



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL OSORNO
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO
CHILE

ORD. N°

9530 /

ANT.: Causa rol N° 5.310-2016 (JPM)
Segundo Juzgado de Policía
Local de Osorno.

MAT.: Remite copia de sentencia.

Osorno, 24 de octubre de 2017

DE : HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA.
JUEZ TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

A : SR. MIGUEL LÓPEZ VILLEGAS
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGION DE LOS LAGOS.
Calle Balmaceda N° 241, PUERTO MONTT.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Norma Solange Cárdenas Báez con Scotiabank Chile", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle a fin de remitir copia autorizada de las sentencias de primera y segunda instancia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496.-, sobre Protección de los derechos de los Consumidores.

Las referidas sentencias, se encuentran firmes o ejecutoriadas.

Saluda atentamente a Ud.

HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA
JUEZ TITULAR

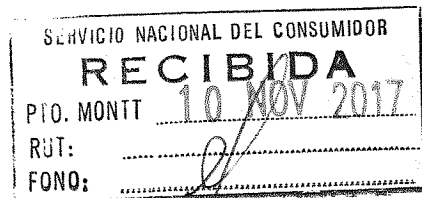
GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



HBO/GRM/jpm

Distribución:

- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.



Cinco serenos, mmw
168

Osorno, diecinueve de mayo de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fojas 13 y siguientes, en relación a los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes, doña **NORMA SOLANGE CÁRDENAS BÁEZ**, microempresaria, cédula nacional de identidad N° 18.577.705-7, domiciliada en Ruta 215, camino a Puyehue, kilómetro 18, callejón Luis Urzúa, y para estos efectos en calle Manuel Antonio Matta N° 595, oficina 10, Osorno, interpone querella por infracción a las normas de Protección al Consumidor, en contra de **BANCO SCOTIA BANK, AGENCIA OSORNO**, representado por su Agente o Gerente de Sucursal conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, don **IVAN WALDEMAR KAHLER RITTER**, ingeniero agrónomo, ambos domiciliados en calle Lord Cochranne N° 614, Osorno, señalando que con fecha 22 de abril de 2016, se apersonó en las oficinas del Banco Scotia Bank, procediendo a cancelar en caja la suma de \$5.833.502, con el formulario "AÑO TRIBUTARIO 2016 Impuestos Anuales a la Renta". Agrega que dicho dinero lo recibió la cajera, procediendo a colocar un timbre con el logo Scotia Bank, la fecha de pago y la palabra "Pagado". Más adelante indica que la declaración de renta corresponde a la empresa "Prestaciones de Servicios Agrícolas y Transportes Norma Solange Cárdenas Báez e IRL". Agrega que confiada en la calidad de servicio que debía prestar Scotia Bank, esperó hasta el mes de mayo de 2016, mes en que se produce la entrega de las devoluciones de impuestos pagados, para cancelar totalmente un IVA que adeudada, lo que no ocurrió, situación que comunicó a su contadora, yendo juntas al Banco querellado, lugar donde no le dieron ninguna explicación, limitándose a señalar que la funcionaria encargada de resolver el

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.

OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



caso se encontraba de vacaciones, y que había que esperar su regreso para ver la posibilidad de una solución, motivo por el cual solicitó se le entregara el formulario de Servicio al Cliente N° 364284, mediante el cual presentó un reclamo con fecha 21 de junio de 2016, haciendo presente el pago en caja de la referida suma de dinero, el que no había llegado al Servicio de Impuestos Internos, y en consecuencia no constaba el pago del Impuesto, negándose además a efectuarle un préstamo de dinero por \$6.000.000, y como consecuencia de la negligencia del Banco, el monto de su deuda en Impuestos Internos estaba subiendo por la aplicación de intereses respectivos, indicando además que la respuesta que le dieron, fue una verdadera burla, pues en ese tipo de situaciones, debía tener un plan B para solucionar su problema. Agrega que con fecha 20 de julio de 2016, desde la casa matriz en la ciudad de Santiago, doña Angelina Cáceres Tapia, Gerente de Calidad y Transparencia Scotiabank Chile, reconoce los errores indicados y expresa que: "previa verificación de los antecedentes del caso, solicitamos a usted acepte nuestras disculpas por las molestias que la situación señalada pudo ocasionar. Asimismo, le comentamos que DEBIDO A UNA OMISIÓN ADMINISTRATIVA PUNTUAL POR PARTE DEL CAJERO QUE LA ATENDIO EN NUESTRA SUCURSAL OSORNO, NO ENTREGÓ INFORMACIÓN RESPECTO DE LAS GESTIONES NECESARIAS PARA REALIZAR LA DECLARACIÓN ANTE EL SII, SITUACIÓN QUE FUE REPORTADA PARA QUE SE TOMEN LAS MEDIDAS CORRESPONDIENTES Y EVITAR QUE SE REITEREN". Más adelante el mismo Banco le indica que la declaración de renta fue cargada en el sistema del SII, la que fue objetada por dicha entidad, siendo el motivo "no acreditar la renta señalada en el formulario", lo que es efectivo, pero siendo la declaración objetada

