

SANTIAGO, veintitrés de marzo de dos mil quince.

VISTOS:

F259
desufo
Cmudo y hucde

I.- Que, a fojas 20 y siguientes, don RODRIGO ANDRÉS MARTÍNEZ ALARCÓN, Abogado, Director Regional Metropolitano Subrogante de Santiago del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), actuando en su representación, ambos con domicilio en calle Teatinos Nº 333, piso 2º, comuna de Santiago, deduce denuncia infraccional en contra de BANCO DE CHILE, representado legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, ambos con domicilio en Ahumada Nº 251, piso 2º, comuna de Santiago, por no cumplir de forma íntegra la obligación legal de proporcionar la información básica comercial solicitada por el Servicio, a propósito del reclamo deducido ante éste por don Alex Araya Betancurt, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 58 inciso quinto y siguientes de la Ley Nº 19.496.

Relata SERNAC en su libelo, que con fecha 14 de junio de 2013, remitió un oficio a la denunciada, solicitando información básica comercial, la cual consistía en:

- "1.- Copia de los contratos de seguros firmados por el consumidor;
- 2.- Copia de la solicitud de término de seguro; y
- 3.- Copia de los estados de cuenta de los últimos 12 meses del Sr. Alex Araya Betancurt".

Señala que frente a este requerimiento, la entidad bancaria, con fecha 04 de julio de 2013 entregó las copias de los contratos de seguros firmados por el consumidor, así como la copia de solicitud de término de seguro, más no las copias de los estados de cuenta de los últimos 12 meses, las cuales fueron requeridas formalmente, la denunciada sólo entrega una respuesta incompleta e insuficiente de la solicitud formulada, toda vez que no se ha efectuado la entrega de toda la documentación requerida, ni se ha indicado motivo alguno que justifique la negativa de su remisión, no existiendo variación de dicha conducta hasta la fecha.

II.- Que, a fojas 180 y 243 de autos respectivamente, se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la comparecencia de ambas partes. No se produjo conciliación. El requirente ratifica su acción y el requerido la contesta al tenor de su presentación de fojas 160 y ss., señalando, en síntesis, que no es efectivo que su representado no haya



COPIA FIEL DEL ORIGINAL
RECIDO A LA VISTA
SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

evacuado una respuesta completa y suficiente al requerimiento efectuado por el SERNAC, es más, señala que su representado estaba absolutamente confiado en que la respuesta remitida había sido recibida y aceptada conforme por el referido Servicio, ello hasta que fueron notificados de la presente denuncia. Señala que en la respuesta remitida al SERNAC, se responde y argumenta, en forma fundada, completa y extensa, todos y cada uno de los requerimientos efectuados por la contraria. Expone además que su representado se encontraba, y encuentra, imposibilitado a proporcionar a terceros información relacionada con operaciones sujetas a secreto bancario y a reserva, ello, por cuanto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley General de Bancos, que consagra el secreto bancario y la reserva, su representado por mandato legal no se encuentra autorizado. Indica que aquellos antecedentes cuya exhibición sea solicitada y revistan carácter de reservados, el Banco no podrá darlos a conocer, por expreso mandato legal. La misma disposición legal establece que los Bancos sólo podrán dar a conocer las operaciones sujetas a secreto bancario y a reserva, en términos globales, no personalizados ni parcializados, sólo para fines estadísticos o de información cuando exista un interés público o general comprometido, calificado por la Superintendencia, situación que, en la especie, no concurría. Finalmente expone que la denuncia infraccional de autos tiene el carácter de temeraria y que, en consecuencia, debe procederse conforme a lo dispuesto en el artículo 50 letra e) de la Ley N° 19.496; No se presentaron testigos por las partes.

III.- Que, de fojas 6 a 19 la parte denunciante acompañó los siguientes documentos: a) Copia simple de oficio ORD. N° 10024, de fecha 14/06/2013; b) Carta respuesta de fecha 04/07/2013; c) Carta duplicado de renovación de póliza N° 10305786; d) Copia simple de formulario de eliminación de póliza N° 44289; y e) Formulario único de atención de público, de fecha 20/05/2013.

