

Proceso Rol N° 29.666-5-2017
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, veintiuno de junio de dos mil diecisiete.

VISTOS;

A **fs.34** el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 58 de la Ley N° 19.496, interpone denuncia infraccional en contra de **Banco de Crédito e Inversiones**, representada por don Jerónimo Ryckeboer Rovaletti, ambos domiciliados en Avda. El Golf N° 125, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, fundado en el reclamo formulado ante dicho organismo por don Gerardo Francisco Pavez Castro, de conformidad a los siguientes antecedentes:

1) Que, don Gerardo Francisco Pavez Castro celebró con Banco de Crédito e Inversiones, contrato de crédito de consumo /comercial por la suma total de \$ 2.107.276.-, obligándose a pagarlo en 48 cuotas de \$62.299.- cada una, venciendo la primera el día 10 de julio de 2013 y la última el día 12 de junio de 2017.

2) Que, no obstante lo anterior el reclamante Pavez, conjuntamente con la cuota antes señalada (\$ 62.299.-) ha debido pagar mensualmente la suma de \$ 9.345.- en que se detalla cobro por otros conceptos, lo que habría ocurrido desde el inicio del crédito y se habría repetido en los años 2014, 2015 y 2016, indicando que se trataba de cobros por otros conceptos o de honorarios.

3) Que, requerido el Banco denunciado por Sernac ante el reclamo del Sr. Pavez, señala en su respuesta que rechaza dicha alegación, puesto que el recurrente habría incurrido en mora a contar de la cuota N° 8 de la operación del crédito de consumo, lo que habría habilitado a su parte a cobrar los gastos que dicho retardo habría ocasionando.

4) Que, no obstante lo indicado por el Banco, la parte denunciante señala, que el vencimiento de la cuota morosa correspondía al día 10 de febrero de 2014, cuota N°8, y que los cobros objetados correspondientes a costas judiciales y otros, se habrían cobrado desde el 5 de junio de 2013, 12 de agosto de 2013, 10 de septiembre de 2013 y así sucesivamente,

hasta llegar al día 10 de febrero de 2014, oportunidad en que se habría producido la supuesta mora y que solo transcurrido 15 días de vencido el plazo resultaría adecuada la cobranza judicial a la que se refiere el proveedor; habiéndose además, vulnerado lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley N° 19.496 letras d) y f), ya que no se habría expresado por el proveedor denunciado, de manera detallada el monto de los importes permitidos por la Ley, que deben estar determinados en el contrato suscrito por las partes, la tasa de interés moratorio y sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza judicial.

5) Que, en relación a lo anterior señala que los costos de la cobranza judicial imputados en el pago de las cuotas no devengadas, deben ser establecidas en relación a los gastos en que efectivamente ha incurrido el proveedor, que en este caso, quedaría de manifiesto que una sola llamada telefónica no justifica los gastos imputados a las 48 cuotas del crédito correspondiente.

6) Que, SERNAC estima que en la especie, el proveedor denunciado habría faltado a su deber de otorgar información veraz y oportuna a sus clientes sobre la mora o retraso y la forma de efectuar el cobro correspondiente, lo que vulneraría lo dispuesto en los artículos 17 A, 17 B y 17 C, 23 inciso 1 y 37 inciso 5 de la Ley N° 19.496, solicitando se sancione al proveedor denunciado al pago de una multa ascendente a 50 UTM por cada infracción, más las costas de la causa.

A fs.66 don **Paul Mac Donnell Huerta** en representación de **Banco de Crédito e Inversiones**, formula declaración indagatoria, señalando que de acuerdo a la información proporcionada por su filial Normaliza S.A., el Sr. Pavez habría contraído con fecha 7 de julio de 2013 un crédito por la suma de \$ 2.107.276.- pagadero en 48 cuotas mensuales, iguales y sucesivas de \$ 62.299.-; a contar del 10 de junio de 2013; que correspondía a una renegociación de un crédito anterior otorgado al consumidor y que en su oportunidad originó costas judiciales, cantidad que en lugar de ser adicionada al capital adeudado del nuevo crédito reprogramado, se estipuló cobrar en parcialidades en forma conjunta con el pago de las cuotas del nuevo crédito que correspondía precisamente a la suma de \$ 9.345.-, y que consta en el documento denominado Solicitud de Financiamiento de Honorarios de Cobranza (fs. 81); que, el nuevo crédito también habría sido servido con retraso, debiéndose efectuar el cobro del saldo del capital adeudado.

A fs.89 se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de los apoderados de las partes, oportunidad en que a fs. 87 rola

contestación de la denuncia en minuta escrita, rindiéndose por ambas partes la prueba documental que rola en autos, que será detallada en el desarrollo de esta sentencia.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, la parte de SERNAC ha sostenido que ha existido vulneración de los derechos de los consumidores consagrados en la Ley N° 19.496, fundado en que se exigió junto al cumplimiento de la cuota del crédito pactada, una suma adicional correspondiente a costas judiciales, a contar del pago de la primera cuota, no obstante que se habría producido mora o retardo sólo a contar de la cuota N° 8 del crédito, exigencia reñida con las normas sobre gastos de cobranza contenidos en la ley señalada, por las razones sostenidas en el libelo de denuncia, por lo que solicita se le sancione con el máximo de la multa que establece la Ley para cada una de las infracciones.

SEGUNDO: Que, Banco de Crédito e Inversiones, al contestar las acciones ratifica lo señalado en su declaración indagatoria de fs.66, señalando que el monto objetado por SERNAC, correspondería a la suma cobrada por concepto de honorarios de cobranza ascendente a la suma de \$448.553.- y que consta en el documento denominado Solicitud de Financiamiento de Honorarios de Cobranza; que se habría generado en la renegociación del crédito original, acordándose que se pagaría dentro del mismo plazo y cuotas que el nuevo crédito, pero en instrumento separado; correspondiendo cada cuota a la suma de \$ 9.345.-; que este nuevo crédito habría sido cumplido con retraso, originando diversas gestiones de cobranza extrajudicial, habiendo persistido la mora, dando lugar a la ejecución del crédito mediante demanda ejecutiva radicada en el 15º Juzgado Civil de Santiago; habiéndose suscrito posteriormente con el Sr. Pavez transacción y finiquito con fecha 20 de abril de 2017, oportunidad en que se le restituyó íntegramente la suma \$ 420.525.- y remitiendo el remanente de \$ 28.028.-; liberando al consumidor del pago de la suma de \$ 448.553.- pactada pagar por concepto de honorarios, que motiva el presente juicio ; estimando que en consecuencia no existiría infracción alguna a la Ley del Consumidor.

TERCERO: Que, la parte de SERNAC a fin de acreditar los fundamentos de su denuncia acompañó los siguientes antecedentes: 1) A fs.7 rola reclamo

formulado por don Gerardo Pavez Castro; **2)** A fs.8 rola carta enviada por SERNAC al Banco denunciado; **3)** A fs. 9 rola carta de respuesta de la denunciada al reclamo ante SERNAC; **4)** A fs.10 rola carta de SERNAC informando cierre de mediación; **5)** A fs. 11 rola copia de contrato de crédito de consumo; **6)** A fs.15 rola anexo de productos o servicios asociados; **7)** A fs.17 rola hoja de resumen de cotización del crédito; y **8)** De fs.19 a fs.33 rolan copias simples de comprobantes de recaudación; documentos no objetados de contrario.

CUARTO: Que, la parte denunciada en su defensa acompañó los siguientes documentos: **1)** A fs. 69 rola copia de transacción y finiquito; **2)** De fs. 74 a fs.80 rola copia de demanda ejecutiva de fecha 16 de diciembre de 2012 seguida ante el 15 Juzgado Civil de Santiago, en causa Rol N° 29.040-2012, su mandamiento y notificación; **3)** A fs.81 rola documento denominado Solicitud de Financiamiento de Honorarios de Cobranza; y **4)** A fs. 82 a fs.86 rola copia de demanda ejecutiva de fecha 27 de abril de 2015, en causa rol N° 10.177-2015 seguida ante el 15 Juzgado de Santiago y su notificación; documentos que fueron observados de contrario, señalando SERNAC que ninguno de ellos desvirtúa los hechos que son relatados en la denuncia.

QUINTO: Que, de acuerdo a lo señalado por las partes y los antecedentes probatorios aportados al proceso, es posible dar por establecido lo siguiente: **1)** Que, don Gerardo Pavez Castro suscribió contrato de crédito de consumo con Banco de Crédito e Inversiones, por la suma total de \$2.107.276.- pagadero en 48 cuotas, iguales, mensuales y sucesivas de \$62.299.- ; con vencimiento la primera de ellas el día 10 de julio de 2013; según documento de fs.11; **2)** Que, como consta de documento de fs. 81, que con fecha 7 de junio de 2013 el Sr. Pavez, reconoció y aceptó conocer el recargo de honorarios de cobranza que adeudaba a BCI Nova por un monto de \$ 448.553.- ; y en el mismo instrumento otorgó mandato mercantil a fin de que dicha suma fuera cobrada a través de un financiamiento en el mismo plazo y condiciones que el nuevo crédito que repacta y que se entenderá incorporado en este; **3)** Que, como se acredita a fs. 19 y siguientes, el consumidor habría pagado las cuotas cobradas por el concepto anterior hasta el mes de agosto de 2016 y **4)** Que, el Banco denunciado y el Sr. Gerardo Pavez Castro, habrían celebrado contrato de transacción y finiquito, respecto del acuerdo de pago a que se refiere el punto N° 2, en virtud del cual el Banco restituyó las sumas pagadas por dicho concepto y condonó los montos pendientes de pago.

SEXTO: Que, analizados los antecedentes descritos en las motivaciones previas, fluye que los pagos impugnados por SERNAC en su denuncia, obedecerían al acuerdo de pago del recargo del crédito por concepto de honorarios de cobranza, originados en el cobranza judicial del crédito que originalmente habría suscrito el Sr. Pavez con Banco de Crédito e Inversiones, según ha quedado acreditado en el proceso- fs.81-; que, en consecuencia, en relación a lo anterior, no se advierte por el Tribunal que al respecto el Banco denunciado haya incurrido en las infracciones que se le imputan, puesto que el cobro se encontraba justificado en el acuerdo de pago de gastos de honorarios de cobranza suscrito por las partes involucradas.

SÉPTIMO: Que, en relación a lo anterior cabe señalar que el artículo 1546 del Código Civil, dispone que los contratos deben ejecutarse de buen fe, extendiéndose esta exigencia a ambos contratantes, quienes en el cumplimiento de sus relaciones contractuales deben asumir sus obligaciones en el marco jurídico correspondiente, razón por la cual el consumidor Sr. Pavez al efectuar el reclamo a SERNAC, debía conocer el origen del cobro impugnado, puesto que había concurrido con su consentimiento a que la suma adeudada por concepto de cobro de honorarios de cobranza, fuera cobrada en el mismo plazo y condiciones que el nuevo crédito repactado.

OCTAVO: Que, en mérito de lo declarado en los motivos precedentes, es posible concluir que Banco de Crédito e Inversiones, no ha incurrido en las infracciones que se le imputan, debiendo rechazarse la denuncia de fs.34.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 50, 50A, de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se rechaza la denuncia interpuesta a fs.34 por SERNAC en contra de **Banco de Crédito e Inversiones**, por no haber incurrido en las infracciones que se le imputan.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese personalmente o por cédula

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don **ALEJANDRO COOPER SALAS** - Juez Titular
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria

