

Causa Rol N° 15.339-8-2015

Las Condes, treinta y uno de Diciembre de dos mil quince.

Vistos:

A fojas 10 y siguientes **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, Santiago, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 incisos 1°, 2° letra g) y 3° de la Ley N° 19.496, sobre Protección de Los Derechos de los Consumidores que le encarga como función a este Servicio el velar por el cumplimiento de las disposiciones de la citada ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir sus derechos y realizar acciones de información y educación del consumidor, interpone denuncia infraccional en contra de **BANCO CONSORCIO**, sociedad representada por **FRANCISCO IGNACIO OSSA GUZMAN**, domiciliados en Avda. El Bosque Sur N° 130, Piso 7°, Las Condes, por no haber dado cumplimiento a la obligación legal de proporcionar dentro del plazo de 10 días hábiles, información relevante para este Servicio y para los consumidores sobre los eventuales problemas de consumo que pudiese haber generado la situación que afectó a la zona norte de nuestro país, como consecuencia de las intensas lluvias, posteriores inundaciones y aludes e información básica comercial a dicho Servicio, vulnerándose con ello el artículo 58 inc. 5° de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y artículos 5° y 9° del Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo.

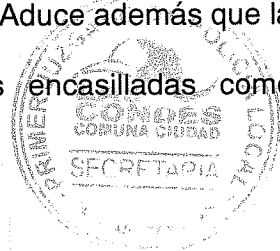
A fojas 66 **JOSE TOMAS FIGUEROA CONSIGLIERE**, abogado, en representación de **BANCO CONSORCIO**, presta declaración indagatoria, exponiendo que efectivamente con fecha 1 de Abril de 2015 su representada recibió un oficio de SERNAC en el que se solicitaba información respecto a los planes de contingencia del



Banco en relación a la catástrofe que afectó la zona norte en el mes de marzo, oficio que no fue contestado debido a una inobservancia administrativa. Agrega que los descargos por la denuncia presentada, serán formulados en el comparendo de rigor.

Con fecha 20 de Octubre de 2015, a fojas 87 se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba con la sola asistencia de los apoderados de las partes, ocasión en que llamados a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la denunciante **SERNAC** ratifica la denuncia de fojas 10 y siguientes solicitando sea acogida en todas sus partes, con costas.

La denunciada **BANCO CONSORCIO**, contesta por escrito mediante presentación agregada a fojas 72, solicitando se rechace la denuncia, con costas y, si bien reconoce que **SERNAC** solicitó información respecto de las medidas de contingencia que implementaría en la zona norte del país a raíz de la catástrofe natural ocurrida en Marzo de 2015 y que además no dio respuesta a esa solicitud por una descoordinación administrativa del Banco, señala en síntesis y a continuación, que la información fue requerida como Información Básica Comercial, conforme a lo establecido en el artículo 1 inciso 2° N° 3 de la Ley del Consumidor a fin de justificar la imposición de una multa que carece de todo fundamento ya que estima no se estaría en presencia de lo definido como Información Básica Comercial. Añade que en este caso, el Banco ha dado cabal cumplimiento a la entrega de esa Información, debido a que todos los productos que ofrece tanto para empresas como personas se encuentran descritos en la página web de la Institución, información que además se incluye en las cláusulas de los contratos, que es de libre acceso al público, teniendo como objeto informar las condiciones en que se otorgan los diferentes productos para que así los consumidores puedan tomar una decisión de consumo, razones todas por las que no sería aplicable lo señalado en el artículo 58 inciso 5° de la ley N 19.496 y en consecuencia la imposición de una multa por hasta 400 UTM. Aduce además que la información requerida no es considerada como aquellas encasilladas como



información básica comercial, sino, como antecedentes para analizar la respuesta del Banco ante la contingencia existente, sin embargo y a pesar de ello el Banco tomó todas las medidas para reforzar los procedimientos de siniestro, así como también, aplicar los seguros, según consta de la copia de correo electrónico agregada a fojas 70 donde junto con otorgar prorrogas de los plazos a los clientes que no pudieron acceder a alguno de los lugares de pago estipulados en las fechas correspondientes, demuestran la preocupación del Banco hacia sus clientes. Hace presente además que a la fecha de la catástrofe, el Banco no contaba con sucursales, red de cajeros automáticos ni cajas para pagos de servicios ni retiro de dinero en efectivo en la zona afectada, que sólo con fecha 19 de Agosto de 2015, se habilitaron en las ciudades de Arica, Iquique y Calama, módulos de atención virtual en el interior de las sucursales que la Compañía de Seguros Consorcio posee en esas ciudades, agregando que el Banco no recibió reclamo alguno de parte de sus clientes.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1°. Que, en estos autos se trata de establecer si la denunciada **BANCO CONSORCIO** cometió infracción al artículo 58 incisos 2° letra g), 5° y 6° de la Ley N° 19.496 y al Manual de Información al Consumidor, al no dar respuesta a la solicitud de antecedentes relevantes que le habría solicitado el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** con fecha 31 de Marzo de 2015, después que el norte del país se encontrara en estado de catástrofe como consecuencia de intensas lluvias y posteriores inundaciones y aludes.