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original
24 OCT. 2017
OSORNO,.....

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



porque el pago no aparece. Indica que su contadora, con el objeto de aclarar más esta situación, procedió a efectuar una declaración rectificatoria, consultándose vía electrónica el resultado de la misma, comunicándose que dicha rectificatoria fue rechazada, por cuanto habían observaciones que no habían sido corregidas, indicándosele en el texto carta, que su declaraciones juradas que distribuyen créditos por Impuestos de Primera Categoría y otros, se encuentran observadas, lo que se expresa la querellante, se deben exclusivamente al hecho de que el banco querellado se quedó con su dinero y no lo entregó al Servicio de Impuestos Internos. Señala que producto de esta negligencia del Banco, será objeto de multas por el Servicio de Impuestos Internos, sin perjuicio de los intereses que le serán cobrados por el atraso en el pago de su declaración de renta. Agregando que como consecuencia jurídica de este incumplimiento de las obligaciones del Banco Proveedor de servicios, es que su deuda pasó a Tesorería General de la República, y es así que con fecha 14 de julio de 2016, fue notificada y requerida de pago, en su calidad de representante de la pequeña empresa "prestaciones de Servicios Agrícolas Norma Solange Cárdenas Báez e IRL, en el expediente N°10741-2016 de la Tesorería Provincial Osorno, oportunidad en que se le embargó la camioneta de su propiedad, placa patente HBWG.26-5, embargo que se efectuó por el supuesto IVA adeudado. Indica que en vista de esta apremiante situación le solicitó al propio Banco querellado un préstamo, a lo que se negaron terminantemente, a pesar de tener su dinero en su poder, consultando en otros Bancos la posibilidad de crédito, peticiones todas que fueron rechazadas, situación que en definitiva afectó su salud, la que se vio quebrantada por un fuerte cuadro de estrés, teniendo que

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.

OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



someterse a tratamientos médicos y psicológicos. Señala que la querellada con su conducta, ha infringido lo dispuesto en los artículos 1, 3, 12 y 23 de la Ley 19.496. A continuación, basada en los mismos hechos expuestos en lo principal y fundada en lo dispuesto en el artículo 3 letra e), 50 letra a), b) y c) de la Ley 19.496, doña Norma Solange Cárdenas Báez en representación de la empresa "Prestaciones de Servicios Agrícolas y Transportes Norma Solange Cárdenas Báez e IRL", deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra del Banco Scotiabank, representado por su Agente o Gerente de sucursal don Iván Kahler Ritter, a fin que sea condenado al pago de \$26.833.502 por concepto de daño emergente, correspondiente a la retención del banco de la suma de \$5.833.502, a las multas e intereses que le aplicará el Servicio de Impuestos Internos, a contar del mes de Mayo de 2016, por no haberse recepcionado el dinero correspondiente a la declaración de renta 2016 y que ascendería a la suma de \$13.000.000 y a la suma de \$8.000.000, que equivale al valor en que Tesorería Provincial de Osorno tasó la camioneta de su propiedad, la que se encuentra embargada y sujeta a un eventual procedimiento de remate, \$26.833.502 por concepto de lucro cesante y \$40.000.000 por concepto de daño moral, todo lo anterior más reajustes e intereses y las costas de la causa. En el mismo libelo acompaña documentos en apoyo de su acción, y confiere patrocinio y poder al abogado Héctor Pérez Oñate.