IV.- Que, de fojas 40 a 159 la parte denunciada acompañó los siguientes documentos: a) Copia de ordinario N° 10024, de fecha 14 de junio de 2013; b) Carta respuesta, de fecha 04/07/2013; c) Copia de carta respuesta de fecha 04 de junio de 2013 remitida a don Alex Araya Betancourt; y d) Copias de distintas sentencias.



COPIA FIEL DEL ORIGINAL
 ENVIDO A LA VISTA.
 SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

V.- Que, a fojas 244 la parte denunciante del SERNAC, objeto los documentos acompañados por la denunciada.

VI.- Que, a fojas 247 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE INSTRUMENTOS.

1) Que, como consta a fojas 244, los documentos acompañados por la parte denunciada en la audiencia de estilo, fueron objetados por la parte denunciante. Sin embargo, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, ello no impide al sentenciador considerarlos para los efectos de dictar sentencia en la causa.

II.- EN CUANTO AL FONDO.

2) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional del SERNAC.

3) Que, el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."*

De acuerdo a la doctrina, se entiende por *"sana crítica"* aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

4) Que, el artículo 58 inciso quinto y siguientes de la Ley N° 19.496 dispone: (...) *"Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que*



COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RECIBIDO A LA VISTA.

SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación."



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
18/NOV. 2015
SECRETARIO ABOGADO

1263
2014
Subp
t 14

5) Que, el artículo 2º letra o) de la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada, dispone: *"Para los efectos de esta ley se entenderá por: (...) o) Tratamiento de datos, cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar, comunicar, ceder, transferir, transmitir o cancelar datos de carácter personal, o utilizarlos en cualquier otra forma."*

6) Que, el artículo 4º incisos primero a tercero de la Ley N° 19.628 dispone: *"El tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello. La persona que autoriza debe ser debidamente informada respecto del propósito del almacenamiento de sus datos personales y su posible comunicación al público. La autorización debe constar por escrito."*

7) Que, el artículo 1698 inciso 1º del Código Civil: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

8) Que, ahora bien, con respecto a la facultad del Servicio Nacional del Consumidor de solicitar la información relativa a la cuenta personal de don Alex Araya Betancurt, es necesario señalar que el artículo 58 de la Ley N° 19.496, comprende la facultad de solicitar información que va más allá de la información básica comercial a que se refiere el artículo 1º N° 3 de la Ley N° 19.496, ampliación que operó en virtud de las modificaciones que introdujo la Ley N° 20.555 del año 2011 al artículo 58 de la Ley N° 19.496, información que a juicio de este Tribunal, puede perfectamente comprender aquella relacionada con la situación crediticia de un particular, siempre que SERNAC cuente con la debida autorización de dicho particular de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada, dado que los datos solicitados por SERNAC, corresponden a aquellos cuyo tratamiento requiere la autorización de su titular según lo dispuesto en el artículo 4º de dicha ley.

9) Que, entonces, y atendido que no consta en autos que SERNAC cuente con la debida autorización de don Alex Araya Betancurt, para que



COPIA FIEL DEL ORIGINAL
RECIBIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

dicha institución realice el tratamiento de sus datos personales, acción que incluye la recolección de datos según lo dispuesto en el artículo 2º letra o) de la Ley Nº 19.628, razón por la cual, es posible concluir que la omisión de la denunciada en la entrega de dichos datos, se encuentra plenamente justificada.

10) Que, la naturaleza infraccional de las normas de la Ley Nº 19.496, obliga especialmente al Tribunal a respetar los principios legales y constitucionales que conforman un procedimiento racional y justo, particularmente los principios que informan al derecho penal, como son los de legalidad y tipicidad, por lo que no resulta procedente interpretar las normas contravencionales de la ley de un modo extensivo o darles una aplicación analógica, sino que es imperativo que la conducta que se sanciona esté exactamente definida en la ley y suficientemente probada en el proceso.

11) Que, por lo tanto el Tribunal, apreciando los antecedentes probatorios aportados a la causa conforme a las reglas de la sana crítica, estima que ellos no son lo suficientemente concordantes, conexos, graves, múltiples ni precisos, como para hacer formar convicción plena al sentenciador en cuanto a la efectividad de los hechos que fundan la denuncia de autos, como tampoco respecto la responsabilidad que en ellos corresponde al denunciado.

12) Que, siendo así, este Tribunal no puede tener por establecida la infracción al artículo 58 inciso quinto, ni a ninguna otra norma de la Ley Nº 19.496, razón por la cual, la denuncia infraccional será desechada en todas sus partes.

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas citadas de la Ley Nº 19.496, en relación con el artículo 14 de la Ley Nº 18.287;

SE RESUELVE:

A) Que, **SE DESECHA** la objeción de documentos planteada por la denunciante a fojas 244.

B) Que, **SE DESECHA** la denuncia infraccional deducida por don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), por las razones expresadas en la parte considerativa de esta sentencia.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 18 NOV 2015
SECRETARIO ABOGADO

Se desestima
5066
71162

C) Que, **SE DESESTIMA** la petición de declaración de denuncia temeraria, por no concurrir las condiciones exigidas en la ley.

D) Que, cada parte pagará sus respectivas costas.

E) Que, una vez ejecutoriada la presente resolución; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley Nº 19.496.

Dictada por don HÉCTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

Autoriza don DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.

[Handwritten signature of Daniel Leighton Palma]



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

C.A. de Santiago

Santiago, veintinueve de julio de dos mil quince.

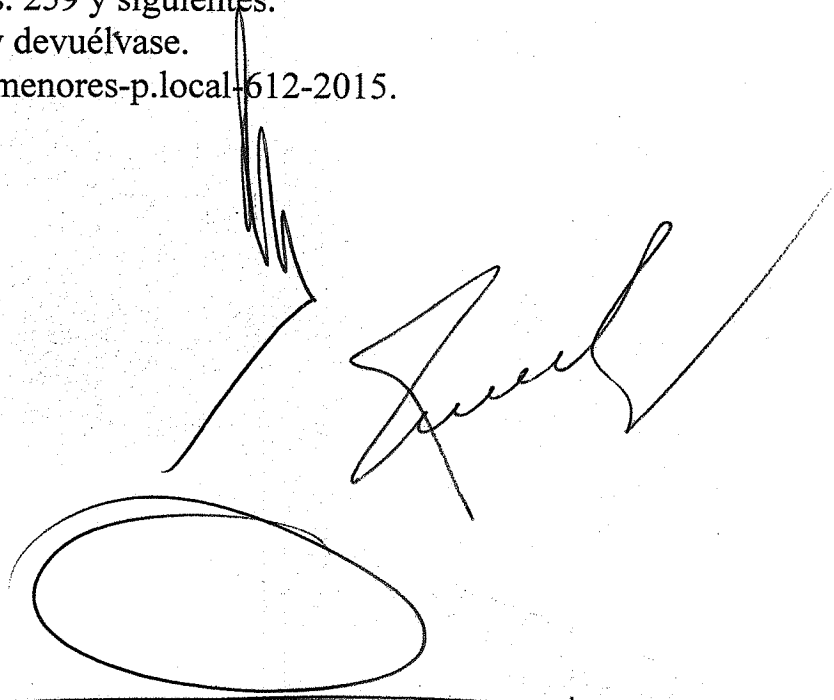
A fs. 351, 352 y 353: a todo, téngase presente.

VISTOS:

Se confirma la sentencia apelada de veintitrés de marzo de dos mil quince, escrita a fs. 259 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

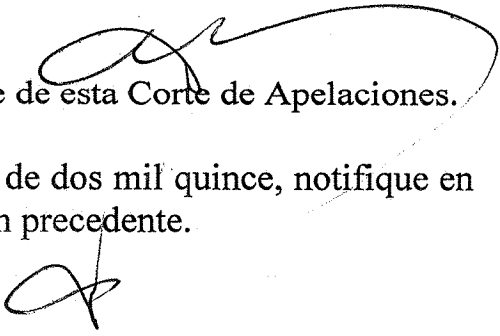
Nº Trabajo-menores-p.local-612-2015.



Pronunciada por la **Segunda Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministro (S) señora Ana Cienfuegos Barros e integrada por el Ministro (S) señor Tomás Gray Gariazzo y por el Abogado Integrante señor Oscar Torres Zagal.

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

En Santiago, a veintinueve de julio de dos mil quince, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO