

Sra Daisy Valeria Sepulveda Bahamonde
Coppo 26 Agosto 2016.

16:18

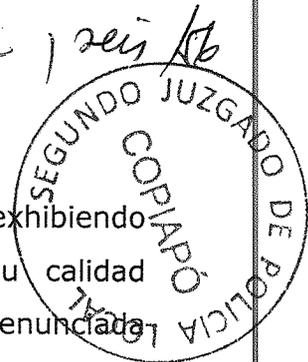


Copiapó, quince de julio de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que, en lo principal de la presentación de fojas 12 rola denuncia infraccional presentada por doña **DAISY VALERIA SEPULVEDA BAHAMONDE**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Atacama N° 898, Copiapó, en contra de **SCOTIABANK CHILE**, Rol Único Tributario N° 97.018.000-1, representado legalmente por don **JOSE MANCILLA VENEGAS**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Atacama N° 550, Copiapó, por haber incurrido en actuaciones que constituirían infracción a los artículos 12 y 23 de la ley 19.496. Narra que promueve la denuncia en el ejercicio de la facultad que le confiere el artículo 58 de la Ley N° 19.496, indicando que el Servicio tomó conocimiento de un hecho que afectaba al consumidor **JOSE ALEJANDRO CODOCEO GARROTE**. El día 28 de julio de 2015 tal y como consta en el formulario único de atención de público N° R2015C470821 el consumidor comunicó al Servicio que en octubre de 2014 realizó un pago total de un crédito de consumo al Banco Scotiabank por un monto de \$2.900.000. Con posterioridad a la fecha indicada el consumidor comienza a recibir llamadas de cobranza por una supuesta deuda con el Banco a la que en principio no dio mayor importancia, solicitando solo que revisaran sus antecedentes puesto que la deuda estaba cancelada. Después de recibir tanta insistencia de cobros, el día 24 de julio del presente año se dirige al Banco donde se entera que el pago realizado fue dirigido y cargado a la cuenta de JUAN MUNDACA, persona desconocida para el denunciante. En vista de tal situación el consumidor decide verificar su información en el boletín comercial, en la que para su sorpresa aparece publicada la deuda extinta con el Banco. Scotiabank responde al proceso de mediación que el Sr. Codocedo no registra deudas y productos vigentes en el Banco. Informan además que se encuentran gestionando la aclaración en el boletín de informes comerciales, así como también la regularización de la deuda informada en el estado de deudores de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Pese a la respuesta de la institución bancaria el Servicio considera que la infracción cometida es de tal gravedad que es absolutamente necesario sancionar a la empresa por los hechos acontecidos. En cuanto a la infracción del artículo 12 Scotiabank Chile se encuentra obligada a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales hubiere ofrecido al consumidor la prestación del servicio. La empresa denunciada reviste la calidad de proveedora de un servicio de crédito debiendo observar un estándar de diligencia que en definitiva no ha observado. Respetar las condiciones considera que cuando se extinga el crédito el consumidor debe tener la certeza que no será cobrada nuevamente.

La Secretaría
ha tenido a la vista.

f. minuta, seis / 16



Respecto a la infracción del artículo 23 inciso primero, el proveedor exhibiendo un actuar negligente ha prestado un servicio deficiente en su calidad causándole un significativo menoscabo al consumidor. La empresa denunciada se encuentra sometida a un estándar de culpa leve. Las sanciones están establecidas en el artículo 24 de la Ley 19.496, solicitando una multa de 50 UTM por cada una de las infracciones contempladas en los artículos 12 y 23 de la misma Ley. Por tales motivos presenta denuncia en contra del **SCOTIABANK CHILE**, solicitando sea condenado al pago del máximo de la multa por infracción a las disposiciones legales antes mencionadas, las cuales cita textualmente en el libelo. En el Primer Otrosí, solicita que se le tenga como parte en el proceso. En el Segundo Otrosí, acredita su calidad de Director Regional Subrogante del Servicio Nacional del Consumidor mediante resolución exenta 967 de fecha 06 de julio de 2015. En el Tercer Otrosí, acompaña documentos consistentes en: **a)** Copia formulario único de atención de público N° R2015C470821 de fecha 28 de julio de 2015. **b)** Copia simple de respuesta de "Gerente de calidad y transparencia Scotiabank Chile", de fecha 03 de agosto de 2015, remitida al Servicio Nacional del Consumidor. **c)** Copia de cédula de identidad del consumidor don José Alejandro Codoceo Garrote. **d)** Copia simple de boleta única de depósito N° 8640359. **e)** Copia de registro de operaciones que da cuenta del depósito del pago en efectivo. **f)** Copia de certificado de cancelación de deuda emitido por el Banco de fecha 10 de noviembre de 2014. **g)** Copia de reclamo efectuado por el cliente de fecha 07 de julio de 2015. **h)** Copia de carta de cobranza de fecha 10 de junio de 2015. **i)** Copia de boletín comercial de don José Codoceo Garrote de fecha 28 de julio de 2015. **j)** Copia de la resolución exenta N° 967 de fecha 06 de julio de 2015, que establece subrogante para el cargo de Director Regional de Atacama. En el Cuarto Otrosí, en su calidad de abogado habilitada para el ejercicio libre de la profesión asume el patrocinio y la representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**. 2) A fojas 20 se admite a tramitación la denuncia. 3) A fojas 28 rola atestado receptorial en el cual consta la notificación realizada a la parte denunciada. 4) A fojas 35 se lleva a efecto la audiencia decretada en autos con la asistencia de la parte denunciante el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por doña **DAISY VALERIA SEPULVEDA BAHAMONDE** y de la parte denunciada **SCOTIABANK CHILE**, representado por su abogado don **JAMES RICHARDS GARAY**. La parte denunciante ratifica la acción contenida en lo principal del libelo de fojas 12 y solicita se dé lugar a ella con costas. La parte denunciada acompaña minuta escrita de contestación la que se tiene como parte integrante del comparendo de estilo. En la contestación alega en primer término la prescripción de la acción infraccional sosteniendo que el

La Secretaría de Trámite Certifico que presente es copia fiel del original que se ha tenido a la vista.

[Signature]

La Secretaria

f. cuenta) seti

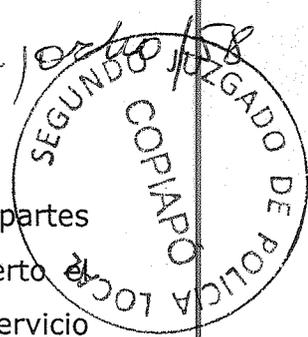
SEGUNDA COPIA
LOZANOS
DEPARTAMENTO DE POLICIA

hecho que constituye la infracción acaeció el 21 de octubre de 2014, ocurre que a la fecha de presentación de la denuncia se hallaba largamente vencido el plazo de seis meses a que se refiere el artículo 26 de la Ley 19.496, sin que se haya verificado causal de suspensión o interrupción de tal prescripción. El plazo vencía con fecha 21 de abril de 2014, fecha a la que ni el presunto afectado había recurrido en sede administrativa ni judicial por los hechos en que se funda la denuncia. Por otra parte solicita el rechazo de la denuncia en atención a que su parte no ha actuado con negligencia ni ha dejado de respetar los términos en los que contrató con el afectado. A la fecha de ocurrencia del presunto hecho infractor el señor Codocedo Garrote, se encontraba en mora en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias con el Banco Scotiabank Chile, en tal sentido opera el principio general de derecho estatuido en el artículo 1552 del Código Civil, esto es lo que genéricamente se conoce como la "mora purga a la mora". El inciso final del artículo 58 de la Ley 19.496 que reza que *"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 este haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación"*, inciso que deja de manifiesto que la voluntad del proveedor en la conducta presuntamente infractora es condición sine que non para la aplicación de la sanción pues de otro modo no se explica que constituya una circunstancia modificatoria de la responsabilidad el beneficio económico obtenido- que en la situación económica que nos convoca es inexistente pues la imputación es que los dineros fueron abonados a la deuda de un tercero. El contrato real celebrado entre las partes no reguló la situación del pago de lo debido fuera de los términos contratados por lo que lo acaecido en el marco de la normalización, determinó que no sean imputables los errores de administración de tales pagos extemporáneos. Como antecedente el artículo 2330 del Código Civil establece la reducción en la apreciación del daño, en el evento de exposición imprudencial del perjudicado a la situación dañosa. Además la denuncia debe ser rechazada, por cuanto al tomar conocimiento de la situación que afecto al señor Codocedo Garrote el banco a la máxima brevedad tomó las acciones para resarcir el eventual daño que la situación pudiera haber implicado para dicho cliente. Con fecha 06 de agosto de 2015, el banco celebró con don José Alejandro Codocedo Garrote una convención liberatoria de responsabilidad por los perjuicios causados por la situación de haber sido imputados a la deuda de un tercero los fondos entregados para el pago del crédito en mora, convención que consistió en el pago de la suma de \$1.500.000, recibida como suficiente para satisfacer el perjuicio causado,