A fojas 31, rola notificación por cédula a don Iván Kahler Ritter en representación del Banco Scotiabank, de la querella y demanda civil de fojas 13 y siguientes.

A fojas 32, la parte querellante y demandante civil presenta lista de testigos.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original
24 OCT. 2017
OSORNO,.....

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



Cinco setenta y uno 171

A fojas 81 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil, don Héctor Pérez Oñate y la parte querellada y demanda civil representada por su apoderado don Jaime Galdames Buhler. Acto seguido, la parte querellante y demandante civil, ratifica la querella y la demanda civil deducidas en autos, solicitando se de lugar a ellas en todas sus partes, con costas. A continuación, la parte querellada y demandada civil, contesta querella y demanda civil, mediante minuta escrita que se agrega a fojas 40 y siguientes, solicitando su rechazo, por improcedente e infundada, y oponiendo, en primer lugar, como excepción a la querella, la falta de legitimación activa de la querellante, dado que quien comparece es doña Norma Cárdenas Báez, sin alegar la representación de ninguna persona jurídica o patrimonio distinto de ella, relatando hechos que dicen relación con la observación de la declaración de impuesto a la renta de una empresa individual de responsabilidad limitada denominada Prestaciones de Servicios Agrícolas y Transportes Norma Solange Báez EIRL, y que afectan exclusivamente a dicha Empresa Individual y no a la actora, agregando que de acuerdo al artículo 2° de la Ley 19.587, la Empresa individual de responsabilidad Limitada es una Persona Jurídica con patrimonio propio distinto del titular. Señala que de la relación de los hechos de la querella infraccional, se colige con claridad que ningún perjuicio ha podido ser ocasionado o afectado al patrimonio de la querellante Norma Cárdenas Báez, ya que los mismos, de existir, sólo han afectado exclusivamente al patrimonio de la referida Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, careciendo en consecuencia doña Norma Cárdenas Báez de legitimación activa para deducir la presente

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.

OSORNO, 24 OCT 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



acción. Más adelante alega, ausencia absoluta de vinculación del Banco con los hechos fundantes de la querella, indicando que la única vinculación del Banco con los hechos materia de esta causa, radica en el hecho de que el día 22 de abril de 2016, se recibió en caja de la sucursal Osorno, la suma de \$5.883.502 correspondiente a la declaración de impuesto a la renta de la empresa Prestaciones de Servicios agrícolas y Transportes Norma Solange Cárdenas Báez Eirl, el que fue ingresado en tiempo y forma en arcas fiscales, agregando que ningún perjuicio ha resultado de la no devolución de impuesto a la renta, ya que Prestaciones de servicios Agrícolas y transportes Norma Solange Cárdenas Báez EIRL, pagó el 22 de abril de 2016, la suma de \$5.833.502, correspondiente a la declaración de impuesto a la renta de dicha empresa, sin solicitar ninguna devolución, como claramente lo establece el documento acompañado en autos., no siendo el Banco responsable del no pago del IVA oportunamente por la empresa referida. Agrega que la observación a la declaración de impuestos a la renta, realizada por el ente tributario a Prestaciones de Servicios Agrícolas y transportes Norma Solange Cárdenas EIRL, no tiene relación con el pago efectuado en el Banco, ni con la documentación remitida por el Banco, sino que con causales absolutamente distintas, que dice relación con las inconsistencias en las declaraciones juradas realizadas por la empresa, tal como lo demuestran documentos acompañado en autos. Más adelante hace presente, que la actora atribuye responsabilidad a Scotiabank por no otorgarle un préstamo para pagar los Impuestos al Valor Agregado (IVA) que adeudada, no aclarando si los adeudada ella o la referida empresa, indicando al respecto que no existe ninguna obligación legal ni contractual del Banco de conceder un crédito a la mera solicitud, otorgamiento que

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original
OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



Ciento setenta y dos
172

depende y está sujeto a una serie de antecedentes comerciales y financieros del cliente y además, a la política crediticia del banco. Más adelante contesta demanda civil, solicitando su rechazo en base a los mismos argumentos expresados al contestar la querella infraccional, señalando respecto a los montos demandados, que en cuanto al daño emergente solicitado por la suma de \$5.833.502, este perjuicio no existe dado que esta suma fue depositada por el Banco el día 22 de abril de 2016, en arcas fiscales, que el monto por intereses y multas por la suma de \$13.000.000 tampoco es efectivo, pues no han sido aplicadas, y que respecto de la suma de \$8.000.000 correspondientes al valor que Tesorería tasó la camioneta de propiedad de la querellante, ninguna responsabilidad le asiste al Banco, toda vez que dicho procedimiento corresponde a deudas de IVA de la actora. En cuanto al lucro cesante, tampoco corresponde, dado que la actora se ha expuesto imprudentemente al riesgo de no pagar sus impuestos mensuales. Finalmente indica que el daño moral solicitado es improcedente, pues el Banco no tiene responsabilidad en el manejo descuidado y negligente de sus negocios. En el mismo libelo acompaña documento en apoyo de su pretensión, y solicita se oficie a Tesorería General de la República, a objeto que informen al Tribunal, la efectividad de haber recibido del Banco Scotiabank, el día 22 de abril de 2016, la suma de \$5.883.502 correspondiente a la declaración de impuesto a la renta.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce, procediéndose a recibir la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos sobre los que deberá recaer. En primer lugar, la parte querellante y demandante civil rinde prueba instrumental, la que ratifica los documentos agregados desde fojas 1 a fojas 12, y acompaña con citación, documentos que

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.

OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



se agregan desde fojas 60 a fojas 80. A continuación, rinde prueba instrumental la parte querellada y demandada civil, la que ratifica los documentos que son agregados desde fojas 34 a fojas 39. Más adelante la parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial a través de la declaración de los testigos Andrés Alejandro Guerrero Álvarez de fojas 83 y 84, Guisela del Carmen Burgos Garrido de fojas 85 y 87 y Diego Andrés González Albarrán de fojas 86. Más adelante la parte querellante y demandante civil solicita se cite absolver posiciones a don Iván Kahler Ritter.

A fojas 88, la parte querellada y demandada civil objeta 2 certificados acompañados por la parte querellante y demandante civil en la audiencia de estilo en estos autos.

A fojas 91, la parte querellante y demandante civil evacúa traslado a la objeción de documentos planteada por la parte querellada y demandada civil.

A fojas 95, rola Ord. N° 711, de fecha 7 de noviembre de 2016, emitido por doña Sylvia Mitre Carrasco, Tesorero Provincial de Osorno (S).

A fojas 104, se lleva efecto la audiencia de absolución de posiciones de don Iván Waldemar Kahler Ritter.

A fojas 118 y siguientes, la parte querellante y demandante civil presenta libelo haciendo presente errores o falsedades en la contestación de la querella y demanda civil y absolución de posiciones.

A fojas 123 y 124, la parte querellada y demandada civil hace observaciones, que solicita se tengan presente al momento de dictar sentencia en autos.

A fojas 126, la parte querellante y demandante civil hace consideraciones que solicitan se tengan presente al momento de

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original
24 OCT. 2017
OSORNO,.....

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



Cinto atento, fmr
173

dictar sentencia en autos y propone como medida para mejor resolver se oficie al Servicio de Impuestos Internos y a Tesorería Provincial Osorno, para que informen todo lo relacionado con el pago de impuestos de la declaración de renta, período tributario 2016, efectuado por la empresa Prestaciones de Servicios Agrícolas y Transportes Norma Solange Cárdenas Baéz EIRL”.

A fojas 131, se decretan como medidas para mejor resolver, las propuestas por la querellante y demandante civil, en el libelo de fojas 126 y siguientes.

A fojas 135 y 136, la parte querellada y demandada civil hace consideraciones que solicitan se tengan presente.

A fojas 140 y siguientes, la parte querellante y demandante civil hace consideraciones que solicita se tengan presente.

A fojas 148, rola Ord. N° 25 de fecha 16 de enero de 2017, emitido por doña Sylvia Mitre Carrasco, Tesorera Provincial de Osorno (S).

A fojas 150, rola Ord. N° 42, de fecha 24 de enero de 2017, emitido por don Luis Rodríguez Yáñez, Jefe de Unidad Osorno (S). que remite Inf. N° 45 de fecha 19 de enero de 2017, de fojas 149.

A fojas 154 y siguientes, la parte querellante y demandante civil hace consideraciones que solicita se tengan presente.

A fojas 157, la parte querellante y demandante civil solicita se modifique la caratula del expediente de autos.

A fojas 159, la parte querellante y demandante civil hace observaciones a la prueba y solicita se tenga presente el monto exacto de una partida del daño emergente.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original
24 OCT. 2017

OSORNO,.....
GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



A fojas 166, se trajeron los autos para sentencia.

CONSIDERANDO:

1.- EN RELACIÓN A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTO FORMULADA A FOJAS 88.

PRIMERO: Que a fojas 88, la parte querellada y demandada civil, objeta los certificados de fojas 66 y 67, emitidos por el psicólogo Alejandro López Marín y la doctora Berta Álvarez Brange, respectivamente, por ser instrumentos privados emanados de terceros ajenos al juicio, quienes no lo han reconocido en el mismo, como íntegros o auténticos, objetando dichos documentos por carecer de integridad y de autenticidad.

SEGUNDO: Que por expreso mandato del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, los instrumentos privados sólo admiten como causales de objeción, la falsedad y la falta de integridad. De igual modo, la impugnación debe ser categórica, expresa e inequívoca. Consecuencialmente, no habiéndose acreditado los hechos en que se fundan las objeciones expresadas en el considerando precedente, y no existiendo antecedentes en autos, en concepto del tribunal, que permitan acreditar las objeciones planteadas, no se hará lugar a ellas. Ello sin perjuicio de las facultades conferidas al Tribunal por el artículo 14 de la Ley N°18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, para apreciar la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

2.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:

TERCERO: Que de la querella de fojas 13 y siguientes, interpuesta por doña Norma Solange Cárdenas Báez, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la querellada Banco Scotiabank, habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



Cinto retento y auto

174

los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia en la prestación de sus servicios, al no remitir oportunamente al Servicio de Impuestos Internos la suma de \$5.833.502, pagados en caja y correspondiente al pago anual del Impuesto a la Renta de la empresa Prestaciones de Servicios agrícolas y transportes Norma Solange Cárdenas Báez EIRL, situación que derivó en la objeción de la declaración y la consecuente, no devolución de impuestos.

CUARTO: Que en su contestación de fojas 40 y siguientes, la sociedad anónima bancaria, Scotiabank Chile, contesta querella infraccional, solicitando su rechazo, alegando en primer lugar la falta de legitimación activa de la querellante, toda vez que doña Norma Solange Cárdenas Báez, comparece como persona natural, sin alegar la representación de ninguna persona jurídica o patrimonio distinto de la actora, a pesar que los hechos guardan relación con una infracción que afectarían a una persona jurídica. Señalando más adelante que el Banco no ha incurrido en infracción a la Ley de Protección al Consumidor, pues la declaración de primera categoría de la ley de Impuesto a la Renta de la empresa Prestaciones de Servicio Agrícolas y Transportes Norma Solange Cárdenas Báez EIRL, era con pago, sin solicitud de devolución de impuestos por ese concepto, indicando que la suma pagada, fue ingresada en tiempo y forma en arcas fiscales, siendo falso que su representada se haya apropiado de dicha suma de dinero. Agregando que la razón de la impugnación y la objeción que realizó el Servicio de Impuestos Internos, a la declaración de impuestos a la renta de la empresa referida, fue porque las declaraciones juradas se encuentran observadas, y no con el pago efectuado en el Banco.

QUINTO: Que sobre el particular debe tenerse presente que, de conformidad al artículo 1 de la Ley N° 19.496, "la presente ley tiene

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.

OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



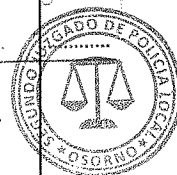
por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias". A su vez señala que se entenderá por consumidores o usuarios , "las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen, o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios"; por proveedores, "las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa" . De igual modo, en su artículo 2º señala que "quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor". A su vez, el artículo 2º bis dispone que "las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales.", salvo en los casos que señala.

En lo concerniente a los derechos y deberes básicos del consumidor, en la especie, el artículo 3º de la ley consagra en su letra e) el derecho a "la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".

Asimismo, el artículo 4º consagra que "los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores".

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
24 OCT, 2017
OSORNO,.....

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



A su turno, el artículo 12, dispone: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Por su parte el artículo 23 de la ley señala que: "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, 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".

SEXTO: Que la legitimación activa corresponde al consumidor, esto es, a "las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes o servicios" (artículo N° 1 de la Ley 19.496).

SEPTIMO: Que se encuentra acreditado en autos, con la relación que la querellante hace en su libelo de fojas 13 y siguientes, y la declaración de la testigo Guisela del Carmen Burgos Garrido en su declaración de fojas 85 y 87, que fue la querellante, doña Norma Solange Cárdenas Báez, quien concurrió personalmente hasta dependencias del Banco Scotiabank, sucursal Osorno, para pagar por caja el Impuesto Anual a la Renta de la empresa Prestaciones de Servicios Agrícolas y Transportes Norma Solange Cárdenas Báez EIRL, teniendo la calidad de consumidora en los términos expresados en el considerando precedente.

OCTAVO: Que del examen del texto de la querella de autos, en su parte petitoria, se establece que doña Norma Cárdenas Báez actúa en representación de la empresa individual de responsabilidad

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
24 OCT. 2017
OSORNO,.....

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



limitada Prestaciones de Servicios Agrícolas y Transportes Norma Solange Cárdenas Báez EIRL, compareciendo además en dicha calidad al interponer la demanda de autos.

NOVENO: Que se encuentra acreditado en autos con los documentos acompañados a fojas 68 y siguientes, que a doña Norma Cárdenas Báez le corresponde la administración y representación de la empresa individual de responsabilidad limitada referida, hecho que es ratificado con la declaración del testigo Andrés Guerrero Álvarez de fojas 83 y 84.

DÉCIMO: Que en consecuencia, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes, en concepto de este sentenciador, doña Norma Solange Cárdenas Báez, posee legitimación activa para actuar en estos autos en representación de la empresa Prestación de Servicios Agrícolas y Transportes Norma Solange Cárdenas Báez EIRL.

DÉCIMO PRIMERO: Que es un hecho no controvertido en autos, y tal como dan cuenta los documentos acompañados a fojas 1 y fojas 4, que con fecha 22 de abril de 2016, doña Norma Cárdenas Báez, concurrió hasta la sucursal del Banco Scotiabank de esta ciudad, procediendo pagar en caja, en dinero efectivo, la suma de \$5.833.502, correspondiente al pago del formulario 22, del impuesto anual de la renta de la empresa Prestación de Servicios Agrícolas y Transportes Norma Solange Cárdenas Báez EIRL.

DÉCIMO SEGUNDO: Que tal como da cuenta el documento acompañado por la propia parte querellante a fojas 10, la declaración de renta de la empresa individual de responsabilidad limitada, referida precedentemente, correspondiente al año tributario 2016, no contemplaba solicitud de devolución de remanente, sino

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
24 OCT. 2017
OSORNO,.....

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



Ciento setenta y seis
176

establecía el pago por la cantidad referida en el considerando Decimo Primero.

DÉCIMO TERCERO: Que se encuentra acreditado con los documentos de fojas 95 y 96, emitido por Tesorería General de la República, que con fecha 22 de abril de 2016, dicha entidad recaudadora, recibió el pago de \$5.833.502, por la empresa Prestaciones de Servicio Agrícolas Norma Solange Cárdenas Báez correspondiente al formulario 22, por declaración y pago al impuesto a la renta.

DÉCIMO CUARTO: Que en este mismo orden de ideas, Tesorería General de la República, a fojas 148, complementó la información indicada en el considerando precedente, señalando: "...en nuestros sistemas la empresa de Prestaciones de Servicio Agrícolas Norma Solange Cárdenas Báez E.I.R., RUT 76.403.606-9, con fecha 22/04/2016 pagó Impto Renta A.T. 2016 por la suma de \$5.833.502.- en formulario 22 folio 266736, originalmente, se adjunta Certificado de Pago...".

DÉCIMO QUINTO: Que se encuentra acreditado con el documento acompañado a fojas 8, que consultado con fecha 13 de julio de 2016, el estado de declaración de renta de la empresa Prestaciones de Servicio Agrícolas Norma Solange Cárdenas Báez EIRL, el Servicio de Impuestos Internos informa que el formulario 22 fue presentado en formulario papel con fecha 22 de abril de 2016, indicando que con fecha 20 de mayo del mismo año, se detectaron inconsistencias en su declaración de renta, señalando con fecha 16 de junio 2016, que su intento de rectificatoria realizado a través de internet ha sido rechazado, debido a que tiene observaciones que no han sido corregidas, o bien, se han generado nuevas observaciones las que se pueden ver en más información, las que

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
24 OCT. 2017
OSORNO,.....

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



se reflejan en el documento acompañado a fojas 9, en el que se señala que: "Sus declaraciones juradas que distribuyen créditos por impuesto de Primera Categoría, Impuesto Adicional, Impuesto Único de 2ª Categoría o Retenciones, se encuentran observadas (observación F95)".

DÉCIMO SEXTO: Que en el mismo orden de ideas, el reconocimiento de la omisión administrativa, reconocida por la querellada a fojas 7 y en absolución de posiciones de fojas 104, en concepto del este sentenciador no guardan relación con el rechazo de la declaración de renta de la querellante, tal como se expresó en el considerando precedente.

DÉCIMO SEPTIMO: Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal, no se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permiten concluir que la empresa querellada, infringió lo dispuesto en el artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual no se hará lugar a la querella interpuesta por doña Norma Solange Cárdenas Báez.

3.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

DÉCIMO OCTAVO: Que habida consideración de lo expuesto anteriormente, se hace innecesario referirse a la acción civil interpuesta por doña Norma Solange Cárdenas Báez, en representación de Prestaciones de Servicios Agrícolas y Transportes Norma Solange Cárdenas Báez EIRL a fojas 13 y siguientes.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
24 OCT. 2017
OSORNO,.....

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



Cinto retento omito
177

DÉCIMO NOVENO: Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, **SE DECLARA:**

A) Que no se hace lugar a la objeción de documentos de fojas 88, sin costas.

B) Que no se hace lugar a la querella por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores interpuesta en contra de **SCOTIABANK CHILE**, por doña **NORMA SOLANGE CÁRDENAS BÁEZ**, en representación de **PRESTACIONES DE SERVICIOS AGRÍCOLAS Y TRANSPORTES NORMA SOLANGE CÁRDENAS BÁEZ EIRL.**

C) Se omite pronunciamiento acerca de la acción civil deducida en contra de **SCOTIABANK CHILE**, por doña **NORMA SOLANGE CÁRDENAS BÁEZ**, en representación de **PRESTACIONES DE SERVICIOS AGRÍCOLAS Y TRANSPORTES NORMA SOLANGE CÁRDENAS BÁEZ EIRL.**, por la razón expuesta en la letra precedente.

D) Cada parte pagará sus costas.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
24 OCT. 2017
OSORNO,.....

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

Rol N°5310-2016

Pronunciada por don **HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**, Juez
Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza
don **GERARDO ROSAS MOLINA**, Secretario Abogado.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



Valdivia, uno de septiembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Se **CONFIRMA** la sentencia apelada de diecinueve de mayo de dos mil diecisiete, escrita de fojas 169 a 177 vuelta.

Regístrese y devuélvase.

Rol 149 - 2017 CRI.

Rubia U
[Signature]
[Signature]

Pronunciada por la **SEGUNDA SALA**, Ministra Srta. **RUBY ALVEAR MIRANDA**, Ministro Interino Sr. **FERNANDO LEÓN RAMÍREZ** y Fiscal Judicial Sra. **GLORIA HIDALGO ÁLVAREZ**. Autoriza la Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.

En Valdivia, uno de septiembre de dos mil diecisiete, notifiqué por el estado diario la resolución precedente. Ana María León Espejo, Secretaria Titular.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.

OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



INUTILIZADA