominio de una de las partes de esta relación en perjuicio de la otra, y en consecuencia, solamente establece soluciones que resultan indispensables y que no se desprenderían del derecho común, tales como deberes legales impuestos a proveedores y califica la inobservancia de deberes de conducta como infracciones cuya sanción es económica.³

En dicho sentido se ha pronunciado la jurisprudencia: Que la legislación introducida por la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores N° 19.496 y sus modificaciones posteriores, que ha supuesto la moderación de ciertos principios recogidos en los Códigos

² Lorenzini, Jaime y Joaquín Polit. El régimen de la Nulidad y la Resolución en el Derecho del Consumidor Chileno. P. 468.

³ *Ibíd.* P- 469

Civil y Comercial, respecto de los actos y convenciones sujetos a la ley, tanto en lo referido a la formación del consentimiento, la libertad contractual, como de los bienes jurídicos protegidos, que superan la mera protección de la libertad e igualdad de los contratantes, y también de las consecuencias que trae aparejado para el incumplidor una determinada infracción contractual. El sólo hecho de que en este juicio el Servicio Nacional del Consumidor actúe en representación de miles de tarjetahabientes, bajo las normas de los juicios de representación de intereses colectivos, es indicativo de los nuevos paradigmas que imperan en el ámbito del derecho del consumo (considerando primero).⁴

Por lo anterior, la doctrina ha indicado en relación con la LPC: Que la nueva normativa pretende constituir el texto legal en que se enmarca una protección total del consumidor, que lo resguarda de las conductas abusivas de los proveedores de bienes y servicios, de los perjuicios derivados de la publicidad engañosa, de la falta de información, de la discriminación injustificada de precios o condiciones de venta y que brinde seguridad respecto de los bienes que consume y de los servicios que requiere.⁵

Que en dicho sentido, es la misma sentencia quien reconoce la particularidad de la disciplina, de la siguiente forma: Para resolver las controversias suscitadas en relaciones reguladas por la Ley 19.496; que al respecto, citando al especialista en la materia, don Ruperto Pinochet, quien indica que la normativa apunta a estructurar un sistema de protección al consumidor considerando a este último como la parte débil de la relación contractual, frente a la parte fuerte, el profesional. Es por lo anterior, que la normativa contiene valoraciones de orden público, que no pueden ser desatendidas, pues conforme a lo dispuesto en el artículo

⁴ Corte suprema Recurso de Casación en el fondo, sentencia de reemplazo. Rol: 12.355-11, de fecha 24 de abril de 2013.

⁵ Sandoval López, Ricardo. Derecho del Consumidor, Editorial Jurídica de Chile, p.19. Considerando segundo, sentencia de reemplazo. Corte suprema Recurso de Casación en el fondo, sentencia de reemplazo. Rol: 12.355-11, de fecha 24 de abril de 2013.

4° de la LPC, los derechos que en ella se establecen no son renunciables anticipadamente por los consumidores (considerando segundo).⁶

VIGESIMO: Procedimiento establecido para la protección del interés colectivo o difuso.

Que a fin de otorgar mecanismos procesales para hacer efectivos los derechos reconocidos en la LPC, en dicha normativa se ha establecido en el Título IV, de un procedimiento de carácter particular, denominado “Procedimiento para la Defensa del Interés Colectivo o Difuso”

Que al efecto, la LPC otorga la posibilidad de acionar no sólo en defensa del interés individual del consumidor afectado sino en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores, entregando legitimación activa amplia a fin de activar la función jurisdiccional. En dicho sentido, y para la protección de intereses supraindividuales, el ordenamiento jurídico dispone un procedimiento de dichas características al existir un interés predominante, concede legitimación a quien no afirma titularidad del derecho, sin privar de la misma a su titular.

Que al respecto, en autos este es el procedimiento en el que se ha sustanciado la acción interpuesta por el demandante, y en consecuencia, deberá cumplir con cada uno de los requisitos de admisibilidad establecidos en el artículo 52, los que en la especie concurrieron.

En primer término, la acción fue deducida por uno de los legitimados activos, indicados en el artículo 51 LPC, conforme al cual tiene legitimación activa para ejercer las acciones declarativas de la infracción al interés colectivo o difuso, entre otros, el demandante de autos, letra a) de la citada disposición, el Servicio Nacional del Consumidor.

Que en relación con el segundo requisito, esto es, que la conducta que se persiga afecte el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50, es posible afirmar que, el

⁶ Corte suprema Recurso de Casación en el fondo, sentencia de reemplazo. Rol: 12.355-11, de fecha 24 de abril de 2013.

ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores; al efecto, son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual, y en fin, son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Que en dicho sentido, la causa corresponde a un interés colectivo, puesto que lo característico de aquello es que los mismos corresponden a una serie de personas, más o menos numerosas que están o puedan estar determinadas, las cuales están ligadas entre sí por una determinada relación. En dicho sentido, señala Pfeffer, que el elemento diferenciador radica en la circunstancia de existir un interés jurídico a proteger, que si bien es individual, es común y afecta a un grupo de consumidores.⁷ En la especie, los consumidores supuestamente afectados son aquellos que suscribieron el documento denominado “Informativo Convenio”, quienes no fueron eliminados del Boletín Comercial.

En relación con el tercer requisito de admisibilidad, esto es, que la acción precise las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso y los derechos afectados, en la especie se cumple con aquél, toda vez que fija con detalle las cuestiones de hecho que sirven de fundamento a la demanda.

Que, finalmente y en relación con el último requisito, se justifica la interposición de la acción, considerando el número potencial de afectados justifique, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Al efecto, y tal como lo ha indicado la jurisprudencia uno de los fundamentos para otorgar una legitimación activa amplia dice relación con que este procedimiento se

⁷ Pfeffer Urquiaga, Franciso. Tutela Jurisdiccional de los Derechos del Consumidor, Editorial Jurídica de Chile, p. 21.

permite la tramitación y resolución en un solo juicio y ante un mismo tribunal, de conductas reprochables que afecten de manera similar a un grupo, en este caso, determinable de consumidores, los cuales, en atención a los montos involucrados y costos asociados a un juicio individual, es presumible que no demandarían individualmente.⁸

VIGESIMO PRIMERO: En cuanto a la responsabilidad infraccional de la demandada.

Que, para efectos de analizar si en el caso de autos se configura la responsabilidad infraccional de la demandada, de conformidad con lo dispuesto en la LPC, deberá analizarse cada una de las imputaciones efectuadas por SERNAC, así como la defensa desplegada por COFISA.

Que en dicho sentido, y tal como se ha indicado la conducta desplegada por la demandada habría consistido en mantener informados en las bases de morosidades a consumidores que han repactado sus deudas, y que el documento suscrito por los deudores correspondería a un contrato de crédito, clasificado en la categoría de contrato de adhesión que acarreó la novación de la obligación. De acuerdo con el demandante, lo anterior correspondería a una infracción a la LPC, y específicamente a lo dispuesto en el artículos 3 letras a) y b), 12, 16 letra g), 23 y 24 de dicho cuerpo normativo, y a los artículos 4, 17, 18 y 19 de la Ley N° 19.628.

De lo anteriormente expuesto es posible advertir que este sentenciador deberá pronunciarse respecto a las siguientes hechos cuya trascendencia jurídica es relevante a fin de determinar si se configura la infracción a lo dispuesto en la LPC: i) *determinar si el documento denominado “Informativo Convenio” corresponde a un contrato de adhesión;* ii) *establecer si la suscripción del convenio de pago corresponde a la novación de la obligación;* y iii) finalmente, *determinar*

⁸ Corte Suprema, Primera Sala, Recurso de Casación en el Fondo, Rol. 5724-2010, de fecha 31 de octubre de 2012, considerando sexto.

si las cláusulas indicadas por el actor pueden ser calificadas como abusivas.

VIGESIMO SEGUNDO: En cuanto a la naturaleza jurídica del documento denominado “Informativo Convenio”. Que es un hecho acreditado en el proceso que la demandada, COFISA, cuyo giro es la emisión y administración de tarjeta de crédito, además del otorgamiento de línea de crédito, ofreció a sus clientes que presentaban morosidades, esto es, que cesaron en el pago de sus obligaciones, la posibilidad de suscribir un documento denominado “Informativo Convenio” a fin de reprogramar o repactar su deuda.

Que al efecto, el demandante indicó que dicho documento se trataría de un contrato de crédito, y específicamente de un contrato de adhesión, puesto que no se limitarían a la concesión de un plazo para que los consumidores efectúen el pago de la deuda, sino que mediante dicho instrumento se reliquidaba el crédito, se aplicaban nuevos intereses, se efectuaba el cobro de otros gastos, y en determinados casos se efectuaba la condonación de parte de la deuda.

Que la demandada sostuvo en cuanto a la naturaleza jurídica de dicho instrumento que se trataba de un pacto y no de un contrato de crédito, y que solamente estaba dirigido a deudores cuya mora sea inferior a 180 días. Indicó que correspondía a un pacto, puesto que estaba referido a una relación contractual pendiente que se mantenía en el tiempo, que su finalidad fue la concesión de un plazo de gracia para la cancelación de la obligación incumplida, la renuncia del acreedor al derecho de exigir coercitivamente el total adeudado, el fraccionamiento de la cantidad adeudada y la concesión de beneficios adicionales, como la condonación de intereses y los gastos de cobranza a partir de su suscripción.

Que al efecto, este sentenciador deberá dilucidar la naturaleza jurídica de dicho documento, esto es, determinar si estamos en presencia de un contrato de crédito, o de un pacto.

Que en dicho sentido, y luego de efectuar una revisión de los documentos que acompañaron las partes, se advierte que estamos en presencia de un contrato de crédito, ya que a pesar de haber sido titulado por la demandada COFISA como “Informativo Convenio”, la sola lectura de las cláusulas contenidas en él, fácilmente se puede apreciar que tanto para los deudores como para la demandada nacieron nuevos derechos y obligaciones.

Que el contrato corresponde a un acto jurídico bilateral generador de obligaciones, y al efecto, se advierte de la lectura de los documentos, que el “Informativo Convenio no se limitaba a la concesión de un plazo para la cancelación de una obligación incumplida y el fraccionamiento de la cantidad adeudada, sino que de un verdadero nuevo contrato de renegociación de créditos, donde la concesión de nuevos plazos para los deudores sólo constituye una parte del contrato, concesión de plazos que además se encuentra condicionada a la aceptación nuevas condiciones crediticias, muchas de las cuales posicionan a los deudores en una situación evidentemente más desventajosa a la que se encontraban con anterioridad a la suscripción del aludido instrumento.

Al respecto, y tal como lo señalaron los testigos, entre ellos, en la declaración de doña Aurelia Mandolini, a fojas 933, esto es, que a los consumidores que se encontraban en mora se les ofrecía un convenio de pago por el total de la deuda, para lo cual, el consumidor debía dar un pie y el monto restante se pagaba en cuotas, una vez que aceptaba dichas condiciones suscribía un convenio y debía pasar por caja para cancelar ese pie. Indica que el total de la deuda se componía de las cuotas que tiene el cliente por vencer y vencidas, intereses, gastos de cobranza y gastos administrativos.

Al efecto, se logró acreditar que la suscripción de dicho convenio da origen a una nueva operación de crédito que se materializó con el informativo convenio y la firma o aceptación expresa de un nuevo comprobante de pago, denominado CIC, y que se acompañó en el proceso.

Que lo anterior se encuentra reforzado con la lectura del documento, que cuenta con un “*folio de renegociación*”, la individualización del deudor, el tramo de mora de acuerdo con las políticas de cobranza, y en seguida se acompaña un cuadro donde se indican los siguientes conceptos: i) total deuda vencida; ii) total deuda por vencer, iii) total deuda (que de acuerdo con la nota 1 corresponde al total de las cuotas vencidas o por vencer, los gastos de cobranza, interés por mora y cargos fijos facturados y adeudados a la hora y fecha indicados en el documento); iv) total condonaciones (que indica en la nota 2, que corresponden a los montos calculados sobre la deuda indicada y de acuerdo con la campaña vigente al día y hora de emisión del documento); v) deuda después de condonación; vi) pie comprometido; vii) deuda a financiar; viii) pie mínimo exigido; abono imputable a pie; ix) pie mínimo a pagar; x) pie comprometido (que indica en la nora nº 4, que dicho pie comprometido debe ser cancelado en el módulo de caja antes del cierre de la jornada); xi) primer vencimiento; xii) número de cuotas, y finalmente, valor cuota.

Que por todo lo anteriormente expuesto, este sentenciador observa que se trataría de un contrato de crédito, el que estipula nuevas obligaciones a las estipuladas originalmente, toda vez que con la nueva suscripción del instrumento implica la reliquidación del crédito, la aplicación de nuevos intereses, el cobro de otros gastos y en determinados casos, la condonación en parte de la deuda.

Que en seguida, forzoso será para este sentenciador determinar si el instrumento denominado “Informativo Convenio”, corresponde a un contrato de adhesión.

Que en dicho sentido, es la LPC quien define dicho contrato en el artículo 1º n° 6, como: *aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor, para celebrarlo pueda alterar su contenido.*

Al efecto, la doctrina ha definido dicho contrato como *una modalidad de la formación del consentimiento, en que una de las partes ofrece e impone los términos del contrato a la otra, de tal modo que esta última se limita a aceptarlos o rechazarlos íntegramente sin poder alterar su contenido, excluyéndose de esta forma su negociación.*

Que, de lo anteriormente expuesto se advierten como elementos de la definición legal y doctrinal, los siguientes:

En primer término corresponde a una propuesta unilateral, esto es que son propuestas unilateralmente por el proveedor, donde el adherente no ha participado.

En segundo término, hay una ausencia de negociación, es decir, no hay participación del consumidor, quien tiene como única posibilidad adherir a un contrato ya redactado por su contraparte.

En seguida, la autoría material de las cláusulas del contrato puede pertenecer ya sea al proveedor o a un tercero. Asimismo, se precisa que el acto se haya celebrado entre un proveedor profesional y un consumidor final.

Que hablamos de contratos eminentemente consensuales, esto es, que se perfeccionan por el mero consentimiento de las partes, ya que no se exige solemnidad alguna para su celebración. Es más, la doctrina ha señalado que se perfecciona con la sola concurrencia de la oferta abierta a los consumidores y la aceptación de la misma mediante un acto concluyente del consumidor.

Que de la lectura y análisis de cada uno de los documentos incorporados se advierte que corresponde a un contrato de adhesión, toda vez que el consumidor es quien no puede discutir el contenido del contrato y debe aceptar sus cláusulas como única forma de lograr un refinanciamiento, repactación o convenio de pago con la demandada, y que en consecuencia, la definición establecida en el artículo 1 n° 6 de LPC, es plenamente aplicable a los contratos materia de la litis.

Respecto de la nula posibilidad de negociación de los consumidores en la suscripción de dichos documentos, ilustra dicha situación la declaración a fojas 918 de doña Dolores Cerda Toro, quien indicó que producto de una licencia médica tuvo que ir a ABC para ver qué podía hacer, indicándole que podía suscribir un convenio por la suma de cuarenta y cinco mil pesos. Sostiene que llegó a su casa y le pidió a su hija que le leyera el papel porque nadie le informó qué decía y cómo funcionaba el sistema; indica que quien le ofreció el convenio fue una trabajadora de ABC del paradero 18 de Gran Avenida, indica que firmó un papel y una copia pero no le explicaron nada y no fue informada de las consecuencias de la suscripción de dicho documento.

Que en consecuencia, todo lo anteriormente expuesto, refuerza la conclusión que en el documento denominado “Informativo Convenio” corresponde a un *contrato de adhesión*. Asimismo, se ha acreditado que dicha circunstancia es manifiesta en la denominación genérica de renegociación para las tres operaciones de crédito que ofrece la demandada a sus deudores morosos: *refinanciamiento, repactación y convenio de pago*.

VIGESIMO TERCERO: Además, luego de dilucidada la naturaleza jurídica del denominado “Informativo Convenio” como un *contrato de adhesión*, resulta determinante para el caso de marras detenerse en señalar que nos encontramos frente a una relación jurídica de consumo. Cuestión sumamente relevante a la hora de establecer el

verdadero sentido y alcance de cada una de las cláusulas del aludido contrato, toda vez que en ella (relación de consumo) y a diferencia de lo que sucede en una relación jurídica civil pura (en que ambas partes se encuentran en igualdad de condiciones durante todo el *iter contractual*) es deber del interprete -en este caso, el Juez- entender que en dicha relación jurídica, la posición que existe entre las partes desde su inicio es totalmente asimétrica, es decir, no existe una situación de igualdad entre ella, siendo el consumidor la parte que desde su origen (por haberse vinculado a través de un *contrato de adhesión* redactado e impuesto por el profesional o prestador del servicio) se encuentra en una posición más desventajosa en relación a su contraparte, el profesional prestador del servicio.

Es precisamente por esta razón que – en una relación jurídica de consumo- el legislador interviene en la técnica contractual de los *contratos de adhesión* con el fin de proteger a la parte más débil (el consumidor), estableciendo diferentes sanciones civiles al prestador del servicio (quien cuenta con toda la información legal y reglamentaria *ex – antes*) para el caso que vulnere el principio de la *buena fe* contractual, que se traduce, en definitiva, en una infracción a los derechos de los consumidores (y también a la ley que los establece); sanciones civiles que van desde la aplicación de multas en beneficio fiscal, hasta la sanción civil más drástica, esto es, la nulidad absoluta del todo el acto o sólo alguna de sus cláusulas.

VIGESIMO CUARTO: En cuanto a la procedencia de la novación.- Que en relación con dicho punto, la demandante sostiene que el documento “Informativo Convenio” contiene siete cláusulas impuestas a mero arbitrio de la demandada, entre las cuales, se encuentra aquella que indica que la suscripción del documento no produce novación de la deuda, por lo que no conlleva la eliminación de los antecedentes

comerciales de los consumidores afectados, sino hasta el pago de la última cuota.

Que en dicho sentido el actor sostiene que se estaría ante una novación por cambio de obligación, puesto que la nueva envuelve la extinción de la antigua deuda.

Que de lo anteriormente expuesto, la demandada refuta dicha conclusión sosteniendo que nadie puede negarle el derecho a su representada a fijar condiciones en que operen dichos beneficios, y que la novación queda entregada a la voluntad de las partes, puesto que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1634, no hay novación sin ánimo de novar. Al efecto, sostiene que el otorgamiento de un nuevo plazo para el pago, esto es, el plazo de gracia, no constituye novación, ya que así lo dispone el artículo 1649, o por el hecho de fraccionar la deuda, aceptar pagos parciales, porque ello es una consecuencia de la ampliación del plazo.

Que en relación con la novación, aquella es una institución de derecho común, esto es, un modo de extinguir las obligaciones, regulado en el Código Civil. Al respecto, este punto será analizado para efectos de determinar si la cláusula siete del instrumento “Informativo Convenio”, posee el carácter de abusiva.

VIGESIMO QUINTO: En cuanto a la existencia de cláusulas abusivas.

Que al efecto, la demandante sostiene que el documento contiene cláusulas que deben ser declaradas abusivas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 letra g) de la LPC, toda vez que:

a.- En relación con las Notas números 1 y 3, aquellas cláusulas establecen lo siguiente:

Nota 1: El total deuda, incluye el total de cuotas vencidas o por vencer, gastos de cobranza, interés por mora y cargos fijos facturados y adeudados a la fecha y hora indicada en este documento.

Nota 3: *Los cargos por renegociar corresponden a las condiciones establecidas por la empresa, para este tipo de renegociación de deuda y vigentes al día de hoy.*

Que al efecto, el demandante sostiene que la cláusula primera, infringiría lo dispuesto en los artículos 15 letra g), 3 letras a) y b) y 4, al no informar oportunamente los elementos que conforman su obligación. Que en dicho sentido, es posible advertir de la abundante prueba documental y testimonial que se acompañó al proceso, que efectivamente el documento no indica en detalle los gastos de cobranza, intereses por mora y cargos fijos facturados y adeudados. Es más, y de acuerdo con la información proporcionada, a este sentenciador no le consta que efectivamente dicha información haya sido entregada a los consumidores que suscribieron dichos documentos en el contexto de una repactación, refinanciamiento o convenio de pago. Al efecto, de la declaración de la señora Cerda, se advierte el desconocimiento por parte del deudor del desglose de cada uno de los conceptos que componen la deuda, lo que se encuentra corroborado por la declaración de los testigos de la demandada.

En cuanto a la cláusula tercera, indica que infringe lo dispuesto en el artículo 16 letra g) en relación con lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 37, fundado en la evidente falta de información del consumidor, puesto que no conocería los montos que estaría pagando por concepto de cargos, se reproducen los argumentos ya indicados, toda vez que es un hecho acreditado la manifiesta falta de información por parte de los consumidores de dicha circunstancia.

En consecuencia, aquellas estipulaciones vulneran o infringen con la obligación que recae en el proveedor, en este caso, el demandado en orden a entregar información veraz y oportuna al consumidor. Se advierte que el demandado no informa a los consumidores que suscriben el documento, cómo se encuentra compuesto el capital, solamente se

engloba una cifra con la denominación de “*total deuda*”, tanto las cuotas vencidas o por vencer, los gastos de cobranza, interés por mora y cargos fijos facturados. Asimismo, no se informa la tasa de interés, los gastos de cobranza y las comisiones, no cumple tampoco con la obligación de informar los gastos notariales, seguros y otros importes distintos de la tasa de interés, y en consecuencia, no puede ejercer sus derechos para determinar si se le aplican los límites legales en el solo mérito del documento, y en consecuencia, infringe los artículos 3 letras a) y b) y 4 y 37.

VIGESIMO SEXTO: Que en consecuencia, deberá determinarse si las notas 1 y 3 corresponden a una cláusula abusiva de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, y que corresponden a aquellas cláusulas que imponen: g) *En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen.*

Que en dicho sentido, para determinar la validez de las cláusulas, lo determinante en este caso no es que el consumidor las haya suscrito, sino que lo realmente determinante es que las cláusulas sean razonables, es decir que se mantengan equilibradas la posición del consumidor y del proveedor.

Al efecto, es muy ilustrador el test que propone Iñigo De La Maza para determinar si una cláusula es abusiva: *El primero de ellos consiste en preguntarse si un consumidor promedio, que no sea abogado, hubiera entendido a cabalidad el significado de la cláusula en cuestión. El segundo- y más determinante- consiste en considerar la voluntad hipotética del consumidor. Desde luego, nadie lee estos contratos- entre otras cosas, porque están diseñados para dificultar su lectura. Pero, el*

*ejercicio consiste en imaginar si un consumidor que hubiese leído y comprendido la cláusula hubiera estado dispuesto a firmarla.*⁹

Efectuando ambos test que propone la doctrina se advierte que la forma en cómo se encuentran redactadas las notas 1 y 3 no permiten que los consumidores hayan entendido a cabalidad el significado de dicha cláusula, ya que desconocían las sumas de dinero adeudadas por cada uno de los conceptos, y en consecuencia, no le es posible ejercer los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico. Al respecto, este sentenciador no cuestiona que en virtud de una reprogramación, refinanciamiento o convenio de pago se puedan pactar los cargos correspondientes, sin embargo, las sumas de dinero deben ser conocidas a cabalidad por los suscribientes, y explicitadas en el documento, en este caso, por los consumidores, por lo anterior, forzoso es declarar que las cláusulas antes indicadas tienen el carácter de abusivas, ya que no permiten el ejercicio de los derechos por parte de los consumidores, por lo anterior, el documento debe modificarse en dicha materia, indicándose cada uno de los conceptos y las sumas de dinero que se exigirán al momento de suscribir la repactación, reprogramación o convenio de pago.

En razón de lo anterior, habiéndose afectado la buena fe objetiva en el documento, originándose un desequilibrio que afecta la posibilidad de control efectivo de las sumas que integran el informativo convenio suscrito, se declara la nulidad del aparato 1 y 3 del informativo convenio mencionado.

VIGESIMO SEPTIMO: b.- En relación con las Nota número 7. Aquella cláusula establece lo siguiente:

Nota 7: Este convenio de pago no produce la novación de la deuda, por ello no conlleva la eliminación de los antecedentes comerciales, sino hasta el pago de la última cuota.

⁹ De La Maza Gazmuri, Iñigo. Res Ipsa Loquitur. En: La semana jurídica, semana del 13 al 17 de mayo de 2013, p.7.

Al efecto, el demandante sostiene que dicha cláusula infringe lo dispuesto en los artículos 3 a) y b), 4 y 16 g), y en consecuencia, procede la declaración de cláusula abusiva.

Que lo protegido por la LPC, se encuentra claramente establecido en el Informe de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo del Proyecto de LPC (2787-03), destacó que: *El mercado establece una asimetría en las relaciones de consumo, entre proveedores y consumidores, la que se busca eliminar con este proyecto de ley mediante medidas de transparencia, equilibrio y mejor protección al consumidor, dado que en una relación de consumo, existe desigualdad evidente entre quien provee el servicio, quien controla la información, la publicidad y el crédito y, por otro lado, se encuentra el consumidor y desprotegido.*

Que en dicho sentido, la introducción de una hipótesis de cláusula abusiva general o abierta dota al juez de una herramienta para efectuar el control del contenido de un contrato, en este caso, del Informativo Convenio, estructurado sobre la base del equilibrio de las prestaciones de las partes, en torno a la idea de respeto al principio de buena fe.¹⁰

De lo dispuesto en el artículo 16 letra g) LPC, son dos las ideas que subyacen al concepto de cláusula abusiva, esto es: i) la cláusula incluida en el contrato de adhesión debe atender contra las exigencias de buena fe; ii) dicha cláusula debe generar un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes, en perjuicio del consumidor.

Al efecto, es posible sostener que dichos elementos tienen una relación tan estrecha que no correspondería hablar propiamente de requisitos copulativos, sino que se trataría de un solo gran elemento, manifestado en el desequilibrio importante de las prestaciones.

En dicho sentido, y contrario a lo indicado por la demandada, la buena fe a la que alude la letra g) del artículo 16, corresponde a su

¹⁰ El artículo 16 letra g) de LPC es casi idéntico al artículo 3 de la Directiva y del artículo 10 bis Ley 7/1998 sobre protección al consumidor española.

dimensión objetiva, esto es, el deber de actuar leal y correctamente en el desarrollo de las relaciones contractuales.

La buena fe objetiva, como principio contractual, supone la idea de confianza en la conducta leal de la otra parte, esto es, la creencia que no verán defraudadas las expectativas las partes.

Al respecto, la buena fe ha sido definida por la doctrina como: *La Buena Fe representa un modelo de conducta social, en que se busca la honestidad y la lealtad en el trato, el respeto a la palabra dada, para en definitiva no defraudar la confianza generada en los partícipes de la relación contractual, obligándose al deudor a dar todo lo que el acreedor pudo razonablemente esperar.*¹¹

En consecuencia, la adhesión del consumidor a las condiciones propuestas por el oferente, como en el caso de autos, al suscribir el documento denominado “Informativo Convenio”, no basta para justificar el contenido del contrato, toda vez que el consumidor no ha podido discutir el contenido del mismo y su aproximación a las condiciones generales será de carácter superficial.

En consecuencia, será la infracción a la buena fe objetiva, manifestada en la existencia de un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes derivan del contrato, lo que permitirá definir si se está en presencia o no de una cláusula abusiva.

En relación con el desequilibrio importante, se advierte por la doctrina que no hay en la historia de la ley ningún elemento que permitan visualizar u obtener patrones de análisis que permita precisar el alcance y sentido de la cláusula abusiva, y en consecuencia, debe determinarse casuísticamente dicha circunstancia.

Que por lo anterior se ha entendido que se configurará una situación de desequilibrio, cuando de la comparación objetiva de los derechos y obligaciones del proveedor y del consumidor, los derechos del

¹¹ Díez-Picazo, Luis. Fundamentos de derecho civil patrimonial. Tomo I: Teoría del Contrato, Madrid, Editorial Civitas, 1996.

proveedor aparezcan como excesivos en relación con los derechos del consumidor y las obligaciones del consumidor aparezcan desproporcionadas en relación a las obligaciones del proveedor, atendida la naturaleza, finalidad del contrato y las expectativas del consumidor, y el respeto a las regulaciones generales o especiales que rijan al mismo, y en consecuencia, será importante o significativa esta situación de desequilibrio si vulnera las expectativas del consumidor, impidiendo la obtención del fin perseguido mediante la contratación del bien o servicio.

Que en la especie, el demandante indica que la cláusula número siete sería abusiva puesto que pese a ver suscrito un convenio de pago, no se produciría la novación, manteniendo a los consumidores que habían suscrito dicho documento en las bases de morosidades, y que en consecuencia dicha actuación por parte de la demandada vulneraría los derechos básicos e irrenunciables de dichos consumidores.

Que para la determinación de lo anterior es de utilidad tener en consideración la función del contrato de crédito suscrito, tal como lo dispone el artículo 16 letra g) LPC. En dicho sentido, la doctrina ha sostenido: *Lo que define y lo que delimita los tipos contractuales o los tipos negociales es la función que realizan, la finalidad que desempeñan dentro de la vida social, el resultado o los resultados empíricos que con ellos tratan las partes de obtener.*¹²

Que en dicho sentido, la referencia al criterio de la finalidad del contrato demuestra que el legislador consideró las expectativas del consumidor como fundamento justificante del desarrollo y eficacia del negocio particular celebrado, esto es, “sus expectativas razonables”.

Que se desprende de los elementos probatorios acompañados en el proceso que los suscriptores de los convenios de pago poseían una expectativa que a juicio de este sentenciador era razonablemente esperable en consideración a la finalidad de la reprogramación,

¹² Díez- Picazzo, Luis. Op. Cit. 217.

repactación o convenio de pago que ya no fueran considerados como morosos, y en consecuencia, fueran eliminados de los boletines comerciales, lo anterior se encuentra reforzado por los documentos acompañados, en los cuales, los consumidores efectuaron sus reclamos ante la demandante, como ejemplo de aquello, a fojas 419, don Luis Molina, con fecha 18 de agosto de 2010 indica: *Realicé un convenio de pago por el total de la deuda, me solicitaron como pie \$6000 y yo entregué \$50.000, el pasado 05 de agosto pagué la primera cuota de \$18253, al realizar un trámite en la cámara de comercio, ellos me informaron que sigo en DICOM y que es la empresa quien tiene que sacar y/o informar de dicha transacción, entiendo que este es un contrato nuevo por lo que debieran sacarme del boletín comercial y para ello tienen 7 días, el día de ayer saqué esta nueva información y sigo en DICOM, ante tal situación la empresa no está cumpliendo con lo que dicta la ley.*

Que a fojas 421, en Formulario Único de Atención de Público, don Miguel Zapata indica: *Con fecha 14 de agosto me acerqué a la tienda ABCDIN de la ciudad de Parral a efectuar una repactación a mi deuda ya que por problemas personales y quedar sin trabajo no iba a poder pagar las cuotas que tenía y prefería arreglar mi situación repactando y pagando cuotas más pequeñas. Ese día llevé 50.000 pesos para dar de pie y hablé con una señorita, la que me dijo que abonando los 50.000 pesos y pagando 12 cuotas de 23.000 pesos me eliminarían del DICOM, por lo que hice este abono y el convenio de pago, y a la fecha no me sacan del DICOM. Averiguando me enteré que con este convenio de pago no me eliminarían del DICOM hasta que pague las 12 cuotas, por lo que a mi se me mintió y producto de esta mentira hoy no puedo postular a un trabajo ya que me encuentro en el Boletín Comercial y en el trabajo me exigen no estar en DICOM. El ABCDIN me niega la opción de repactar mi deuda en virtud de una política unilateral de la*

empresa en no repactarme la deuda por no calificar como cliente en una repactación por el monto, lo cual me ha producido un daño en mi situación actual, ya que si bien me acerqué a repactar por quedar sin trabajo, hoy por el hecho de no repactarme la deuda me limita a no optar a un empleo.

Que de lo anteriormente expuesto, la situación del consumidor debe ser apreciada desde la perspectiva de lo que era razonablemente esperar, y en dicho sentido, es posible advertir que es unánime que los consumidores que suscribieron el convenio de pago tenían la expectativa de ser eliminados de los boletines comerciales.

Que se advierte por este sentenciador que la cláusula 7 puede ser considerada como abusiva, fundamentado en que tratándose de un contrato de adhesión genera un desequilibrio en las prestaciones recíprocas de las partes, toda vez que pese a suscribir dicho convenio de pago, efectuar el pago de un pie, y pactar las cuotas que originariamente habrían vencido, aquellas que estarían por vencer, no se produciría novación, y en consecuencia, se mantendría al consumidor en el boletín comercial, lo que abiertamente vulnera lo dispuesto en el artículo 16 letra g) de LPC.

Lo anterior se sustenta en el hecho que los contratos de adhesión, no existe para el consumidor un margen de libertad contractual que le permita determinar el contenido del contrato. En dicho sentido, su voluntad se limita a adherir a los términos propuestos por el proveedor, como una condición para acceder a los bienes o servicios ofrecidos por el demandado.

Fundamenta lo anterior que las expectativas razonables coinciden con lo que el consumidor medio considera como normal para el acto celebrado, lo que en la especie se trataría que la suscripción del contrato de crédito eliminaría a los consumidores del boletín comercial.

Aquello ha sido indicado por la jurisprudencia, en orden a que: *Para determinar la finalidad del contrato, se ha entendido que se deben examinar las expectativas del consumidor, razonablemente, podría haberse hecho respecto del contrato, lo que implica que uno de los principales elementos para limitar el contenido abusivo de los contratos por adhesión, se encuentra en la defraudación de expectativas del adherente.*¹³

Por todo lo anteriormente expuesto, forzoso será para este sentenciador declarar como abusiva la cláusula en comento, toda vez que correspondía a una expectativa razonable por parte de los consumidores, en consideración con la abundante prueba acompañada por la demandante, así como por la propia conducta de la demandada, quien en julio de 2011 cambió su política, tal como lo indica la testigo doña Andrea Zúñiga, a fojas 715, donde los consumidores que suscribieran convenios de pago serían eliminados de los boletines comerciales, una vez iniciados los reclamos por parte de cientos de consumidores.

Que lo anteriormente se encuentra corroborado por documento acompañado a fojas 351, de fecha 06 de septiembre de 2011, donde se advierte por parte del señor Gonzalo Ceballos Guzmán, en respuesta a Ord. 13.000 de fecha 19 de agosto de 2011, lo siguiente:

La política de la empresa es eliminar los antecedentes del deudor moroso inmediatamente después de haber pagado toda la deuda o haber refinanciado, repactado o suscrito un acuerdo de pago, aunque ello demora un plazo máximo de 7 días por sistemas con la CCS, por lo que la regla general es que no existen consumidores mantenidos en Dicom y/o Boletín Comercial después de las situaciones antes descritas.

De acuerdo a la política de la empresa antes referida, todos los reclamos recibidos hasta la fecha en que el cliente haya pagado toda la deuda, o refinanciado, repactado o suscrito un acuerdo de pago han sido

¹³ Corte de Apelaciones de Santiago. Rol. 3746-2007, considerando primero.

solucionados y el cliente ha sido eliminado de los registros de deudores morosos dentro de un plazo no superior a los siete días siguientes a la fecha del reclamo.

Que en relación con la novación, este sentenciador adquiere la convicción que en el caso sublite opera dicho modo de extinguir las obligaciones, toda vez que tal como se ha establecido, el demandado no se limita exclusivamente a otorgar un plazo de gracia como lo sostiene, sino que se genera una nueva operación de crédito que posee su propio folio de “renegociación”, se suscribe un documento denominado “Informativo Convenio”, y luego, en virtud del pago que debe efectuar el consumidor, denominado pie inicial, se procede a la generación de un comprobante de pago interno que acredita dicha circunstancia, lo que en consecuencia generan nuevas obligaciones estipuladas en el documento ya indicado.

Que en relación con la alegación efectuada por la demandada en orden a que la Ley 20.575 que modificó el inciso primero del artículo 17 de la Ley 19.628 sobre Protección de Datos Personales, no le sería aplicable, y en consecuencia, no tendría la obligación de eliminar a los consumidores del boletín comercial, es posible afirmar que si bien es efectivo lo indicado por el demandado, el carácter de abusivo de la cláusula encuentra su fundamento en la infracción a la finalidad del contrato de crédito y a las expectativas de los consumidores al suscribir dicho contrato, asimismo, su actuación al no eliminar a los consumidores del boletín comercial, contraría su propia política comercial tal como se ha señalado y acreditado en el proceso. Además, si bien la modificación es posterior a la presente litis, sirve para ilustrar el asunto en debate y que vino a obligar de la eliminación de los consumidores del boletín comercial.

Finalmente, y en relación con la circunstancia alegada por el demandado en orden a la inadmisibilidad procesal de SERNAC por

carecer de legitimación activa, puesto que de acuerdo a sus dichos el objeto de la litis dice relación con la infracción a disposiciones contenidas en la Ley 19.628 sobre Protección de Datos Personales. En dicho sentido, si bien es efectivo que el demandante cita las normas contenidas en la citada ley, los hechos constitutivos constituyen una infracción a la Ley de Protección al Consumidor lo que permite que el demandante corresponda al SERNAC en el marco de un procedimiento colectivo o difuso de intereses.

Por lo anterior, y estando inmerso el informativo convenio en una relación asimétrica entre COFISA y el cliente consumidor, donde no cabe aplicar las reglas generales del código civil en su acepción pura, sino modificadas conforme los principios de las reglas del consumo donde corresponde al juez restablecer ese equilibrio, y estimándose abusiva la nota N° 7 del informativo convenio se la declara, en consecuencia, nula y sin ningún valor.

VIGESIMO OCTAVO: En cuanto al grupo de consumidores afectados.

Que, respecto del conjunto de consumidores afectados, que tienen derecho a algún tipo de indemnización, necesario será traer a colación todo el proceso de colaboración y conciliación largamente desarrollado en este juicio, plasmado en las audiencias de celebradas y que constan a fojas 268, 293, 798, 833, 873 y 876 las que, si bien no arribaron a buen resultado por causas diversas algunas de ellas extra jurídicas, otorgan elementos de juicio suficientes para la fijación de los grupos. Lo relevante de ese proceso ha sido por un lado, dar cuenta de una actitud de colaboración de la demandada, que incidirá directamente en la determinación de las costas y el otorgamiento de elementos técnico-numéricos que permiten dimensionar la extensión de los usuarios, la evolución de su comportamiento crediticio, la actitud posterior de la

demandada y la subsistencia de la misma en relación a la variación de las condiciones económicas de desarrollo de su actividad.

Por lo anterior, el conjunto general de consumidores no podrá ser inferior al reconocimiento de aquellos clientes suscriptores de convenio de pago no eliminados del Boletín Comercial dentro de los siete días siguientes a la suscripción del documento, tal como indica el documento incorporado a fojas 351, y que hubieran suscrito el Informativo Convenio en un periodo de 5 años contados hacia atrás desde la presentación de la demanda, esto es, 20 de enero de 2012.

De total general, deberán distinguirse:

i.- aquel grupo de consumidores no eliminados dentro de los 7 días siguientes a la suscripción del convenio que hubieren pagado toda la deuda o que se encontraban en vía de pago hasta un año de suscrito el convenio y en general aquellos que se encontraban en esta situación a la fecha de la demanda. ii.- aquel grupo de consumidores que habiendo suscrito el convenio y que no fueron eliminados de los registros comerciales dentro de los siete días siguientes que no hubieren pagado la deuda.

Para los efectos de la indemnización subsecuente, el primer grupo indicado en el párrafo anterior, se subdividirá en tres sub grupos: **i.-** consumidores o clientes de COFISA afectados, no eliminados de los informes y registros comerciales dentro de los 7 días siguientes hábiles a la suscripción del convenio, en un período de hasta 24 meses anteriores a la presentación de la demanda; **ii.-** consumidores o clientes afectados, no eliminados de los informes y registros comerciales dentro de los 7 días siguientes hábiles a la suscripción del convenio, en un período superior a 24 e inferior a 48 meses anteriores a la presentación de la demanda; y, **iii.-** consumidores o clientes, no eliminados de los informes y registros comerciales dentro de los 7 días siguientes hábiles a la suscripción del

convenio afectados en un período superior a 48 e inferior a 60 meses anteriores a la presentación de la demanda.-

Se estima de toda razón la división general desde que los clientes que han pagado su deuda mantienen un comportamiento mas idóneo y acorde con una relación comercial normal y sana, cuya subsistencia resulta necesaria, y la segunda distinción, se basa únicamente en la estimación que a la fecha de la demanda y una mayor cercanía con la rectificación de la conducta de parte de la demandada hay mayores probabilidades de efectos perjudiciales para el cliente que en los casos mas antiguos y que no se haya formulado reclamo.

VIGESIMO NOVENO: En cuanto a la indemnización de perjuicios. Que atendiendo que el sólo hecho de mantener a los consumidores en el boletín comercial por más de 7 días, de conformidad con lo indicado por el demandado en fojas 351, constituye un perjuicio para los consumidores en virtud de la responsabilidad infraccional, por cuanto dicha circunstancia impide el libre desenvolvimiento en la vida profesional, comercial, laboral y financiera de cualquier persona, se hace lugar a la demanda solicitada, determinándose los perjuicios conforme a los grupos señalados en el considerando anterior:

1.- Grupo de consumidores no eliminados dentro de los 7 días siguientes a la suscripción del convenio que hubieren pagado toda la deuda o que se encontraban en vía de pago hasta un año de suscrito el convenio y en general aquellos que se encontraban en esta situación a la fecha de la demanda, esto es 20 de enero de 2012. Estos, para efectos de determinar el monto de la indemnización se subdividen en:

a.- Consumidores o clientes de COFISA afectados, no eliminados de los informes y registros comerciales dentro de los 7 días siguientes hábiles a la suscripción del convenio, en un período de hasta 24 meses anteriores a la presentación de la demanda, esto es al 20 de

enero de 2012; les corresponderá una suma única de \$30.000.- (treinta mil pesos)

b.- Consumidores o clientes afectados, no eliminados de los informes y registros comerciales dentro de los 7 días siguientes hábiles a la suscripción del convenio, en un período superior a 24 e inferior a 48 meses anteriores a la presentación de la demanda, esto es al 20 de enero de 2012; les corresponderá una suma única de \$22.000.- (veintidós mil pesos) y,

c.- Consumidores o clientes afectados, no eliminados de los informes y registros comerciales dentro de los 7 días siguientes hábiles a la suscripción del convenio, en un período superior a 48 e inferior a 60 meses anteriores a la presentación de la demanda, esto es al 20 de enero de 2012; les corresponderá una suma única de \$15.000.- (quince mil pesos).

2.- Grupo de consumidores que habiendo suscrito el convenio y que no fueron eliminados de los registros comerciales dentro de los siete días siguientes que no hubieren pagado la deuda o que se encontrasen en vías de pago a la fecha de la demanda y hasta 60 meses anteriores a la presentación de la demanda, esto es al 20 de enero de 2012; la suma única y total de \$3.000.- (tres mil pesos).

Lo anterior, sin perjuicio de declarar que es procedente la indemnización de perjuicios que pueda accionar en sede civil cada perjudicado correspondiente a su caso en particular, advirtiendo que en el caso se ha producido la infracción a la Ley del Protección al Consumidor, y en particular se ha declarado la nulidad absoluta de las nota n° 1,3 y 7 del “Informativo Convenio”.

TRIGESIMO: en cuanto a la forma de pago de la indemnización.- Que, teniendo presente, conforme la norma del Art. 53 C de la Ley 19.496.- que la misma demandada cuenta con los antecedentes referidos a la individualización de cada una de las personas

que forman parte de los grupos de consumidores, y que se han acompañado en este proceso, el pago de las sumas señaladas se efectuará en la cualquier oficina de la demanda a la sola presentación de la cédula de identidad correspondiente debiendo firmarse el recibo correspondiente. Los afectados podrán otorgar mandato simple y especial para la recepción del pago, debiendo adoptarse los resguardos necesarios para la verificación de las identidades y, tratándose de beneficiarios fallecidos, podrán percibir sus herederos.

A más de lo indicado en el párrafo anterior, la demandada podrá señalar otras modalidades o lugares de pago dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la ejecutoria de la presente sentencia, en la medida que cumpla los fines y objetivos señalados en la ley y en la presente sentencia, lo que podrá constar en la publicación correspondiente.