La presente es copia fiel del original que se ha tenido a la vista.

La Secretaria

f. urgente, 08/08/15



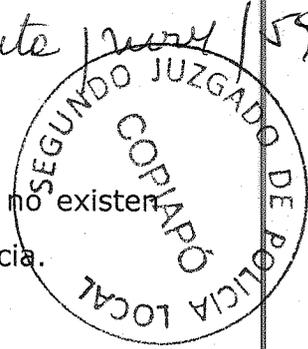
según lo declara en el finiquito suscrito al efecto. El acuerdo entre las partes tuvo la virtud de extinguir la eventual infracción del banco y por cierto el menoscabo que pudiera haber alegado el señor Codocedo ante el servicio denunciante, no dándose las condiciones objetivas que permitan que pueda considerarse infringido el artículo 23 inciso primero de la Ley 19.496. Hace presente que el día 3 de agosto de 2015 se comunicó al Servicio denunciante que se hacía lugar al reclamo del señor Codocedo, que en tal sentido se había corregido la situación de los dineros que debían ser abonados a la deuda de dicho deudor y que respecto a la satisfacción de los perjuicios causados, se invitaba al deudor a concurrir a la sucursal, lo que acaeció, otorgándose el finiquito al que nos venimos refiriendo, por lo que la denuncia es claramente inoportuna y transgrede la buena fe. En mérito de lo expuesto, solicita el rechazo de la denuncia con expresa condena en costas por la temeridad con que lleva la deducción de tal denuncia. El tribunal tiene por contestada la denuncia infraccional. Llamadas las partes a avenimiento este no se produce, recibíendose la causa a prueba, fijándose como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes: a.- Efectividad de encontrarse prescrita la acción infraccional; b.- Efectividad de los hechos denunciados y circunstancias que los rodearon. La parte denunciante ratifica los documentos acompañados de fojas 1 a 11, y el tribunal los tiene por acompañados con citación, salvo los agregados a fojas 6, 7 y 8 que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del C.P.C. La parte denunciada acompaña los siguientes documentos: **a.-** Carta enviada por Scotiabank al Servicio Nacional del Consumidor. **b.-** Confirmación y finiquito de fecha 06 de agosto de 2015 otorgado por don José Alejandro Codocedo Garrote a Scotiabank Chile. **c.-** Fotocopia de depósito a la vista por la suma de \$1.500.000 a nombre de José Alejandro Codocedo Garrote, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación. Ninguna de las partes rinde prueba testimonial. La parte denunciada solicita se oficie: 1.- Al Boletín de informes comerciales con la finalidad que informe sobre las deudas vigentes en mora registradas por don José Alejandro Codocedo Garrote, R.U.T: 16.832.691-2 en que el acreedor sea Scotiabank Chile, señalando la entidad informante, fecha del registro de la información, fecha de eliminación de la información si esta estuviese efectivamente eliminada. 2.- A la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras con la finalidad de informar al Tribunal sobre la regularización de la deuda de don José Alejandro Codocedo Garrote, R.U.T: 16.832.691-2 en el estado de deudores de dicha Superintendencia. El tribunal resuelve como se pide despáchense los oficios solicitados. **5)** A fojas 48 se agrega oficio remitido por el Secretario General de la Cámara de Comercio de Santiago A.G. **5)** A fojas 51 se agrega oficio remitido por la Superintendencia

La Secretaría del Tribunal Civil que preside, es copia fiel del original que se ha sido a la vista.

[Signature]

La Secretaría

f. inerte 1 mayo / 59



de Bancos e Instituciones Financieras. **6)** A fojas 53 certifica que no existen diligencias pendientes. **7)** A fojas 54 se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

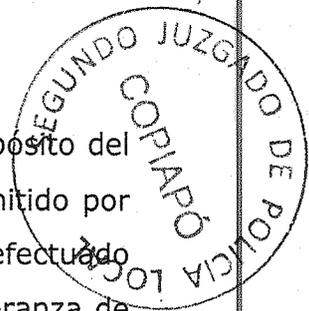
PRIMERO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 12 rola denuncia infraccional interpuesta por doña **DAISY VALERIA SEPULVEDA BAHAMONDE**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en contra de **SCOTIABANK CHILE**, representado legalmente por don **JOSE MANCILLA VENEGAS**, todos ya individualizados, por haber incurrido en actuaciones que constituirían infracción a los artículos 12 y 23 de la ley 19.496. Funda su pretensión en las razones de hecho y de derecho referidas en lo expositivo de esta sentencia y que se tienen por reproducidas para todos los efectos legales.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada al contestar la denuncia infraccional solicitó el rechazo de la misma alegando en primer término que la acción infraccional se encontraba prescrita por haber transcurrido el plazo de 6 meses contemplado en el artículo 26 de la Ley 19.496. Por otro lado agrega que no incumplió el artículo 12 de la Ley 19.496 porque el Señor Codocedo Garrote se encontraba en mora en el cumplimiento de sus obligaciones para con el Banco y al no haberse regulado el pago fuera del plazo convenido no le es imputable su errónea administración. Hace presente que el artículo 58 de la Ley del Consumidor deja de manifiesto que la voluntad del proveedor en la conducta presuntamente infractora es condición sine que non para la aplicación de la sanción. Finalmente solicita el rechazo de la denuncia infraccional por haber celebrado con el consumidor una convención liberatoria de responsabilidad por los perjuicios causados, pagándole al Sr. Codocedo la suma de \$1.500.000 suma que se declara como suficiente en el finiquito, no cumpliéndose de esta manera los requisitos objetivos contenidos en el artículo 23 de la Ley 19.496. Esto fue informado al Servicio denunciante con fecha 3 de agosto de 2015 lo que refleja que la denuncia es inoportuna e inclusive agrade la buena fe.

TERCERO: Que, para los efectos de acreditar su pretensión el Servicio Nacional del Consumidor acompañó los siguientes documentos: **a)** Copia formulario único de atención de público N° R2015C470821 de fecha 28 de julio de 2015. **b)** Copia simple de respuesta de "Gerente de Calidad y Transparencia Scotiabank Chile", de fecha 03 de agosto de 2015, remitida al Servicio Nacional del Consumidor. **c)** Copia de cédula de identidad del consumidor don José Alejandro Codoceo Garrote. **d)** Copia simple de boleta única de depósito N°

La Secretaría del Tribunal Califica que el presente es copia fiel del original que ha tenido a la vista.
La Secretaria

Resento / 60



8640359. **e)** Copia de registro de operaciones que da cuenta del depósito del pago en efectivo. **f)** Copia de certificado de cancelación de deuda emitido por el Banco de fecha 10 de noviembre de 2014. **g)** Copia de reclamo efectuado por el cliente de fecha 07 de julio de 2015. **h)** Copia de carta de cobranza de fecha 10 de junio de 2015. **i)** Copia de boletín comercial de don José Codocedo Garrote de fecha 28 de julio de 2015. **j)** Copia de la resolución exenta N° 967 de fecha 06 de julio de 2015, que establece subrogante para el cargo de Director Regional de Atacama.

CUARTO: Que, la parte denunciada acompañó los siguientes documentos: **a)** Carta enviada por Scotiabank al Servicio Nacional del Consumidor. **b)** Confirmación y finiquito de fecha 06 de agosto de 2015 otorgado por don José Alejandro Codocedo Garrote a Scotiabank Chile. **c)** Fotocopia de depósito a la vista por la suma de \$1.500.000 a nombre de José Alejandro Codocedo Garrote.

QUINTO: Que, a fojas 48 el Secretario General de la Cámara de Comercio de Santiago A.G., informa que la deuda ascendente a la suma de \$2.466.332 fue publicada con fecha 22 de julio de 2014 y aclarada el 11 de agosto del 2015. Informa además que actualmente don José Alejandro Codocedo Garrote, R.U.T. 16.832.691-2 no registra anotación alguna en el boletín comercial.

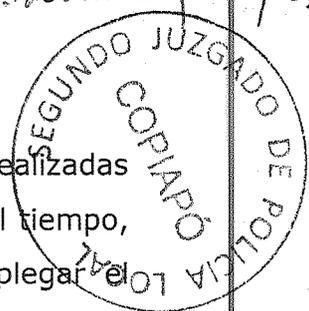
SEXTO: Que, a fojas 51 se agrega oficio remitido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras informando que según el último Estado de Deudores referido al 29 de febrero de 2016 don José Alejandro Codocedo Garrote, R.U.T. 16.832.691-2, aparece informado por el Banco Santander-Chile.

SÉPTIMO: Que, de los antecedentes que obran en el proceso judicial se desprende que el Sr. Codocedo Garrote con la finalidad de extinguir la deuda que mantenía con el Banco Scotiabank pagó el 21 de octubre de 2014 la suma de \$2.900.000. Las partes no han controvertido el hecho que el pago fue cargado a otra cuenta, lo que sólo fue conocido por el consumidor después de haber sido reconvenido extrajudicialmente por el denunciado para el pago de su supuesta acreencia.

OCTAVO: Que, para resolver **LA EXCEPCIÓN DE PRESCRIPCIÓN** planteada como alegación o defensa, se debe tener presente que la imputación que pesa sobre la denunciada dice relación con el cobro extrajudicial de una deuda que se había extinguido por el pago y las consecuencias que de ello se siguen. Así las cosas el plazo contemplado en el artículo 26 de la Ley 19.496 debe contabilizarse a lo menos desde el 10 de junio de 2015, fecha en la que se despachó la misiva de cobranza. Entre la época de ocurrencia de los hechos y la interposición de la denuncia con fecha 27 de octubre de 2015, sólo habían transcurrido cuatro meses 17 días. Por otra parte debe considerarse que aún

La Secretaria del Tribunal Central Electoral
Presentes copia del original que se
ha tenido a la vista.
La Secretaria

Resoluto no/b5



cuando no se encuentran acreditadas las gestiones de cobro realizadas telefónicamente, se puede inferir que estos actos son reiterados en el tiempo, lo que implica que el plazo de prescripción se interrumpe al desplegar el proveedor nuevas conductas que podrían eventualmente considerarse infracciones a la Ley del Consumidor, motivo por el cual se desechará la excepción de prescripción tal como se dirá en la parte resolutive de esta sentencia.

NOVENO: Que, consta de los documentos acompañados en autos que con posterioridad al pago de la deuda por parte del consumidor, el proveedor inició las gestiones extrajudiciales de cobro sin existir fundamento legal alguno para ello, debiendo el organismo estatal denunciante intervenir para dar una pronta solución al consumidor. Del análisis de la prueba documental y de los oficios remitidos a este tribunal se desprende que la deuda de don José Alejandro Codocedo Garrote, ascendente a la suma de \$2.466.332, fue informada al Boletín Comercial tres meses antes del pago de la deuda. Sin embargo, al momento de extinguirse la obligación el denunciado debió comunicar dicha circunstancia al boletín comercial dentro del plazo de siete días hábiles de conformidad al artículo 18 inciso 2 y 19 inciso 2 de la Ley N° 19.628, lo que sólo aconteció con fecha 11 de agosto de 2015.

DECIMO: Que, de los hechos descritos en los considerandos precedentes se colige que la conducta empresarial del denunciado infringió el deber de cuidado y profesionalidad con el que debe desenvolverse. A mayor abundamiento, el denunciado no arbitró los mecanismos para que sus dispositivos organizacionales funcionaran adecuadamente y como consecuencia de ello, el consumidor no sólo se vio expuesto a procesos de cobranza extrajudicial sino que también a la situación ficta de morosidad que permaneció en los registros del Banco de datos durante un lapso superior a 10 meses.

