

Rol. 34.281-5

QUILICURA, nueve de diciembre de dos mil dieciséis.

VISTOS Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, por el escrito de fs. 22, don Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional de Consumidor, ambos domiciliados en Teatinos N° 333 piso 2 de Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra de Banco Santander Chile representado por don Claudio Melandri Hinojosa ambos domiciliado en Bandera N° 150 de Santiago sosteniendo que con el objeto de verificar el cumplimiento de normas establecidas en la Ley de Protección al Consumidor ha detectado que la denunciada ha infringido algunas de sus disposiciones lo que se deduce a partir del reclamo formulado por don CRISTIAN JUAN MEJIAS MEZA, en su formulario único de atención R2016M821467, en el cual indica que en el mes de marzo del presente año recibió en su domicilio ubicado en Av. Manuel Antonio Matta N° 0679, depto. 203, Villa Raúl Silva Henríquez, comuna de Quilicura, una carta de cobranza a nombre de Daniela Angélica León Rodríguez, quien tiene una deuda con la denunciada sin embargo se señala que no se conoce a la denunciada y a pesar de ello en el sistema de la deudora tiene registrado ese domicilio. En consideración a los hechos expuestos el denunciado entrega información privada a un tercero que no posee ningún vínculo con la deudora morosa. Los hechos antes detallados, a juicio del Servicio Nacional del Consumidor constituyen abiertas infracciones a los artículos 23 inc. 1° y 37 inc. 5° de la Ley 19.496.

SEGUNDO: Que, por el escrito de fs.85, la parte de Banco Santander Chile S.A. contestó la denuncia solicitando el rechazo de la misma en todas sus partes con costas, por no existir infracción alguna a la LPC argumentando que 1) El Sr. Mejías "a mediados del mes de marzo habría recibido en su domicilio carta de cobranza asociada al estado de cuenta de Daniela León Rodríguez con quien no tiene vínculo alguno y que no viviría en su domicilio", 2) Que el sr. Mejías solicito al Sernac eliminar el domicilio registrado a nombre de la Sra. León toda vez, que en el domicilio ubicada en Av. Manuel Antonio Matta 679, departamento 203, de la comuna de Quilicura corresponde al del Sr. Mejías quien vive en aquel lugar del año 2007, 3) Que el Banco respondió al reclamo a través de una carta con fecha 8 de abril donde según sostiene el Sernac "no es posible acoger el

reclamo formulado", donde se le explica al Sr. Mejías que se cumplió con el proceso de corroborar el domicilio de la clienta antes de la celebración del contrato, 4) Respecto de la denuncia esta adolece de serias omisiones y que lo expuesto deberá hacer fehaciente acreditado por el denunciante, 5) Banco Santander no ha infringido la Ley 19.496, sino por el contrario a dado cumplimiento efectivo a sus obligaciones, etc....

Por el mismo escrito opone excepción de legitimación activa en atención a que el Sernac para actuar en virtud de lo dispuesto en el Art. 58, es decir, que para prospere la denuncia del Sernac debe tratarse de una acción que tenga por objeto la protección de interés general de los Consumidores, en cambio en este caso solo existe un supuesto perjudicado, un consumidor determinado que es doña Daniela León la que ni siquiera ha comparecido en autos.

TERCERO: Que, a fs. 103 la parte de Sernac, contesto el traslado conferido manifestando que se rechace la excepción en todas sus partes con costas dado que en el asunto discutido en autos si se ve comprometido el interés general de los consumidores, dado que su tarea consiste en poner en conocimiento de los Juzgados de Policía Local los hechos que puedan constituir infracciones a la Ley 19.496, para que sean en dichos Tribunales quienes, en la órbita de sus competencias, apliquen las multas legales correspondientes. Asimismo manifiesta también que el propio servicio puede iniciar en autos ante el Tribunal competente perseguir la responsabilidad infraccional de aquellos proveedores que vulneren este interés.

CUARTO; Que, a fs. 114 el Tribunal rechazo la excepción interpuesta por Banco Santander Chile, sin costas, ya que las facultades entregadas por el legislador al Servicio Nacional del Consumidor son amplísimas siendo su deber y obligación, pues entiende que la denunciada ha vulnerado los derechos de uno de ellos.

QUINTO: Que, en el comparendo celebrado a fs. 99, no hubo avenimiento y se suspendió la audiencia para su continuación el día 29 de noviembre de 2016 a las 09.30 horas, en el cual la parte denunciante reitero los documentos agregados a fs. 07 a 21, ambas inclusive, en tanto la parte denunciada reiteró los documentos acompañados en el otrosí de su escrito de contestación que rola a fs. 85, ninguna de las partes rindió prueba testimonial;

SEXTO: Que, a la luz de los hechos descritos en la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, este sentenciador no ha podido formarse la convicción necesaria para

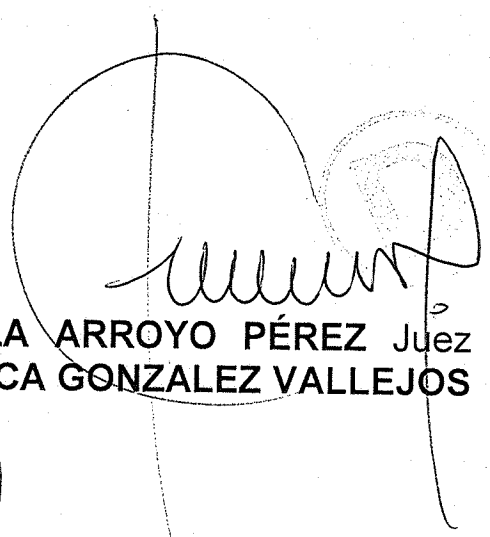
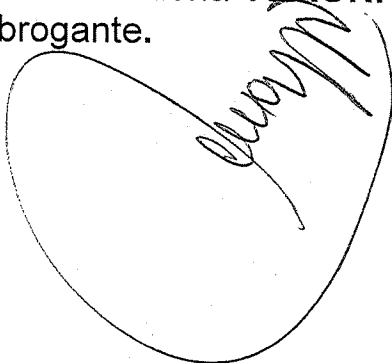
sin temor a equívoco alguno llegar a la certeza de que se ha cometido una infracción que causa menoscabo en los términos descritos por la denunciante en la persona del Sr. Cristián Mejías, puesto que en primer término la denunciada no tiene vínculos contractuales aparentes con el Sr. Mejías por tanto no es posible suponer que exista infracción al Art. 23 de la Ley del Consumidor 19.496, toda vez que dicha disposición comprende que en la relación entre proveedor y usuario se cause menoscabo por el actuar negligente del primero de los nombrados, en segundo término tampoco es posible atribuir a la denunciada que ha cometido infracción a la luz de lo dispuesto en el Art. 37 como lo señala la denunciante, toda vez que la correspondencia dirigida al domicilio del Sr. Mejías no constituye en ningún caso una cobranza que recaiga en su persona sino que en todo momento la cobranza es dirigida a la deudora correspondiente individualizada como Daniela León Rodríguez, asimismo es preciso sostener que en la actualidad los individuos que solicitan créditos a las instituciones bancarias y financieras deben pasar por el proceso de acreditación de sus respectivos domicilios, lo que conforme lo expuesto por la denunciada realizó dicha acreditación.-

Y vistos, además, lo dispuesto en la Ley No. 15.231; los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; Ley 19.496 y sus modificaciones; 1.698 del Código Civil y 144 del Código de Procedimiento Civil se declara:

- 1.- Que se rechaza la denuncia deducida a fs. 22, por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Banco Santander Chile S.A.
- 2.- Que no se condena en costas a la denunciante por estimar el tribunal que ésta tuvo motivos plausibles para litigar.-

Notifíquese, anótese y archívese.

Dictó esta sentencia don **PRISCILA ARROYO PÉREZ** Juez Subrogante y autoriza doña **VERONICA GONZALEZ VALLEJOS** Secretaria Subrogante.



C.A. de Santiago

Santiago, treinta y uno de mayo de dos mil diecisiete.

A los escritos folios 209127 y 211245: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de nueve de diciembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 123 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-111-2017.

Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el ministro señor Carlos Gajardo Galdames e integrada, además, por el ministro (S) señor Pedro Advis Moncada y la abogada integrante señora María Cecilia Ramírez Guzmán.

En Santiago, treinta y uno de mayo de dos mil diecisiete, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

CARLOS FERNANDO GAJARDO
GALDAMES
MINISTRO
Fecha: 31/05/2017 12:42:37

PEDRO PABLO ADVIS MONCADA
MINISTRO(S)
Fecha: 31/05/2017 12:52:22

MARIA CECILIA DEL PILAR RAMIREZ
GUZMAN
ABOGADO
Fecha: 31/05/2017 13:53:26

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 31/05/2017 16:07:18



YXGWBKRHMV

Qui licuro, a onxe de julio de dos mil
diecisiete...

Archives

[Handwritten signature]



Este Tribunal
si es absolutamente
confiada x
la corte no
do el cumplase
solo ARCHIVARSE