TRIGESIMO PRIMERO: En cuanto a la condena en multa.

Que en relación con las multas solicitadas el demandante solicitó que se condene a la demandada al máximo de las multas estipuladas en la LPC, por cada una de las infracciones, esto es, la vulneración de los artículos 3 letras a) y b), 4, 12, 16 y 23 de la ley 19.496; lo anterior, por todos y cada uno de los consumidores afectados, conforme a lo prevenido por el artículo 53C letra b) de la LPC.

Que en dicho punto se tendrá en consideración que la Ley de Protección al Consumidor, en su artículo 24 dispone en su inciso primero: *Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente.*

Que se advierte que en el caso de autos las infracciones no tienen una sanción diferente, y para el establecimiento del monto o cuantía de la multa se estimarán todas las infracciones como una sola, aplicándose en su parámetro más alto, pero habida consideración de la conducta y

despliegue de la demandada, que ha demostrado una preocupación por evitar la repetición de actos idénticos, modificando sus políticas de crédito y los nuevos convenios suscritos, se rebajará prudencialmente y se la condenará al pago de una multa de 40 UTM, no dando lugar a la solicitud del actor en orden a considerar para la aplicación de la multa una infracción por cada cliente afectado.

Que lo anterior se encuentra sustentado en criterio de la jurisprudencia de la Corte Suprema en esta materia en causa rol 12.355-11, aplicándose la multa en la forma señalada conforme el artículo 24 LPC.

Por lo expuesto y visto además lo dispuesto en los artículos 144, 160, 170, 254, 346 n°1, 384 n° 2 y 433 del Código de Procedimiento Civil, 1545 y siguientes, 1698 del Código Civil y las disposiciones respectivas de la Ley 19.496, **SE DECLARA:**

EN CUANTO A LA FORMA:

1.- EN CUANTO A LAS TACHAS.

I.- Que se **RECHAZA** la tacha deducida a fojas 326, en contra del testigo don Francisco Riveros Jiménez, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 357 n°4 y 358 N° 4, 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil.

II.- Que se **RECHAZA** la tacha deducida a fojas 331, en contra del testigo don Guillermo Fuenzalida Zickendraht, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 358 n° 4 y 5 del Código de Procedimiento Civil.

III.- Que se **RECHAZA** la tacha deducida a fojas 715, en contra del testigo doña Andrea Soledad Zúñiga, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 358 n° 4 y 5 del Código de Procedimiento Civil.

IV.- Que se **RECHAZA** la tacha deducida a fojas 918, en contra del testigo doña Dolores Cerda Toro, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 358 N° 4 y 5 del Código de Procedimiento Civil.

V.- Que se **RECHAZA** la tachada deducida a fojas 723, en contra del testigo don Robinson Viera Bravo de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 358 N° 4, 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil.

VI.- Que se **RECHAZA** la tachada deducida a fojas 933, en contra del testigo doña Aurelia Mandolini Salazar de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 358 N° 4 y 5 del Código de Procedimiento Civil.

2.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DOCUMENTAL.

VII.- Que se **RECHAZAN** las objeciones deducidas en el primer otrosí de fojas 378.

VIII.- Que se **RECHAZAN** las objeciones deducidas a fojas 801.

EN CUANTO AL FONDO:

IX.- Que SE HACE LUGAR a la demanda por infracción a la Ley de Protección al Consumidor de fojas 3, deducida por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en contra de CREDITOS, ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A., todos ya individualizados y se declara la responsabilidad infraccional de la demandada toda vez que he vulnerado los artículos 3 letras a) y b), 4, 12, 16 letra g) y 23, todos de la Ley 19.496.

X.- Que se condena a la demandada al pago de 40 UTM por concepto de multa estipulada en la LPC.

XI.- Que se declara la nulidad absoluta de las cláusulas n° 1, n°3 y n° 7 contenida en el contrato de crédito denominado “Informativo Convenio”, objeto de este procedimiento.

XII.- Que se ordena a la demandada que proceda a eliminar de los registros de morosidades y protestos de las bases de datos en que han sido informados los consumidores que suscribieron el Informativo Convenio.

XIII.- Que se determina como grupo y sub grupo de consumidores afectados aquellos clientes suscriptores de convenio de pago no eliminados del Boletín Comercial dentro de los siete días siguientes a la

suscripción del documento, señalados en el considerando vigésimo octavo.

XV.- Que, se condena al demandado al pago por concepto de indemnización de perjuicios, generado a los consumidores con ocasión de la infracción a la ley de protección al consumidor que se indican en la demanda, a los montos señalados y de acuerdo a los parámetros indicados en el considerando vigésimo noveno con la modalidad expresada en el considerando trigésimo.

XIV.- Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 19.496, se ordena efectuar a costa del demandado, las publicaciones de avisos, las que deberán realizarse a través de la inserción respectiva en los diarios “La Cuarta” y “La Tercera”, de circulación nacional. En los diarios electrónicos www.elmostrador.cl, www.cooperativa.cl y www.biobiochile.cl. La señora secretaria dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 A de la citada Ley

XVI.- Remítase copia autorizada de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, a fin de dar cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, sin perjuicio de la notificación de la misma dado su calidad de parte.

XVII.- Que, cada parte pagará sus costas.

Regístrese.

PRONUNCIADA POR PEDRO ENRIQUE GARCÍA MUÑOZ,
JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DOÑA AMERICA ROJAS ROJAS
SECRETARIO SUPLENTE. Anotada con el N° _____ en el Libro
Índice Estadístico de Sentencias. CONFORME. Se deja constancia que

se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del artículo 162 del C.P.C. en Santiago, a dieciocho de julio de 2014.

Santiago, trece de enero de dos mil quince.

Vistos:

I.- En cuanto al recurso de casación en la forma:

1º) Que los abogados don Pablo Rodríguez Grez y don Fernando Rabat Celis, por la demandada en estos autos caratulados “Servicio Nacional del Consumidor con Créditos Organización y Finanzas S.A.” han deducido recurso de casación en la forma contra la sentencia definitiva de fecha dieciocho de julio de dos mil catorce, escrita a fojas 1.054 y siguientes, que: a.- hace lugar a la demanda por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, deducida por el Servicio Nacional del Consumidor, declarando que la demandada ha vulnerado los artículos 3º letras a) y b); 4º, 12º, 16º y 23 todos de la Ley N° 19.496; b.-condena a la demandada al pago de 40 UTM por concepto de multa; c.- declara la nulidad absoluta de las cláusulas primera; tercera y séptima del contrato de crédito denominado “Informativo Convenio”; d.- ordena la eliminación de los registros de morosidades y protestos de las bases de datos en que han sido informados los consumidores que suscribieron el Informativo Convenio; e.- determina como grupo y subgrupo de consumidores afectados aquellos clientes suscriptores de convenio de pago no eliminados del Boletín Comercial dentro de los siete días siguientes a la suscripción del documento; f.- hace lugar al pago de indemnización de perjuicios según los montos y parámetros establecidos en el considerando vigésimo noveno; g.- ordena al tenor de lo dispuesto en el artículo 54 de la citada ley, efectuar a costa de la demanda, las publicaciones de avisos en los diarios “La Cuarta” y “La Tercera” además de los diarios electrónicos www.elmostrador.cl; www.cooperativa.cl; www.biobiochile.cl.

Se esgrime como causal del recurso la contemplada en el artículo 768 N° 5 del Código de Procedimiento Civil; en relación con el artículo 170 N° 6 del mismo cuerpo normativo. Refieren que el legislador ha establecido un requisito de procedencia de las acciones que persiguen velar por el interés colectivo de los consumidores, exigencia que consiste en que el acto objeto del reproche necesariamente debe irrogar un perjuicio a éstos, de suerte tal que, de no existir ese perjuicio, mal puede incoarse la acción. En este orden

de cosas, su parte opuso como excepción a la demanda la falta de presupuesto básico para la aplicación de la Ley N° 19.496, sosteniendo precisamente que si el acto o conducta que se reprocha no tiene como fundamento un perjuicio efectivo para el consumidor, la normativa indicada carece de aplicación y, en función de ello se agregó que “no cabe, entonces, sancionar al proveedor invocando la Ley N° 19.946 si no se ha consumado una infracción a los deberes impuestos en dicha normativa o no se ha producido un perjuicio susceptible de repararse”. Agregan, que la sentencia en ningún momento analiza esta excepción ni se pronuncia acerca de su procedencia, no obstante constituye un presupuesto de la acción intentada. El artículo 170 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, exige que el fallo contenga la decisión del asunto controvertido, requisito que no se satisface únicamente con el hecho de acoger las pretensiones del actor, además señalan, debe comprender todas las excepciones que se hayan hecho valer en el juicio. En la especie, nada de ello ha ocurrido, configurándose de este modo la causal de nulidad alegada.

Luego, alegan como causal de nulidad, la falta de consideraciones de hecho y de derecho; contemplada en el artículo 768 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, en relación al artículo 170 N° 4 del mismo cuerpo normativo. Y ello, por cuanto la sentencia impugnada no expone en virtud de qué antecedentes de hecho y de derecho, condena su representada por el total de las infracciones que el Sernac le imputa, ya que sólo analiza la infracción contemplada en el artículo 16 letra g) de la Ley de Protección al Consumidor, sin señalar consideraciones de hecho y de derecho por las cuales su parte también habría vulnerado los artículos 3 letras a) y b), 4, 12 y 23 de la misma ley. Señalan que respecto de las hipótesis de los artículos 12 y 23, ni siquiera configuran el asunto debatido, toda vez que no se imputo a Cofisa, no haber respetado los términos del Instructivo Convenio, ni menos haber hecho entrega de un producto defectuoso, no obstante lo cual, igualmente se le reprochan estos hechos.

Solicitan en suma se acoja el recurso de casación en la forma, se anule la sentencia y se proceda a la dictación de la sentencia que corresponda con arreglo a la ley, rechazando la demanda en todas sus partes.

2°) Que el artículo 768 del Código de procedimiento Civil dispone: “El recurso de casación en la forma ha de fundarse precisamente en alguna de las causales siguientes: N° 5: En haber sido pronunciada con omisión de cualquiera de los requisitos enumerados en el artículo 170”. Y por su parte el artículo 170 del mismo cuerpo normativo establece: “Las sentencias definitivas de primera o de única instancia y las de segunda que modifiquen o revoquen en su parte dispositiva las de otros tribunales contendrán: N°4) “Las consideraciones de hecho y de derecho que sirven de fundamento a la sentencia.” Y el N° 6): “La decisión del asunto controvertido. Esta decisión deberá comprender todas las acciones y excepciones que se hayan hecho valer en el juicio, pero podrá omitirse la resolución de aquellas que sean incompatibles con las aceptadas.”

3°) Que el recurso de casación en la forma tiene como razón de ser, velar por el exacto cumplimiento de las disposiciones legales que se refieren a la forma externa de los litigios y a su cumplido desarrollo procesal y, por tratarse de un recurso de derecho estricto en su desarrollo e interposición deben observarse determinadas formalidades legales, limitándose la competencia de esta Corte, por la o las causales invocadas. De este modo, su planteamiento debe cimentarse precisamente en las excepcionales situaciones de transgresión de la ritualidad que permiten la nulidad del fallo dictado en esas circunstancias.

4°) Que según se desprende del análisis de la sentencia en especial del considerando décimo octavo, se determinó en forma clara y precisa el asunto debatido en el proceso; y así se establece: “ Que el presente caso se enmarca en una acción colectiva o difusa regulada en la Ley de Protección al Consumidor ejercida por el Servicio Nacional del Consumidor, quien sostiene que la demandada habría vulnerado los derechos básicos e irrenunciables de los consumidores, mediante una deficiente prestación del servicio de crédito, al mantener informados en las bases de morosidades a consumidores que han repactado sus deudas y donde el documento denominado “Informativo de Convenio” suscrito por los deudores, no sería otra cosa que un contrato de crédito, cuyas cláusulas a juicio del demandante, tendrían el carácter de abusivas. De acuerdo con el demandante, lo anterior correspondería a una infracción a la LPC, y

específicamente a lo dispuesto en el artículo 3 letras a) y b), 12, 16 letra g), 23 y 24 de dicho cuerpo normativo, y a los artículos 4, 17, 18 y 19 de la Ley N° 19.628.....”

5°) Que, cabe tener en cuenta que esta Corte en la resolución de fecha veintiuno de junio de dos mil doce, según consta a fojas 289 y siguientes, acerca de la admisibilidad, estableció que la acción deducida se ajusta claramente a las disposiciones de la Ley del Consumidor, reuniendo a su favor todos los requisitos que tal normativa exige para que sea admitida a tramitación y que dadas las características de la demanda, las normas de la Ley N° 19.628, modificada por la Ley N° 20.575, llamada comúnmente Habeas data, no son aplicables al presente caso, precisamente por deducirse a favor de un interés colectivo afectado por un mismo actuar de un proveedor; de esta forma las alegaciones que la recurrente pretende nuevamente por esta vía resultan improcedentes, además de no constituir motivo de nulidad.

6°) Que la recurrente sostiene el recurso, en la circunstancia que la sentencia no habría resuelto una excepción por ella opuesta y que entiende se trataría de un requisito de admisibilidad de la acción intentada, cual es el perjuicio efectivo a los consumidores. En este sentido cabe hacer notar que las alegaciones y excepciones planteadas y opuestas por ella, se encuentran plenamente recogidas en la resolución que recibió a prueba la controversia, la cual fijó precisa y determinadamente los hechos sobre los que ésta versaba. De tal forma entonces, queda claro que lo que sostiene la demandada, no se trata de una excepción sino más bien de una alegación; prueba de ello, es que nada dijo a su respecto, en cuanto a la referida resolución no la contenía como hecho a probar.

7°) Que, así las cosas la sentencia ha respetado plenamente la congruencia de lo debatido en el proceso, resolviendo el asunto controvertido, comprendiendo en su decisión todo lo debida y oportunamente planteado en estos autos, no incurriendo en el vicio que por esta vía se denuncia, lo que determina que el recurso, por éste motivo, no podrá prosperar.

8°) Que, en lo que dice relación al motivo de casación en la forma contemplado en el artículo 768 N° 5 del Código de Procedimiento Civil en relación al artículo 170 N° 4 del mismo cuerpo normativo; la sentencia en sus considerandos vigésimo primero a vigésimo séptimo analiza cada una de las infracciones que constituyen los capítulos de la demanda y por las cuales solicita sea condenada la demandada, desarrollando cada una de las razones de hecho y las consideraciones legales para arribar a la decisión de acoger la demanda, por lo que tampoco se materializa el vicio de nulidad en que se funda el presente arbitrio, por lo que este será desestimado.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 764 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **se rechaza** el recurso de casación en la forma deducido en contra de la sentencia de dieciocho de julio de dos mil catorce escrita a fojas 1.054 y siguientes.

II.- En cuanto a los recursos de apelación:

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción del tercer párrafo del considerando trigésimo primero desde: “Que se advierte que en el caso.....” y hasta: “aplicándose la multa en la forma señalada conforme el artículo 24 LPC”, que se elimina.

Y se tiene además y en su lugar presente:

9°) Que la controversia que nos ocupa, se encuentra regulada por las normas de la Ley N° 19.496, encontrándose de igual modo el Sernac legitimado activamente para accionar al tenor de lo dispuesto en el artículo 51 de la citada ley; especialmente si se tiene en cuenta que la acción que ha dado origen al proceso lo ha sido en virtud del interés colectivo – al tenor de lo dispuesto en el artículo 50 de la señalada ley – se trata entonces, de un grupo de personas que se encuentra de forma común y simultánea en una misma situación jurídica con respecto a un mismo bien o servicio que todos ellos disfrutan sea determinado o determinable en su composición. Este interés comparte dos elementos esenciales para su tratamiento colectivo; su homogeneidad que le viene dada por su origen común y, su divisibilidad, ya

que se trata de derechos que pueden ejercerse individualmente, pero respecto de los cuales resulta más conveniente su defensa colectiva.

Es precisamente frente a esta realidad, que surge la necesidad de crear un procedimiento especial para la defensa de estos intereses de un grupo de consumidores, que rompe los esquemas procesales tradicionales y, que destaca por una serie de principios o reglas que deben tenerse en cuenta y, es en este sentido que, nuestra legislación con fecha 4 de mayo de 2.004 aprobó la Ley N° 19.955 de Protección del Consumidor publicada en el Diario Oficial el 14 de julio de 2.004, cuerpo normativo que introdujo cambios importantes a la Ley N° 19.496 de 7 de marzo de 1.997, siendo una de sus principales novedades la introducción de la posibilidad de iniciar procesos colectivos para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

10) Que, lo sustancial de la controversia planteada, dice relación con la naturaleza jurídica del documento que la demandada ofreció a sus clientes que presentaban morosidad en el pago de sus obligaciones y que se denomina “Informativo de Convenio”. A este respecto, cabe hacer notar de la sola redacción de éste, que no sólo otorga un nuevo plazo a los deudores para el pago de sus obligaciones morosas, sino que como se contempla expresamente: “ 1) “El Total de la Deuda”, incluye el total de cuotas vencidas o por vencer, gastos de cobranza, interés por mora y cargos fijos facturados y adeudados a la fecha y hora indicados en este documento; 2) Las condonaciones corresponden a los montos calculados sobre la deuda indicada en este documento y de acuerdo a la campaña vigente al día y hora de emisión de este documento; 3) los cargos por renegociar corresponden a las condiciones establecidas por la empresa, para este tipo de renegociación de deuda y vigentes al día de hoy; 4) el pie comprometido por el cliente debe ser cancelado en el módulo de caja antes del cierre de la jornada; 5) este convenio de pago así como las respectivas condonaciones indicadas en este documento no son válidas hasta la cancelación del pie comprometido en caja; 6) en el caso que usted tenga una mora mayor de 180 días a las fechas comprometidas en este acuerdo, el presente convenio se anulará; 7) este convenio de pago no produce novación de la deuda, por ello no conlleva la

eliminación de los antecedentes comerciales, sino hasta el pago de la última cuota.

Que en este escenario, no es aplicable la norma del artículo 1.649 del Código Civil, porque como ya se dijo, las condiciones establecidas, lejos de constituir sólo un nuevo plazo, han creado una nueva obligación para el deudor.

11°) Que, el artículo 3° de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores dispone: “Son derechos y deberes del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio”. Norma que consagra el principio de la libertad contractual, que implica que el consumidor puede elegir libremente todo tipo de bien o servicio desde el más simple hasta el más complejo y sofisticado. Se trata entonces, de la concreta y real posibilidad que tiene el consumidor de influir en la relación de consumo; acto que no le debe ser impuesto por el proveedor. Unido a la libertad de elección, está la transparencia, presupuesto básico para la libre elección del consumidor, sobre todo tratándose de contratos de adhesión, como el que nos ocupa. De esta manera entonces; se ha generado un contrato que genera nuevas obligaciones para el consumidor- deudor moroso, por de pronto pagar “un pie” y el monto restante se pagaría en cuotas; teniendo en cuenta que las cuotas vencidas y por vencer, además de los intereses, gastos de cobranza y gastos administrativos constituye lo que el mismo documento denomina “el total de la deuda” que obviamente ya no es la primitiva que el cliente debía pagar.

12°) Que, la sentencia que se revisa ha declarado la nulidad absoluta de las cláusulas N° 1, N° 3 y N° 7 contenidas en el contrato de crédito denominado “Informativo Convenio” objeto de este procedimiento, en los términos descritos en el artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496, a este respecto cabe hacer notar el espíritu de las normas jurídicas aplicables a la presente controversia, que se encuentra inspirado en el carácter protector de la citada ley, que se justifica como es sabido, entre tantas razones en la asimetría en la información que soporta el consumidor. Así se entiende que éste sea visto como “la parte débil del contrato”. Y del mismo modo en el principio general que inspira todo el ordenamiento jurídico, incluido por cierto

el ámbito de los consumidores que rige la conducta de las partes y la contratación, cual es la buena fe.

Buena fe, que consiste en “actitud buena” que supone confianza y creencia; en aras de equilibrar la posición de las partes – en la relación de consumo – en condiciones de igualdad y a fin de propender una adecuada y efectiva protección del consumidor.

13°) Que en el mismo sentido, conveniente resulta destacar que el concepto de desequilibrio que emplea el legislador en el citado artículo, debe entenderse como un “déficit jurídico” de manera que la abusividad no enfrenta lo que puede considerarse contenido económico del contrato y, así entonces no dice relación con las cláusulas relativas al precio o en general a las condiciones económicas; lo trascendente en definitiva es la afectación a los derechos y obligaciones de los consumidores; ya sea que se altere el derecho dispositivo en contra del consumidor o, desde la perspectiva de éste, se fractura el propósito práctico del contrato.

De esta forma entonces, la adhesión a un contenido contractual predispuesto por el proveedor viene garantizada por el amparo del mecanismo de protección sustantivo a partir de la idea de buena fe y equilibrio contractual, ambos principios que resultan ser inspiradores y orientadores en esta materia. En consecuencia, las señaladas cláusulas son abusivas por cuanto, el carácter desproporcionado indica una situación inesperada y contraria a la normalidad de los contratos, no pudiendo ser aceptadas atendida la confianza esperada por el consumidor.

14°) Que, en lo relativo al monto de la multa impuesta a la demandada; el artículo 24 inciso 1° de la Ley N° 19.496 dispone: “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales si no tuvieren señalada una sanción diferente.” La sentencia que se revisa estableció que la demandada incurrió en las infracciones de los artículos 3° letras a) y b); 4°; 12°; 16 letra g) y 23 de la Ley N° 19.496, de esta forma corresponde sancionar con la multa establecida en la disposición legal por cada infracción; más no como lo solicita el Sernac por cada consumidor; y tampoco corresponde su unificación como lo ha hecho el fallo apelado, ya que ello importa dejar sin

sanción las infracciones que se acreditaron. De esta forma, la demandada será condenada a igual multa, esto es 40 Unidades Tributarias Mensuales, por cada infracción.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil; 3°, 4°, 12°, 16°, 23; 24° de la Ley 19.496 se declara:

I.- Que **se revoca** la sentencia apelada de dieciocho de julio de dos mil catorce, escrita a fojas 1.054 y siguientes, sólo en aquella parte, que condenó a la demandada al pago de la multa de 40 Unidades Tributarias Mensuales y, en su lugar se resuelve que se la condena a igual monto de la multa, pero por cada una de las infracciones establecidas en el número IX de la parte resolutive.

II.- Que **se confirma** la referida sentencia en lo demás apelado.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la ministra Sra. Book.

N° Civil – 5992- 2.014.

Pronunciada por la **Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**,
Presidida por el Ministro señor Javier Anibal Moya Cuadra e integrada por la
Ministra señora Jenny Book Reyes y abogado integrante señor Jaime
Guerrero Pavez.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta lltma. Corte de Apelaciones de Santiago
la sentencia que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta
fecha.

Santiago, once de octubre de dos mil dieciséis.

Vistos:

En los autos Rol N° 4903-2015 de esta Corte Suprema, sobre infracción a la Ley de Protección al Consumidor, la abogada señora Carolina Norambuena Arizábalos, en representación de la parte demandante, el Servicio Nacional del Consumidor, y los abogados señores Pablo Rodríguez Grez y Fernando José Rabat Celis, en defensa de la demandada, Créditos Organización y Finanzas S.A., dedujeron en las presentaciones de fojas 1305 y 1354, respectivamente, sendos recursos de casación en la forma y en el fondo contra la sentencia dictada con fecha trece de enero de dos mil quince por la Corte de Apelaciones de Santiago, que revocó la de primer grado en aquella parte que impuso una multa única de 40 UTM, resolviendo que dicho monto deberá pagarse por cada una de las infracciones establecidas, y la confirma en cuanto acoge la demanda y declara la responsabilidad infraccional de la demandada al haber vulnerado los artículos 3 letras a) y b), 4, 12, 16 letra g) y 23 de la Ley 19.496, anulando las cláusulas N°1, 3 y 7 del contrato de crédito denominado “Informativo Convenio”, y disponiendo la eliminación de los registros de morosidades y protestos de las bases de datos en que han sido informados los consumidores, determina los grupos y subgrupo de consumidores afectados para efectos del pago de la indemnización de perjuicios determinada en el motivo vigésimo noveno del fallo, ordena la publicación de los avisos previstos en el artículo 54 de la citada ley y la remisión de copia autorizada al servicio demandante, sin costas.

Se ordenó traer los autos en relación, tal como se lee a fs. 1.419.

Considerando:

I.- En cuanto a los recursos de casación en la forma:

Primero: Que la demandada invoca, en primer término, la causal del artículo 768 N°5, en relación con el artículo 170 N°6, ambos del Código de Procedimiento Civil, pues estima que se omitió la decisión del asunto controvertido, a resultas que no se analizó la totalidad de las defensas de su parte, a saber, que no se produjo una infracción a las normas de la ley de protección al consumidor en los términos del artículo 1° N°1 y que no se irrogó un perjuicio efectivo a los consumidores, como lo exige el artículo 50 inciso 1° de la misma ley. Añade que no es bastante para dar por satisfecho el requisito legal con indicar que se acoge la demanda, puesto que debe señalarse en forma determinada y precisa las razones para desechar cada una de las excepciones opuestas.

Señala que este yerro influyó sustancialmente en lo dispositivo de la resolución porque impidió que se apreciara correctamente el contenido del “informativo convenio”, que permitía colegir que no se cumple un requisito de procedencia de la acción.

En segundo lugar invoca la misma causal, esta vez ligada a la exigencia del ordinal cuarto del artículo 170 ya mencionado, por cuanto la decisión no expone sus motivos para condenarla por todas las infracciones que le imputan, debido a que sólo razona en torno a la transgresión del artículo 16 letra g) de la ley del ramo sin detenerse en las restantes normas citadas en la demanda. Hace presente que reclamó este vicio respecto de la sentencia de primer grado, rechazándose su recurso sobre la base de que había fundamentación sobre estos temas, cuestión que es errada.

Sostiene que esta omisión tiene influencia sustancial en lo dispositivo de la resolución, por cuanto ésta omite los requisitos mínimos para su expedición, circunstancia que no es admisible, de modo que pide sea anulada y se dicte otra de reemplazo rechazando la demanda, con costas.

Segundo: Que a su vez la demandante, Sernac, pretende la invalidación formal del fallo recurrido pues, en su concepto, incurrió en la causal del artículo 768 N°5 del Código de Procedimiento Civil en relación con el artículo 170 N°6 del mismo cuerpo normativo, desde que omitió la decisión del asunto controvertido, debido a que no argumentó las razones por las cuales no aplicó el monto de las multas impuestas por cada consumidor afectado, y en el aspecto civil no se pronunció ni razonó sobre sus alegaciones, principalmente de falta de proporcionalidad en el establecimiento de los subgrupos de consumidores afectados y la eliminación de las limitantes temporales, señalando únicamente que confirma la de primer grado.

Indica que este vicio tuvo influencia sustancial en lo dispositivo de la sentencia, por cuanto, de haberse pronunciado sobre estos aspectos, habría concedido la aplicación de la multa por cada consumidor afectado según ordena el artículo 53 letra b) de la Ley N° 19.496 y habría concluido que la indemnización debe otorgarse en sumas más altas cuando existe un mayor perjuicio al estar el deudor más tiempo publicado, por lo que solicita se la invalide parcialmente y se dicte otra de reemplazo que confirme la de primera instancia en lo no impugnado por su parte, se pronuncie respecto de la imposición de la multa por cada consumidor afectado y a la distribución ascendente de las indemnizaciones.

Tercero: Que la primera alegación en que se sustenta la pretensión de invalidación formal planteada por la demandada tiene relación con la omisión

del pronunciamiento sobre dos defensas concretas planteadas por su parte, consistentes en que no se produjo una infracción a las normas de la ley de protección al consumidor en los términos del artículo 1 N°1 y que no se irrogó un perjuicio efectivo a los consumidores. Tal alegato deberá ser desechado, puesto que incurre en la impropiedad de considerar que las pretendidas omisiones configuran la causal de nulidad impetrada, en circunstancias que no lo hacen. En efecto, ambas son defensas de fondo, puesto que pretenden enervar la acción planteando la inconcurrencia de las condiciones que permiten acogerla. Por lo mismo, la resolución que acoge o rechaza la demanda debe examinar la presencia de los requisitos que prescribe la ley para acceder a las pretensiones que contiene, lo que implica analizar las defensas que se sostienen en la falta de todos o algunos de ellos, de modo que se trata de cuestiones sobre las cuales hubo pronunciamiento. Distinto es que el fallo no contenga razonamientos sobre estos específicos puntos, pero en ese caso el vicio que eventualmente se configuraría no es el invocado, por lo que esta Corte no está convocada a resolverlo.

En relación con la segunda denuncia formulada por la demandada, la omisión de consideraciones respecto de la infracción de las normas de la ley de protección al consumidor invocadas en la acción, distintas de la del artículo 16 letra g), es posible advertir que tal carencia no es efectiva, tal como indicó la decisión impugnada al resolver el mismo arbitrio impetrado contra la dictada por el juez *a quo*, por cuanto se desprende de sus motivos vigésimo quinto a vigésimo séptimo que se refiere a las transgresiones denunciadas del artículo 3 letras a) y b) y 4° de la Ley N°19.496.

Adicionalmente, y en relación con las disposiciones de los artículos 12 y 23 de la ley del ramo, cabe indicar que la referida denuncia carece de influencia

sustancial en lo dispositivo del veredicto. En efecto, la determinación del monto de la multa a imponer a la infractora pende de distintos factores, previstos en el inciso final del artículo 24 de la ley de protección al consumidor, y que deben ser ponderados por el juez sin sujeción a reglas aritméticas estrictas, de modo que no existe una suma reglada que deba ser impuesta. A ello cabe sumar que, en el caso concreto, los sentenciadores fueron requeridos para aplicar la regla del artículo 53 C letra b), lo que no hicieron, de modo que el total de multa que corresponde pagar a la demandada no excede del máximo que se había solicitado al tribunal.