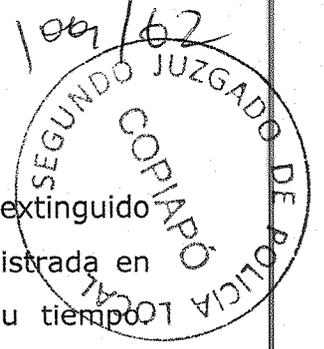
UNDECIMO: Que, las acciones desplegadas por el denunciado para resarcir los eventuales daños que la situación pudiera haber implicado para el consumidor, no extingue la responsabilidad infraccional. El artículo 23 de la Ley 19.496 sólo exige que la conducta negligente ocasione un menoscabo, sin que sea óbice para sancionar la infracción que los perjuicios ya se hayan reparado. La declaración de renuncia a las acciones legales formulada por el Sr. Codocedo sólo produce efectos respecto de las acciones civiles y penales que se pudieren deducir en contra del Banco, ya que la acción infraccional contemplada en la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor es de orden público e irrenunciable.

DUODECIMO: Que, de los antecedentes analizados de acuerdo a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 se concluye que el denunciado incurrió en la situación prevista en el artículo 23 de la ley

La Secretaria del Tribunal Central que presente es copia del original que se tiene a la vista.

La Secretaria

p. sesente 1001/62



19.496, al iniciar procesos de cobranza de una deuda que se había extinguido por el pago, siendo innegable que para clarificar la morosidad registrada en sistema, el consumidor debió invertir injusta y gratuitamente su tiempo. Además se lesionó su reputación financiera al no realizar durante a lo menos 10 meses, las gestiones tendientes a la eliminación de la morosidad del boletín comercial.

DECIMO TERCERO: Que para determinar la cuantía de la multa a aplicar se tendrá presente los criterios fijados por el legislador en el artículo 24 inciso final de la Ley 19.496, principalmente se considerará que el infractor no ha obtenido un beneficio económico con la conducta desplegada.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, artículo 14 de la ley 18.287;

SE RESUELVE:

1º Que **SE RECHAZA LA EXCEPCION DE PRESCRIPCIÓN**, deducida por la parte denunciada.

2º Que **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesto en lo principal de fojas 12 por doña **DAISY VALERIA SEPULVEDA BAHAMONDE**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Atacama Nº 898, Copiapó, y en consecuencia **SE CONDENA** al denunciado **SCOTIABANK CHILE**, Rol Único Tributario Nº 97.018.000-1, representado legalmente por don **JOSE MANCILLA VENEGAS**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Atacama Nº 550, Copiapó, al pago de una multa de **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual al momento del pago efectivo por haber incurrido en la infracción a que se refiere el artículo 23 de la ley 19.496. Si no pagare el representante legal del denunciado la multa impuesta dentro del plazo de 5 días a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá por vía de sustitución o premio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

3º Que, no se condena en costas al demandado por no haber sido totalmente vencido.

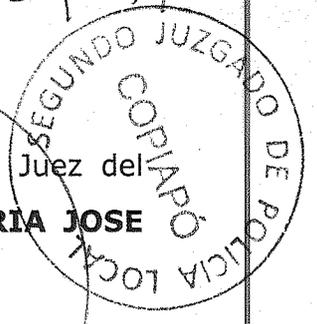
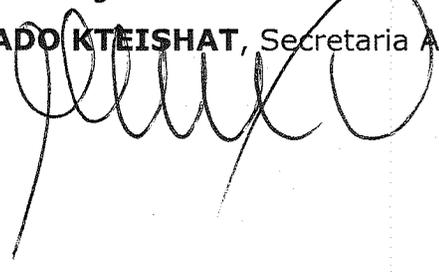
NOTIFÍQUESE

Rol Nº 5656.-/2015.-/

La Secretaria del Tribunal certifica que en el presente, escopia fiel del original que se ha tenido a la vista.
La Secretaria

Resuete 1 tes / 63

Sentencia dictada por doña **MÓNICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado.



La Secretaria del Tribunal Certifica que el presente, es copia fiel del original que se ha tenido a la vista.



La Secretaria