2°. Que, previo a cualquier reflexión, se advierte como oportuno y necesario precisar, en lo que interesa que los requerimientos del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), según consta en oficio N° 6570 de fecha 31 de Marzo de 2015, agregado a fojas 7, consisten en recabar información sobre los siguientes puntos:

1. Medidas que se han implementado y se implementarán en las zonas afectadas

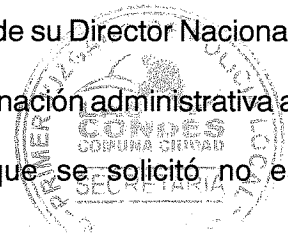


por las consecuencias de la mencionada catástrofe, para operar y proveer normalmente los productos y/o servicios financieros ofrecidos por su empresa.

2. Canales de información y de atención de público dispuestos para hacer frente a este evento.
3. Medidas que su empresa adoptará tendientes a evitar y/o solucionar los eventuales problemas de consumo que se produzcan, particularmente en lo que dice relación con el pago de productos y/o servicios financieros contratados y la disponibilidad de dinero en efectivo, a fin de que los consumidores no se vean afectados con esta situación.
4. Estado de la red de cajeros automáticos dispuestos por su representada, así como las medidas de contingencia implementadas para la adecuada prestación de los servicios de dichos dispensadores, teniendo especialmente presente su disponibilidad, su efectiva operatividad y adecuado abastecimiento.

3°. Que el artículo 58 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores establece como atribución del SERNAC, la facultad de solicitar información a los proveedores que pueda ser considerada **como básica comercial, o bien que sea necesaria para ejercer las atribuciones que el ordenamiento jurídico le ha conferido**, otorgándole al SERNAC la facultad de “velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de éstos, la cual puede ser ejercida cuando infrinjan tanto la Ley N° 19.496, como su normativa complementaria.

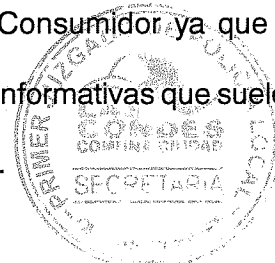
4°. Que, la denunciada al prestar declaración indagatoria a fojas 66 y al contestar la denuncia a fojas 72 reconoce haber recibido el mencionado oficio N° 6570 de fecha 31 de Marzo de 2015 (fojas 7) enviado por SERNAC por orden de su Director Nacional, como también que **no dio respuesta**, alegando una descoordinación administrativa al interior del banco, añadiendo luego que la información que se solicitó no es



información básica comercial y por lo tanto no sería aplicable el artículo 58 inciso 5° de la Ley N° 19.496 y la imposición de la multa de hasta 400 U.T.M.

5°. Que, en el caso de autos, aún cuando la denunciada sostiene que la información requerida no corresponde a información básica comercial, atendida las facultades del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** para solicitar información a las empresas, es dable precisar que el requerimiento del mencionado Servicio está consagrado como una regla de orden general en el inciso 6° del artículo 58 ya citado, en el que se consigna que los proveedores **también** están obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor todo otro antecedente y documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que el correspondan al referido Servicio. En este aspecto es oportuno considerar que con anterioridad a la publicación de la Ley N° 20.555, la potestad indicada en el inciso 5° de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores se restringía solo a la información básica comercial, razón por la cual resultaba fundamental determinar el alcance y limitaciones de esta institución, pero luego de su dictación (5/11/2011) se amplió la potestad del SERNAC de manera franca y clara, de tal modo que pueden ser solicitados también antecedentes que no tengan tal calidad y que sean importantes para el consumidor.

6°. Que, a lo dicho procede añadir que sin perjuicio de lo anteriormente considerado y de acuerdo al señalado artículo 58, el requerimiento de información realizado mediante la invocación de la prerrogativa que tiene SERNAC, sólo podrá referirse a aquellos antecedentes, que como en este caso y en este estado de catástrofe en el Norte del país, a criterio de este Tribunal, resultan relevantes para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo, para que ejerza sus derechos con pleno respeto a la Ley de Protección al Consumidor ya que el objetivo de estos deberes consiste en disminuir las asimetrías informativas que suelen caracterizar las relaciones entre proveedores y consumidores.



Es dable en este punto hacer presente la existencia de un manual de requerimiento de información que el Servicio Nacional del Consumidor mantiene en su página web www.sernac.cl

7°. Que, en consecuencia, no cabe sino concluir que el banco denunciado **al no dar respuesta a los requerimientos de la denunciante**, dentro del plazo señalado, como el mismo lo reconoce (debido a una descoordinación administrativa), se configuraría una trasgresión a las normas referidas precedentemente.

8°. Que, para estos efectos, se entenderá que concurre “una negativa o demora injustificada”, toda vez que el proveedor no dio respuesta integra al requerimiento de información dentro del plazo otorgado por el Servicio.

9°. Que, en caso de demora o negativa injustificada en la remisión de antecedentes, el artículo 58 de la ley N° 19.496 en su penúltimo inciso establece una sanción con una multa de hasta 400 unidades tributarias mensuales, debiendo tenerse presente para su aplicación los descargos y pruebas acompañadas de fojas 68 a 70 por la denunciada y que se refieren al procedimiento de atención al cliente publicado por este Banco, por lo que el Tribunal fijará la sanción prudencialmente de acuerdo a las consideraciones expuestas y a las normas legales citadas.

VISTOS además que el Tribunal analiza los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica para establecer la responsabilidad que correspondiera de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local **y teniendo presente** lo prevenido en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, **se declara:**

- Que **se acoge** la denuncia de fojas 10 y siguientes y **se condena a BANCO CONSORCIO**, representado por su Gerente General **FRANCISCO IGNACIO OSSSA GUZMAN**, individualizados en autos, a pagar una multa de



Primer Juzgado de Policía Local Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

100 (cien) Unidades Tributarias Mensuales. en su equivalente en moneda nacional a la fecha de su pago efectivo, por lo considerado en los N° 2 y siguientes de esta sentencia.

- Que, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora, sufrirá por vía de sustitución y apremio **quince noches de reclusión**, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente, sin otro apercibimiento.
- Que cada parte pagará sus costas.

Remítase de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley N° 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

ANOTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 15.339-8-2015

PRONUNCIADA POR DOÑA MARIA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR

Autoriza don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE. SECRETARIO (S)



C.A. de Santiago

Santiago, seis de julio de dos mil dieciséis.

A foja 126: a todo, téngase presente.

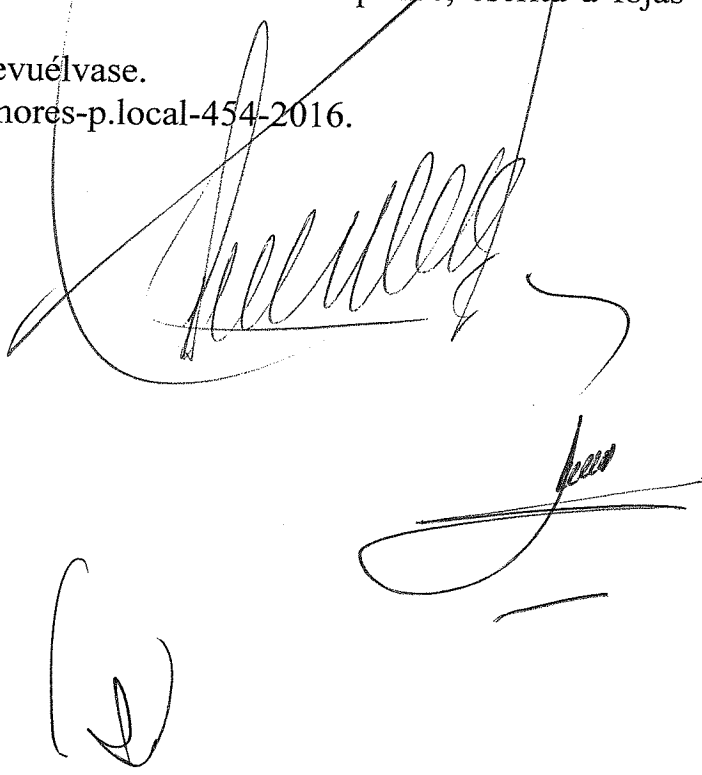
Vistos:

Sin perjuicio que este Tribunal comparte los fundamentos de la sentencia recurrida, es del caso tener presente que la parte apelante no dio cumplimiento al requisito establecido en el artículo 189 del Código de Procedimiento Civil, en relación con el artículo 32 de la Ley N° 18.287, en cuanto a que su recurso no contiene peticiones concretas sobre las cuales deba emitir pronunciamiento esta Corte.

Por todo lo anterior y de acuerdo a lo dispuesto es las disposiciones de la Ley de Policía Local antes citada, **se confirma** la sentencia apelada de treinta y uno de diciembre de dos mil quince, escrita a fojas 101 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-454-2016.

A large, stylized handwritten signature is written over the text. Below it, there are several horizontal lines and a set of initials in parentheses, possibly '(D)'.

Pronunciada por la **Sexta Sala de esta Ilmta. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Leopoldo Llanos Sagristá e integrada por la Ministro señora Gloria Solís Romero y la Ministro (s).

Rol 15.339-8-2015



C.A. de Santiago

Santiago, seis de julio de dos mil dieciséis.

A foja 126: a todo, téngase presente.

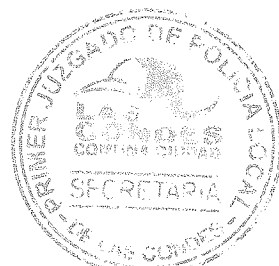
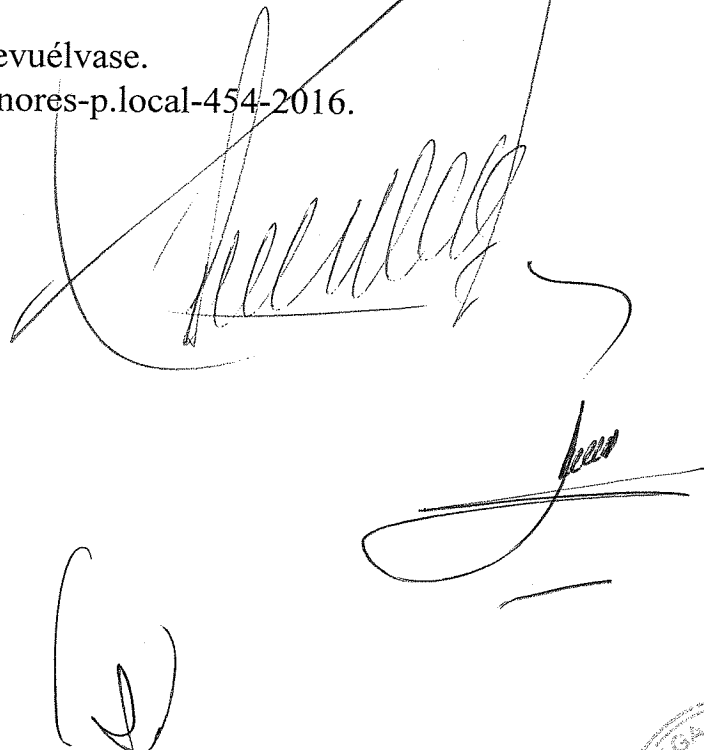
Vistos:

Sin perjuicio que este Tribunal comparte los fundamentos de la sentencia recurrida, es del caso tener presente que la parte apelante no dio cumplimiento al requisito establecido en el artículo 189 del Código de Procedimiento Civil, en relación con el artículo 32 de la Ley N° 18.287, en cuanto a que su recurso no contiene peticiones concretas sobre las cuales deba emitir pronunciamiento esta Corte.

Por todo lo anterior y de acuerdo a lo dispuesto es las disposiciones de la Ley de Policía Local antes citada, **se confirma** la sentencia apelada de treinta y uno de diciembre de dos mil quince, escrita a fojas 101 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-454-2016.



Pronunciada por la **Sexta Sala de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Leopoldo Llanos Sagristá e integrada por la Ministro señora Gloria Solís Romero y la Ministro (s) señora Elsa Barrientos Guerrero.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, seis de julio de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Las Condes, veintisiete de Julio de dos mil dieciséis.

Cúmplase.-

Causa rol N° 15.339-8-2015.-

Las Condes, 28 de Julio de 2016.-

Notifiqué por c.c. la resolución precedente a J. Luengo y A. Larraín.