Por los motivos antes indicados, el recurso de casación en la forma deducido por la demandada será rechazado.

Cuarto: Que, a efectos de resolver la nulidad formal que pretende la demandante, Sernac, cabe recordar que su protesta se dirige contra la confirmación de la sentencia de primera instancia omitiendo expresar las razones para mantener la imposición de la multa sin considerar a cada consumidor afectado y la escala usada para pagar las indemnizaciones, a pesar que son las alegaciones que sustentan su recurso de apelación.

Como es posible advertir, lo que verdaderamente denuncia la actora es la falta de consideraciones sobre estos temas, y en consecuencia ha invocado en forma incorrecta la causal de casación, circunstancia que basta para desecharla. Sin embargo, no está demás hacer presente que, tanto respecto de la negativa a imponer la multa por cada uno de los consumidores afectados, como de la modificación de la determinación de las indemnizaciones para los grupos formados al efecto, los juzgadores de alzada confirmaron lo obrado por el *a quo*, situación que implica que el requisito que el recurrente echa de menos no es exigible, a luz de la lectura

de los incisos segundo y tercero del artículo 170 del Código de Procedimiento Civil.

De este modo, el recurso de casación en la forma impetrado por la demandante será desechado.

II.- En cuanto a los recursos de casación en el fondo:

Quinto: Que por el recurso de casación en el fondo impetrado por la demandada, Créditos, Organización y Finanzas S.A., se reclama, en primer término, la infracción a las normas reguladoras de la prueba. Por una parte se afirma que los jueces de la instancia ponderaron equivocadamente la prueba rendida, contrariando las reglas de la sana crítica previstas por el artículo 51 inciso 2° de la ley de protección al consumidor, al concluir que con la suscripción del “informativo convenio” nacen nuevos derechos y obligaciones para las partes, generando una nueva operación de crédito, fundados en la concesión de plazo condicionada a las nuevas estipulaciones crediticias, por cuanto de la enumeración de los aspectos convenidos en ese instrumento no puede establecerse tal consecuencia. Precisa que se quebrantaron los principios de la lógica y las máximas de la experiencia al dar tales efectos al pago de un pie, a resultas que no es más que la satisfacción adelantada de una parte del crédito, y asevera que los pretendidos intereses, gastos de cobranza y administrativos, la situación desventajosa y falta de información de los consumidores no son tales, y que el total de la deuda corresponde a lo que no se ha pagado del crédito original castigado, que los deudores no firman un CIC (comprobante de pago) y añade que la expectativa de los consumidores de ser eliminados del boletín comercial no tiene sustento porque la nota 7° del documento dice que no habrá tal exclusión.

Por otro lado, alega la vulneración de las normas que regulan la carga de la prueba, a saber, los artículos 1698 inciso 1° del Código Civil y 50 inciso final de la Ley N° 19.496, que ponen de cargo del demandante la prueba del daño, quien no aparejó antecedente alguno que permita establecerlo ni fijar el monto de la indemnización que amerita, al punto que los grupos de consumidores se fijaron de acuerdo con los antecedentes que esa parte acompañó en la etapa de conciliación. Además sostiene que no hay prueba para demostrar la infracción a los artículos 3 letra a) y 23 de la Ley 19.496, que igualmente fue establecida por la resolución recurrida.

Indica que estos errores de derecho tuvieron influencia sustancial en lo dispositivo de la resolución, puesto que llevaron a dar por acreditados hechos que no son efectivos y que conllevan una falsa calificación jurídica sobre el informativo convenio; adicionalmente, permitieron acoger la demanda civil a pesar de no estar acreditados los perjuicios ni los supuestos que la hacen procedente.

En segundo término, denuncia la inobservancia de los requisitos de la acción impetrada y que aparecen en los artículos 1° inciso 1°, 2 bis, 50 inciso 1° y final, 51 inciso 1°, todos de la ley del ramo, relación con los artículos 1° inciso 1°, 2 letra f) y 16 de la Ley N°19.628, sobre protección de la vida privada, fundado en que es preciso que las transgresiones a la ley irroguen perjuicio a los consumidores, siendo necesario acreditar el daño al interés colectivo. Afirma que este elemento basal no está acreditado y por ello la acción no puede prosperar. Por otro lado, reclama que conforme con el artículo 2 bis de la ley 19.496, ésta no se aplica a bienes o servicios regulados en leyes especiales, como la ley de protección a la vida privada, puesto que el tratamiento de datos personales no puede ser fuente de un juicio de interés

colectivo, conforme con la definición de datos personales que entrega esa ley, más aún cuando el artículo 16 establece un procedimiento especial de reclamo.

Señala que la influencia sustancial en lo dispositivo del fallo radica en la condena que pesa sobre la demandada a pesar de no concurrir los elementos esenciales para imponerla.

El recurso protesta, además, por el quebrantamiento de los artículos 19 inciso 1°, 578, 1437, 1444, 1445, 1473, 2196 y 2197 del Código Civil, en relación con el artículo 1° de la Ley N° 18.010, y artículos 1° N°6 y 16 letra g) de la ley de protección al consumidor, que se concreta en la definición de la naturaleza jurídica del informativo convenio, por cuanto para el nacimiento de un acto jurídico bilateral se requiere el concurso real de voluntades de dos o más partes, que se denomina contrato cuando tiene por objeto la creación de derechos y obligaciones, aptitud que no tiene dicho instrumento, que sólo confiere un nuevo plazo al deudor moroso castigado. Así, es un acto jurídico unilateral que sólo requiere una manifestación de voluntad del deudor; sin embargo, aún de considerarse que es un acto bilateral, no es más que una convención. Añade que tanto la regulación del mutuo como de la operación de crédito de dinero exigen la entrega o promesa de entregar una suma de dinero, cuestión que no ocurrió; tampoco el otorgamiento de plazo se sujetó a una condición, que en todo caso debía ser incorporada mediante una cláusula especial. Sostiene que el pago del pie es sólo el cumplimiento espontáneo de la obligación previamente contraída, no una condición.

Asevera que estos vicios influyeron sustancialmente en lo dispositivo de la decisión, debido a que la calificación hecha al informativo convenio habilitó

su estimación como un contrato de adhesión y, con ello, se produjo el quebrantamiento del artículo 16 de la ley de la especialidad.

Finalmente, la demandada reclama la vulneración de los artículos 3 letra a) y b), 4, 12, 16 letra g), 23 y 24 inciso 1° de la ley 19.496, en relación con los artículos 9 inciso 1°, 1628, 1634, 1649 del Código Civil y 17 y 18 inciso 2° de la ley 19.628, ya que se consideraron abusivas ciertas cláusulas del documento sobre la base de la infracción del proveedor del deber de información, a pesar que el artículo 3 letra b) regula el deber de los consumidores de informarse responsablemente, y que el mismo precepto en su literal a), y los artículos 4, 12 y 23 de la ley del ramo no se relacionan con dicho deber, aseverando que las condiciones del total de la deuda se ven en los estados de cuenta y se pactan en el contrato de crédito anterior al informativo convenio, reiterando que no existen gastos de cobranza, intereses por mora y cargos fijos facturados y adeudados que deban informarse. Con esto, entiende transgredido el artículo 24 inciso 1° de la ley ya citada, puesto que no son reales los pretendidos incumplimientos legales.

En cuanto a la falta de eliminación de los antecedentes comerciales de los deudores, asevera que la demanda no explicó cómo este hecho vulnera las normas de protección al consumidor, mientras que los juzgadores olvidan la regulación que le impone el Decreto Supremo N°950 de Hacienda de 1928 y sus modificaciones, especialmente el Decreto Supremo N° 998 de 2006, que armonizó dicho cuerpo con la Ley N° 19.628, y de la cual se colige que está obligada a enviar a la Cámara de Comercio los datos señalados en el artículo 17 de esa ley, fijando los artículos 12 y 18 los casos en que los deudores debían ser desinformados, dentro de los cuales no se encontraban las deudas de autos. Añade que la ley N° 20.575, publicada en febrero de 2012,

incorporó en el referido artículo 17 los casos en que está vedado comunicar las obligaciones financieras, a saber, la renegociación, repactación, novación o modalidad pendiente, por lo que es claro que antes de esa modificación no tenía el deber de desinformar.

Sostiene, además, que la novación según prescriben los artículos 1628, 1634 y 1649 del Código Civil, tiene la naturaleza jurídica de un modo de extinguir las obligaciones y, a la vez, de contrato, sin que la mera aplicación del plazo sea suficiente para constituir novación, por lo cual estimar que el informativo convenio tiene tal naturaleza, más aún cuando no se expresa el ánimo de novar, contraría la ley, y al haberse pactado que no se eliminarían los antecedentes comerciales de los deudores, mal puede existir una expectativa en ese sentido.

Asegura que estos yerros influyeron sustancialmente en lo dispositivo de la sentencia, por cuanto impidieron advertir que la demandada no incurrió en una conducta reprochable, ya que no tenía el deber de eliminar a los deudores morosos del boletín comercial.

Finalmente pide que se anule la resolución recurrida y se dicte la correspondiente de reemplazo que niegue lugar en todas sus partes a la demanda interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, con costas.

Sexto: Que, por su parte, el recurso de casación en el fondo presentado por la demandante alega, únicamente, la infracción del artículo 53 C letra b) en relación con el inciso final del artículo 24, ambos de la ley de protección al consumidor, basado en que el fallo de segundo grado impuso una multa de 40 UTM por cada infracción, pero no lo hizo por cada consumidor afectado, apartándose del tenor literal de esas disposiciones que obligan a hacerlo, tal como se pidió en la demanda. Sostiene haber acreditado que el colectivo

afectado son 75.551 personas, quienes suscribieron los convenios de pago durante los últimos 60 meses contados desde la presentación de la demanda colectiva y no fueron eliminados de los registros de morosidades, sino hasta que pagaron la deuda o hasta que entró en vigencia la Ley N° 20.575, que modificó la ley sobre protección a la vida privada en el sentido ya señalado.

Añade que las circunstancias del inciso final del citado artículo 24 son elementos de juicio para fijar el monto de las multas que no eliminan la regla invocada, de modo que según el artículo 53 C letra b) de la ley del ramo, luego de su modificación por la Ley N° 20.416, luego de determinarse las multas por cada infracción perpetrada han de sumarse por cada consumidor afectado.

Señala que los errores denunciados influyen en lo dispositivo del fallo puesto que, de no haberse incurrido en ellos, se habría concluido que era procedente la aplicación de una multa por cada consumidor afectado. Por ello pide que se anule parcialmente dicha decisión y se dicte otra de reemplazo que confirme la de primer grado en lo no impugnado, y condene a la demandada al pago de las multas que sean procedentes por cada consumidor afectado.

Séptimo: Que la sentencia de segunda instancia revoca la apelada en cuanto condenó a la demandada al pago de una multa de 40 UTM y, en su lugar la impone por cada una de las infracciones establecidas, confirmándola en lo demás apelado.

Los fundamentos fácticos de la resolución, establecidos en primera instancia, son los siguientes:

1.- Que los consumidores por los cuales se acciona suscribieron el “informativo convenio” y no fueron eliminados del Boletín Comercial (basamento vigésimo);

2.- Que la demandada, empresa del giro emisión y administración de tarjetas de crédito y otorgamiento de líneas de crédito, ofreció a sus clientes que presentaban morosidades, esto es, que cesaron en el pago de sus obligaciones, la posibilidad de suscribir un documento denominado “informativo convenio” a fin de reprogramar o repactar su deuda (considerando vigésimo segundo);

3.- Que el “informativo convenio” concede nuevos plazos a los deudores, sujeto a la aceptación de ciertas condiciones crediticias (id);

4.- Que además del informativo convenio se firmaba o aceptaba expresamente un nuevo comprobante de pago, denominado CIC (id);

5.- Que el informativo convenio cuenta con un “folio de renegociación”, en que se individualiza al deudor, el tramo de mora de acuerdo con las políticas de cobranza y se allega un cuadro en que aparece el total de la deuda vencida, por vencer, total de la deuda (que considera los anteriores conceptos más gastos de cobranza, interés por mora y cargos fijos facturados y adeudados a la hora y fecha de su expedición), total condonaciones, deuda después de la condonación, pie comprometido, deuda a financiar, pie mínimo exigido, abono imputable al pie, pie mínimo a pagar, pie comprometido (que debe pagarse en caja antes del cierre de la jornada), primer vencimiento, número de cuotas y valor cuota (id);

6.- Que se denomina genéricamente renegociación a las tres operaciones de crédito que ofrece la demandada a los deudores morosos, a saber, refinanciamiento, repactación y convenio de pago (id);

7.- Que la nota 1 del referido documento dice “El total de la deuda, incluye el total de cuotas vencidas o por vencer, gastos de cobranza, interés por mora y cargos fijos facturados y adeudados a la fecha y hora indicada en este documento”, sin indicar en detalle los gastos, intereses y cargos (fundamento vigésimo quinto);

8.- Que la nota 3 señala “Los cargos por renegociar corresponden a las condiciones establecidas por la empresa, para este tipo de renegociación de deuda y vigentes al día de hoy” sin que los deudores sepan lo que pagan por concepto de estos cargos, tales como tasa de interés, gastos de cobranza, comisiones, gastos notariales, seguros y otros importes (id);

9.- Que la nota 7 del instrumento indica “Este convenio de pago no produce la novación de la deuda, por ello no conlleva la eliminación de los antecedentes comerciales, sino hasta el pago de la última cuota” (motivo vigésimo séptimo);

10.- Que los suscriptores de los convenios de pago poseían una expectativa que ya no fueran considerados como morosos y, en consecuencia, fueran eliminados de los boletines comerciales (id);

11.- Que los afectados son los clientes suscriptores de convenio de pago no eliminados del Boletín Comercial dentro de los siete días siguientes a la suscripción del documento (razonamiento vigésimo octavo).

Adicionalmente, el fallo de segundo grado deja asentado que el informativo convenio contiene cláusulas sobre la validez del convenio de pago y condonaciones y la sanción por mora mayor de 180 días (reflexión décima).

Octavo: Que, sobre la base de estos hechos, la decisión se pronuncia respecto a la naturaleza jurídica del informativo convenio, teniendo en cuenta

que es posible colegir de su contenido que, luego de la suscripción, nacieron nuevos derechos y obligaciones para los deudores como para la demandada, y por tales circunstancias es un contrato de crédito, ya que no se limitó a la concesión de un plazo para la cancelación de una obligación incumplida y el fraccionamiento de la cantidad adeudada, debido a que se lo sujetaba a la aceptación de nuevas condiciones crediticias, muchas de las cuales colocan a los deudores en una situación más desventajosa (basamentos vigésimo segundo de primera instancia y undécimo de alzada). Añade el sentenciador *a quo* que esta nueva operación de crédito se materializa con el informativo convenio y la firma o aceptación expresa de un comprobante de pago, denominado CIC.

Enseguida, se avoca al análisis de la forma de contratación, a efectos de dilucidar si se trata o no de un contrato de adhesión. En ese sentido, previene el juez de primer grado, en su considerando vigésimo segundo, que el artículo 1° N°6 de la ley de protección al consumidor define esa clase de contratos como aquellos cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor pueda alterar su contenido. Extrae de esa definición que los elementos de esa clase de consentimiento son la propuesta unilateral, ausencia de negociación, autoría material de las cláusulas del proveedor o un tercero, se celebre entre un proveedor profesional y un consumidor final y que sea un contrato consensual. Luego de analizar tales elementos, el mismo sentenciador concluye que se trata de un contrato de adhesión, por cuanto el consumidor no puede discutir el contenido del contrato y debe aceptar sus cláusulas como única forma de lograr un refinanciamiento, repactación o convenio.

Noveno: Que luego el fallo recurrido examina las cláusulas del contrato de crédito de que trata el informativo convenio, a efectos de establecer si ellas son abusivas. Para ello, el juez en lo civil toma en cuenta, en su fundamento vigésimo sexto, que el literal g) del artículo 16 de la ley 19.496 otorga el carácter de abusivas a las cláusulas que contraríen las exigencias de la buena fe, atendiendo a parámetros objetivos, y con ello causen un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que se deriven del contrato en perjuicio del consumidor, atendiendo a su finalidad y las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Precisa que la buena fe a que alude el precepto corresponde a su dimensión objetiva, esto es, el deber de actuar leal y correctamente en el desarrollo de las relaciones contractuales, suponiendo la confianza en la conducta leal de la otra parte en cuanto no se verán defraudadas sus expectativas; de esta manera, la infracción de este deber de buena fe se manifiesta en la existencia de un desequilibrio que es significativo si con él se vulneran las expectativas del consumidor, impidiendo la obtención del fin perseguido mediante la contratación del bien o servicio, para lo cual debe tenerse presente, en el caso concreto, la función del contrato de crédito suscrito (motivo vigésimo séptimo). A ello agregan los jueces de alzada que el principio general de la buena fe consiste en una “actitud buena” que supone confianza y creencia, en aras de equilibrar la posición de las partes – en la relación de consumo – en condiciones de igualdad y a fin de propender una adecuada y efectiva protección del consumidor. Asimismo, afirman que el desequilibrio a que alude el artículo 16 de la ley 19.496 debe entenderse como un “déficit jurídico”, de manera que la abusividad no se refiere al contenido económico del contrato, sino que a la afectación a los derechos y obligaciones de los

consumidores, ya sea que se altere el derecho dispositivo en contra del consumidor o se fracture el propósito práctico del contrato (razonamientos duodécimo y décimo tercero de la decisión de segunda instancia).

Avocándose al estudio de las notas 1 y 3, el sentenciador *a quo* deja constancia que, al no indicarse en detalle los gastos de cobranza, intereses por mora y cargos fijos facturados y adeudados, se vulnera la obligación del proveedor de entregar información veraz y oportuna al consumidor, por lo que no puede, con el sólo mérito del documento, ejercer sus derechos para determinar si se les aplican los límites legales, citando al efecto los artículos 3 letra a) y b), 4 y 37 de la ley del ramo (reflexión vigésimo quinta de primer grado). Sobre el deber de información, el basamento undécimo de la sentencia de alzada indica que el artículo 3° letra a) consagra el principio de la libertad contractual, que implica que el consumidor puede elegir libremente todo tipo de bien o servicio, representando la concreta y real posibilidad que tiene de influir en la relación de consumo, libertad a la que se une la transparencia, sobre todo tratándose de contratos de adhesión.

Luego de tales disquisiciones jurídicas, la resolución sostiene que la redacción de las referidas estipulaciones no permite que los consumidores hayan entendido a cabalidad su significado, ya que se desconocían las sumas de dinero adeudadas por cada uno de los conceptos, motivo por el cual considera que son abusivas desde que no permiten el ejercicio de los derechos por parte de los consumidores (considerando vigésimo sexto de primera instancia).

Respecto de la Nota 7, que declara que el acuerdo no implica novación, el mismo fallo tiene en cuenta en su fundamento vigésimo séptimo que los suscriptores de los convenios de pago poseían la expectativa razonable, en

relación con la finalidad de la reprogramación, repactación o convenio de pago, que ya no fueran considerados como morosos y, en consecuencia, fueran eliminados de los boletines comerciales. Añade que ese contrato de adhesión genera un desequilibrio en las prestaciones recíprocas de las partes, ya que pese a suscribir el convenio de pago, efectuar el pago de un pie y pactar las cuotas que originariamente habrían vencido y las que estarían por vencer, no se produciría novación y en consecuencia se mantendría al consumidor en el boletín comercial, infringiendo la finalidad del contrato de crédito y las expectativas razonables de los consumidores, de modo que es una estipulación abusiva. En el mismo sentido, la decisión de segundo grado afirma que las cláusulas en análisis son abusivas, por cuanto su carácter desproporcionado indica una situación inesperada y contraria a la normalidad de los contratos, no pudiendo ser aceptadas atendida la confianza esperada por el consumidor (motivo décimo tercero).

Décimo: Que la sentencia acoge la demanda en su aspecto civil, y para fijar el universo de consumidores afectados a los que se debe indemnizar, se atiende al proceso de conciliación, en cuanto le permite determinar que el conjunto general de consumidores no es inferior a los clientes suscriptores de convenio de pago no eliminados del Boletín Comercial dentro de los siete días siguientes a la suscripción del documento, considerando un período de 5 años hacia atrás desde la presentación de la demanda. Distingue, dentro de ellos, los que hubieren pagado toda la deuda o se encontraba en vías de pago hasta un año de suscrito el convenio y los que no hubieren pagado la deuda (razonamiento vigésimo octavo). Estima, en su reflexión vigésimo novena, que tales consumidores sufrieron un perjuicio que se constituye por el hecho de ser mantenidos en el boletín comercial por más de siete días, ya

que esa circunstancia les impide el libre desenvolvimiento en la vida profesional, comercial, laboral y financiera.

Finalmente, a efectos de determinar el monto de la multa, la resolución de alzada tiene en cuenta, en su basamento décimo cuarto que se han establecido las infracciones de los artículos 3° letras a) y b); 4°; 12°; 16 letra g) y 23 de la Ley N° 19.496, de forma que corresponde sancionar con la multa establecida en la disposición legal por cada infracción, mas no por cada consumidor ni en forma unificada, aplicando el importe de 40 UTM por cada contravención.

En suma, la demanda es acogida, declarándose nulas y abusivas las notas 1, 3 y 7 del documento informativo convenio, y condenándose a la demandada al pago de una multa de 40 UTM por cada infracción y a la indemnización de los perjuicios en la forma indicada.

Undécimo: Que el primer reclamo del recurso de casación en el fondo de la demandada plantea la vulneración de las normas reguladoras de la prueba. Es preciso recordar que, primeramente, reclama la infracción de las reglas de la sana crítica en la determinación de una serie de presupuestos fácticos relacionados con el contenido, condiciones y efectos del informativo convenio, que llevaron a su calificación jurídica como un contrato de crédito –de adhesión- que implica novación de la deuda.

En ese sentido, es importante prevenir que esta Corte ya ha señalado reiteradamente que, al no constituir instancia, la revisión de los hechos asentados en el juicio, o el establecimiento de unos otros diversos de los fijados, y que determinan la aplicación de las normas sustantivas dirigidas a dirimir lo debatido, no es posible, salvo que se denuncie que al resolver la controversia los jueces del fondo se han apartado del *onus probandi* legal,

han admitido medios de prueba excluidos por la ley o han desconocido los que ella autoriza, o que se ha alterado el valor probatorio fijado por la ley a las probanzas aportadas al proceso. Insertos en este contexto, resulta claro que para alcanzar la convicción de haberse vulnerado las pautas de valoración de las pruebas aplicables en esta clase de juicios no basta con advertir que el establecimiento de los hechos pudo ser distinto del que aparece en el fallo recurrido, puesto que esta posibilidad es permitida por las reglas de la sana crítica al no establecer un valor probatorio específico para cada medio de convicción; al contrario, lo que se requiere para dar por configurada una transgresión de esta clase es apreciar una contravención a las reglas de la lógica, las máximas de la experiencia o los conocimientos científicamente afianzados.

Siguiendo esta línea, es posible advertir que la decisión recurrida evalúa cada uno de los medios de convicción aportados, alcanzando certezas fácticas razonables y que no se alejan de los parámetros entregados por las reglas de la sana crítica, las que no han sido desbordadas. Adicionalmente, cabe tener en cuenta que el recurso no arroja luces respecto de las probables infracciones de ley en el establecimiento de los presupuestos fácticos, puesto que no precisa las reglas concretamente vulneradas ni la forma en que se materializa dicha contravención. En estas condiciones, este reclamo será desechado.

Respecto del segundo reclamo planteado en este apartado del recurso, cabe recordar que se refiere a la inversión de la carga de la prueba en cuanto al daño. Sin embargo, tal cuestionamiento no es efectivo, puesto que la interlocutoria de prueba obliga a demostrar no sólo la efectividad de cada uno de los hechos que, según la demandante, configuran las infracciones a

la ley de protección al consumidor, sino que además que las conductas denunciadas afectaran el ejercicio de los derechos del consumidor, de manera que el peso probatorio está correctamente distribuido. En ese sentido, se puede apreciar que lo que en verdad reclama la demandada no es la distribución del peso de la prueba, sino la inexistencia, en su concepto, de probanzas aportadas por la demandante que permitan dar por acreditados los supuestos fácticos de la pretensión civil, en concreto, el daño, la vulneración del derecho de libre elección y del deber del prestador de servicios de actuar con diligencia. Sin embargo, la lectura de la sentencia de primer grado, hecha suya por la recurrida, permite advertir que entre sus fundamentos vigésimo quinto y vigésimo noveno, da por acreditada la abusividad de determinadas cláusulas del informativo convenio, el obstáculo que significan para el ejercicio efectivo del derecho a la libertad de elección por la infracción del deber de informar de manera veraz y oportuna, y concluye que el sólo hecho de mantener a los consumidores en el boletín comercial por más de siete días constituye un perjuicio para ellos, al verse afectado su libre desenvolvimiento en distintas áreas de la vida, base sobre la cual accede a la pretensión civil, fijando los grupos y subgrupos de consumidores de acuerdo con las agrupaciones propuestas por la demandada en la etapa de conciliación. Lo anterior implica que la misma evidencia que permitió tener por demostradas las infracciones a la ley de protección al consumidor –principalmente, la lectura de las cláusulas del informativo convenio y la testimonial de ambas partes-, fue suficiente para los juzgadores para dar por asentados los requerimientos de la pretensión civil, usando antecedentes que están en el proceso para delimitar los grupos de consumidores, de manera que el alegato no trata realmente de un asunto de

peso probatorio, sino de valoración de los elementos de convicción aportados, por lo cual no podrá prosperar.

Es preciso señalar, además, que el argumento de que no hay prueba para demostrar la transgresión del artículo 23 de la ley de protección al consumidor no es propiamente un cuestionamiento fáctico, sino más bien jurídico, debido a que se asienta en que dicho precepto no es aplicable a la situación de autos, tesis que debe plantearse en relación con los encuadres jurídicos del dictamen impugnado, por lo que la forma en que fue presentada esta pretensión es incorrecta, y por ende será desechada.

Duodécimo: Que, habiendo sido descartadas las denuncias de infracción a las normas reguladoras de la prueba, los presupuestos fácticos del proceso han quedado asentados. En este estado de cosas, es posible abordar las restantes denuncias contenidas en el recurso de casación de la demandada, siendo su primer capítulo el que sostiene que no se han verificado en este caso los requisitos que hacen procedente la acción, afirmándose la falta de prueba del daño y como consecuencia el acogimiento de la demanda a pesar de no concurrir un elemento basal, cual es el daño.

En este sentido, el recurso no plantea una controversia de índole jurídica, sino fáctica, puesto que sostiene que el perjuicio no ha sido acreditado por la parte a la cual le corresponde dicha carga, habiendo probado la demandada, de contrario, las ventajas que implica el informativo convenio para los consumidores. Este argumento no es atendible puesto que se sostiene en hechos no establecidos en el proceso, a saber, los beneficios del acto jurídico que encierra el informativo convenio, y que permitirían compararlos con las desventajas que se asentaron por los jueces del fondo. En suma, los hechos del proceso, a saber, las inequidades en perjuicio de los deudores

que provocó la suscripción de los instrumentos en examen, son la base adecuada para tener por demostrado el perjuicio, concurriendo el presupuesto de la acción que echa de menos el recurso, reclamo que por tales motivos no será acogido.

Décimo tercero: Que la demandada alega enseguida que la acción impetrada es improcedente respecto de la desinformación de las deudas morosas en el Boletín Comercial, puesto que se trata de una rama regulada en una ley especial, la ley de protección a la vida privada. Para resolver adecuadamente este asunto, importa tener en cuenta que el artículo 2 bis de la ley 19.496, prescribe que esas normas no son aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo, entre otros supuestos, en lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento. Por otro lado, siendo inconcuso que la incorporación de datos personales en una base de datos y su utilización son materias regidas por la ley N° 19.628, es pertinente traer a colación lo previsto en la letra f) del artículo 2 de dicho cuerpo normativo, que define los datos personales como los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables, como asimismo, lo establecido en el artículo 16 de la misma ley, que se refiere al proceso judicial que puede iniciarse por quien efectúa un requerimiento de información, modificación, eliminación o bloqueo de datos al responsable de un registro o banco de datos, cuando éste no atiende la solicitud.

Es útil recordar que el objetivo de la ley N° 19.496 es regular las relaciones entre proveedores y consumidores; determinar las infracciones en perjuicio de éstos y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. En el fondo, se trata de proteger a los consumidores y usuarios ante la desigualdad que por regla general presentan frente a los proveedores de bienes y servicios, confiriendo a los primeros un conjunto de derechos que cautelen las condiciones de una mejor vinculación relativa con estos últimos, propendiendo al equilibrio entre ambos grupos de sujetos. Siguiendo esa línea, la reforma introducida en el año 2004 tuvo por objeto poner fin a las asimetrías existentes entre consumidores y proveedores, puesto que en su texto original de 1997, la ley 19.496 sólo disponía la protección individual de los derechos de los consumidores y muy excepcionalmente daba lugar al ejercicio de una acción colectiva. Gracias a la reforma introducida en el año 2004, se incorporó en nuestra legislación la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, mediante la cual se logra la adecuada solución de aquellos conflictos que involucran intereses supraindividuales. (Derecho del Consumidor, Ricardo Sandoval López. Editorial Jurídica de Chile, pág. 74).

De lo reseñado, y como ha sostenido previamente esta Corte en el Rol N° 9010-2012, de veinte de agosto de dos mil trece, se desprende que la reforma introducida por la ley N° 19.955 de 14 de julio de 2004, mejoró la eficacia de los derechos de los consumidores al estatuir, junto con las acciones individuales, acciones colectivas protectoras de intereses colectivos y difusos y, al mismo tiempo, creó los procedimientos apropiados para hacerlos efectivos en justicia. Sobre el particular se ha dicho *que “La protección jurídica de los consumidores es un fenómeno innegable en la*

realidad legislativa de los últimos decenios en varios países. Se trata de una tendencia relacionada con un fenómeno más amplio, conocido como "movimiento internacional de acceso a la justicia de los intereses colectivos", dentro del cual se han desarrollado novedosos mecanismos procesales para resguardar los denominados intereses supraindividuales, difusos o colectivos, cuyas manifestaciones más evidentes se presentan en el ámbito de la defensa de los derechos de los consumidores y del medio ambiente" (Alejandro Romero Seguel; Aspectos procesales de las acciones para la protección de los consumidores, Derecho del consumo y protección al consumidor; Universidad de los Andes; pág. 311).

En ese entendido, el Servicio Nacional del Consumidor puede accionar en defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores cuando constata que un concreto accionar del proveedor implica la transgresión de los derechos consagrados en la ley del ramo, como lo es la abusividad en la suscripción de un contrato de adhesión, con la finalidad que se declare judicialmente la infracción que considera que se ha producido. De este modo, si bien el tratamiento de datos personales está regulado en una ley especial, la afectación de intereses supraindividuales que implica la contratación en situación de desigualdad mediante contratos de adhesión cuyo contenido acarrea el desequilibrio entre las partes que se refleja, entre otros, en el quebrantamiento de los derechos de los titulares de datos de carácter personal, constituye una materia susceptible de ser conocida en esta sede. Más clara es esta inferencia cuando se advierte que el proceso judicial de la ley de protección a la vida privada está previsto únicamente para el resguardo de un interés individual, mientras que el de estos antecedentes se refiere al interés colectivo de todos aquellos deudores que suscribieron el

informativo convenio con la expectativa no cumplida de ser eliminados del Boletín Comercial, de manera que nos encontramos en el caso previsto en la letra b) del artículo 2 bis de la ley 19.496, ya que si bien las normas de protección al consumidor no son aplicables, en principio, en materia de datos personales, sí lo son cuando se compromete el interés colectivo o difuso. Por lo mismo, la resolución recurrida no se equivoca al dar por satisfechos los presupuestos para impetrar esta acción de interés colectivo, razón por la cual se impone el rechazo de este reclamo.

Décimo cuarto: Que el tercer apartado del recurso de casación en el fondo de la empresa demandada se dedica a la determinación de la naturaleza jurídica del informativo convenio, anunciando que considera errónea su calificación como una novación. Al efecto, es necesario tener en cuenta que el Código Civil define la novación como la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la que queda extinguida, y establece tres modos de efectuarse, uno de ellos consiste en la sustitución de una nueva obligación a otra sin que intervenga nuevo acreedor o deudor (artículos 1628 y 1631).

Ahora bien, la demandada invoca los artículos 19 inciso 1° del Código Civil (relativo al elemento hermenéutico del tenor literal), 578, 1437, 1438, 1444, 1445, 1473 (sobre las fuentes de las obligaciones y los derechos, los elementos de los contratos y obligaciones condicionales), que considera infringidos por cuanto el informativo convenio no es un contrato, sino que un acto jurídico unilateral. Este aspecto debe ser resuelto sobre la base de los hechos del proceso, dentro de los cuales se encuentra que el referido instrumento concede nuevos plazos a los deudores y contienen un folio de renegociación en que se individualiza al deudor, el tramo de mora, el total de la deuda vencida, por vencer, total de la deuda, gastos de cobranza, interés

por mora y cargos fijos facturados y adeudados, total condonaciones, deuda después de la condonación, pie comprometido, deuda a financiar, pie mínimo exigido, abono imputable al pie, pie mínimo a pagar, pie comprometido, primer vencimiento, número de cuotas y valor cuota, y que por ese acuerdo se firma un nuevo comprobante de pago.

De los hechos que se han dado por asentados, queda en evidencia que el informativo convenio no es un acto jurídico unilateral, como pretende la recurrente. En efecto, este instrumento no solo consiste en el reconocimiento del cliente de estar en mora en el cumplimiento del pago de una determinada suma de dinero, sino que además concurre la voluntad del acreedor, quien no sólo concede un plazo determinado para la solución de tales montos, sino que además condona parte de su acreencia, pacta un pie a pagar y acuerda un nuevo importe de la deuda. Esto es aún más claro cuando se tiene en cuenta que la parte que fija las condiciones antes referidas, los nuevos montos, condonaciones y fecha de pago es el acreedor, conforme con sus políticas de cobranza. Siendo un acto jurídico bilateral, entonces, es necesario determinar si es un contrato.

Los contratos son definidos por el artículo 1438 del Código Civil como aquellos actos por los cuales una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Es precisamente lo que ocurre con el informativo convenio, desde que contiene una obligación, que en este caso es la que asume el deudor, de pagar, bajo nuevas condiciones, la deuda previamente contraída con el acreedor; se genera, por otro lado, el derecho de este último de compeler a la solución de su acreencia. En este contexto, importa dejar en claro que las partes que suscriben el referido instrumento, han convenido previamente un mutuo, en cuya virtud la demandada entregó determinadas

sumas de dinero al crédito, verificándose el contrato definido en los artículos 2196 del Código Civil y 1° de la ley 18.010.

De esta forma, en un primer momento el consumidor y la demandada acuerdan un contrato de mutuo, en cuya virtud esta última pone a disposición de los primeros determinadas sumas de dinero al crédito, que deben ser pagadas con posterioridad en los plazos que se convengan, generándose únicamente una obligación para el cliente, en cuanto a cumplir oportunamente con la solución de las sumas convenidas. Con posterioridad, el deudor incumple con esa obligación, quedando en mora, escenario en el cual las partes acuerdan el informativo convenio, que nace del reconocimiento de la deuda, optando el acreedor por dar un término adicional para el pago, pero no pura y simplemente, sino que sujeto a una condición, consistente en la aceptación por el cliente de los recargos que constan en su política de cobranza, nuevos plazos de pago y la solución de un pie.

Siguiendo esta cronología, queda en evidencia que las partes, al momento de la suscripción del documento, acuerdan un contrato de crédito distinto, en el cual se substituye la primitiva obligación que pesaba sobre el consumidor - el pago de su deuda-, por una nueva, revestida de distintas condiciones, que dan cuenta que dicha convención trata de una novación, cuyo efecto propio es la extinción de la primitiva deuda.

Conforme con lo que se ha venido señalando, queda claro que los sentenciadores no han incurrido en ningún error de derecho al resolver que el informativo convenio es un contrato de crédito, ni al estimar que dicho pacto constituye novación, de modo que este reclamo también será desestimado.

Décimo quinto: Que, enseguida, se reclama el quebrantamiento de las disposiciones de la ley de protección al consumidor que la resolución

recurrida estima infringidas, en relación con las disposiciones sobre la novación. Además se alega la inexistencia de la obligación de eliminar las deudas de sus clientes del Boletín Comercial, debido a que no se presentaba ninguna de las situaciones previstas por el antiguo artículo 18, en relación con el artículo 17, ambos de la ley de protección a la vida privada.

En torno a la primera denuncia, cabe señalar que el fallo impugnado tiene por vulneradas las letras a) y b) del artículo 3 de la ley 19.496, que prescriben como derechos del consumidor la libre elección del bien o servicio y la obtención de una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes. Sobre ellos el recurso afirma, por una parte, que la libertad de elección del consumidor no tiene relación con estos autos, y por la otra, que éstos también tienen deber de informarse responsablemente. Sin embargo, no es efectivo que el derecho a una libre elección del bien o servicio sea ajena a este pleito sino que, muy por el contrario, está íntimamente vinculada puesto que la falta de información veraz impide el ejercicio de esa libertad, que no puede desarrollarse en plenitud sin una previa información verdadera sobre las reales características del negocio que se pretende convenir. En el caso en comento, el proceder de la demandada transgredió estos derechos, desde que el texto del informativo convenio indica que no constituye novación, ni considera intereses y gastos omitiendo sus reales implicancias, a saber, que efectivamente se configura aquel modo de extinguir las obligaciones y la nueva deuda considera tales incrementos. Por su parte, el deber de informarse responsablemente no aparece involucrado en este asunto, en que las partes están sujetas por un contrato

de adhesión, a resultas que una de sus características es, precisamente, la asimetría informativa.

Por otro lado, la declaración de las partes en orden a que el pacto en examen no constituye novación y por ello no procede la eliminación de los antecedentes en el Boletín Comercial, constituye una renuncia anticipada del derecho a obtener la exclusión de sus datos personales del registro, proscrita por el artículo 4 de la ley del ramo. Tales antecedentes sí podían ser eliminados, al haber operado la extinción de la deuda por un medio distinto del pago, como es la novación. Esto porque el Decreto Supremo de Hacienda N°950, relativo a las labores de información comercial que ejerce la Cámara de Comercio, prescribe en su artículo cuarto que las deudas informadas deben consignarse como aclaradas cuando la cuota o cuotas morosas o las obligaciones derivadas de cheques, letras de cambio o pagarés hubiesen sido indudablemente pagadas o se hubiesen extinguido de otro modo legal con posterioridad al protesto o a su publicación en el Boletín. Tal disposición es producto de la adecuación a la Ley N° 19.628, que en su artículo 18 inciso segundo prohíbe continuar comunicando los datos relativos a las obligaciones comerciales después de haber sido pagadas o haberse extinguido por otro modo legal, caso este último en que se encuentra la novación, respecto de la deuda primitiva.

Conforme con lo que se ha ido señalando, las partes, al suscribir el informativo convenio, novaron el primitivo contrato de crédito, en el que los consumidores habían incurrido en mora y como consecuencia de ello habían sido incorporados en el Boletín Comercial. Esta novación trajo como consecuencia la extinción de la primitiva deuda -informada a la Cámara de Comercio-, por lo que, al perfeccionarse el informativo convenio, los

deudores tenían derecho a ser eliminados del boletín, y por eso es que la estipulación que declara que la convención no constituye novación y no amerita la exclusión del registro de morosidades, es constitutiva de una renuncia al derecho de retiro de sus datos personales del mencionado banco de datos, que le impide al deudor, *a posteriori*, requerir la aclaración del crédito adeudado.

Como consecuencia de ello, no son efectivos los errores de derecho relacionados con la temporalidad de la ley, ya que sin perjuicio de la modificación de la ley 19.628 de febrero de dos mil doce mediante la ley 20.575, que incorporó la prohibición de comunicar los datos de carácter económico, financiero, bancario o comercial relacionado con deudas repactadas, renegociadas o novadas, o se encuentren con una modalidad pendiente, lo cierto es que el acuerdo en análisis, al constituir una novación, tiene como uno de sus efectos la extinción del primitivo contrato, por lo que igualmente está contemplado en el inciso segundo del artículo 18 de la ley y en el inciso tercero del artículo 4° del Decreto Supremo N°950, disposiciones cuya vigencia, al momento de ser informadas las deudas en el Boletín Comercial, no fue discutida.

Por otro lado, la protesta relativa a la clase de acto jurídico que constituye el informativo convenio ya ha sido resuelta, estableciéndose que es un contrato de crédito que tiene por finalidad novar una deuda, por lo que no tendrán acogida aquellos cuestionamientos relacionados con que no se trata de un contrato –y que por ello no se le aplica el artículo 16 letra g) de la ley de protección al consumidor- o que no constituye novación –y por ende no es procedente aplicar el artículo 18 de la ley sobre protección a la vida privada.

Finalmente, en cuanto a la errónea cita de los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, que en concepto de la demandada no son atingentes a este pleito, cabe indicar que, tal como se señaló al razonar sobre el recurso de casación en la forma, tal vicio, de ser efectivo, carece de influencia sustancial en lo dispositivo de la decisión, por cuanto no impide el acogimiento de la demanda, y tampoco altera determinación del monto de la multa a imponer a la infractora, por cuanto la variedad de factores a considerar en su cuantificación, le otorga a los juzgadores un amplio margen para establecerlo sin sujeción a reglas aritméticas estrictas, de modo que aún de hacer lugar a esta parte del arbitrio, igualmente podría imponerse a la recurrente el valor de las multas que consigna la sentencia impugnada.

Las razones antes indicadas son suficientes para rechazar el último capítulo del recurso de casación en el fondo impetrado por la demandada que, en consecuencia, será íntegramente desestimado.

Décimo sexto: Que, respecto del recurso de casación en el fondo deducido por la demandante, es del caso recordar que versa únicamente sobre la determinación del monto de la multa aplicada por los sentenciadores, al no haber aumentado su valor por cada consumidor afectado.

Cabe indicar, sobre este aspecto que, por un lado, esta pretendida infracción carece de influencia sustancial en lo dispositivo de la sentencia, desde que los baremos que deben ser considerados al momento de fijar el monto de la multa no consideran una suma mínima, de manera que el valor establecido por los juzgadores e incluso uno menor aún, podrían ser aplicados de contabilizarse cada consumidor afectado a estos efectos. Por otro lado, el reclamo formulado descansa sobre un hecho no establecido en el proceso, como es la cifra de los perjudicados por las infracciones en que incurrió la

demandada, que el recurso fija en 75.551, pero que no ha sido asentado en la resolución recurrida. En tales condiciones, ataca los hechos del proceso sin denunciar la vulneración de las normas reguladoras de la prueba, defecto que impide su análisis el que, además, por lo ya dicho, es innecesario, por carecer de influencia sustancial en lo dispositivo del fallo.

Se impone, por ello, el rechazo del recurso de casación en estudio.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 764, 774 y 805 del Código de Procedimiento Civil, **se rechazan** los recursos de casación en la forma y en el fondo presentados, respectivamente, por la abogada señora Carolina Norambuena Arizábalos, en representación de la demandante, el Servicio Nacional del Consumidor, en la presentación de fojas 1305, y por los abogados señores Pablo Rodríguez Grez y Fernando José Rabat Celis, en defensa de la demandada, Créditos Organización y Finanzas S.A., en el libelo de fojas 1354, contra de la sentencia de segunda instancia dictada con fecha trece de enero de dos mil quince, que se lee de fs. 1.225 a 1.303.

Regístrese y devuélvase con sus agregados.

Redacción a cargo del Ministro señor Dahm.

Rol Nº 4903-2015.

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros Sres. Milton Juica A., Carlos Künsemüller L., Haroldo Brito C., Lamberto Cisternas R., y Jorge Dahm O. No firma el Ministro Sr. Cisternas, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar en comisión de servicios.

Autorizada por el Ministro de Fe de esta Corte Suprema.

En Santiago, a once de octubre de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.