

**TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**  
**LAS CONDES**

Causa Rol N° 18.524-1-2017



**LAS CONDES**, siete de noviembre de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

A fs. 11 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, deduce denuncia infraccional en contra de **Banco Consorcio**, rut 99.500.410-0, y de **Consorcio Tarjetas de Crédito S.A.**, rut. 99.555.660-K, ambos representados legalmente por don Francisco Ossa Guzmán, ignora profesión u oficio, todos con domicilio en Av. El Bosque N° 130, piso 7, Las Condes, por infringir lo dispuesto en el artículo 58 inciso 5° y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con costas; **denuncia que fue notificada a fs. 30 de autos.**

Funda la respectiva denuncia en que con fecha 12 de julio de 2017, don Rodrigo Romo Labisch, Jefe de la División de Consumo Financiero del Sernac, remitió a las denunciadas Ord. N° 012867 para que entregaran, dentro del plazo de 10 días hábiles, información referente a la existencia de condiciones de acceso a sus productos o servicios diferenciados para consumidores migrantes, así como indicar si contaban con políticas de crédito y/o productos especialmente dirigidos a ese tipo de consumidores, y la forma en que entregaban una información veraz y oportuna a aquellos consumidores inmigrantes que no hablan el idioma español. Que, dicho Oficio fue notificado a las denunciadas con fecha 13 de julio de 2017 y que hasta la fecha de la interposición de la presente denuncia, 21 de septiembre de 2017, las denunciadas no han entregado la información solicitada. Finalmente señala que, lo anterior constituye una clara infracción a la Ley

Nº 19.496, por cuanto no se evacuó dentro del plazo indicado en Ord. Nº 012867 la información requerida.



A fs. 66 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante del Sernac, quien ratifica su denuncia de fs. 11 y siguientes, y la asistencia del apoderado de las denunciadas Banco Consorcio y Consorcio Tarjetas de Crédito S.A., quien contesta la acción interpuesta en contra de sus representadas; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 68 y siguientes, rola presentación de Sernac.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

#### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**Primero:** Que, Sernac funda su denuncia en el hecho de que la denunciada habría vulnerado lo dispuesto en el artículo 58 inciso 5º y siguientes de la Ley del Consumidor, al no proporcionar, dentro del plazo de 10 días hábiles indicado en Ord. Nº 012867, información referente a la existencia de condiciones de acceso a sus productos o servicios diferenciados para consumidores migrantes, políticas de crédito y/o productos especialmente dirigidos a ese tipo de consumidores, y forma en que se entrega una información veraz y oportuna a aquellos consumidores inmigrantes que no hablan el idioma español.

**Segundo:** Que, la parte denunciada al formular sus descargos solicita se rechace la denuncia por cuanto, no obstante, es efectivo que con fecha 13 de julio de 2017 se recibió el Oficio Nº 012867 de Sernac, el Banco en ningún momento se negó a entregar la información solicitada en dicho oficio, sino que la no entrega de dicha información se produjo por una descoordinación administrativa al interior del Banco. Agrega que, en ningún caso ha existido ánimo de ocultar información o de obtener algún beneficio

económico, ya que las condiciones objetivas de acceso a todos los productos que ofrece Banco Consorcio y Consorcio Tarjetas de Crédito S.A. se encuentran publicadas en la página web del Banco, dando con ello cumplimiento expreso a la Ley N° 19.496. Finalmente señala que, con el objeto de demostrar que su intención es la de colaborar con los requerimientos realizados por Sernac procede en este acto a entregar la información requerida por Sernac en Ord. N° 012867, y hace presente que a la fecha no existen reclamos por las materias consultadas por Sernac.

**Tercero:** Que, como fundamento a la denuncia la parte del **Sernac** acompaña los siguientes documentos: **1)** A fs. 8, fotocopia simple de Oficio Ord. N° 012867 de fecha 12 de julio de 2017, emanado del Sernac, que solicita información a Banco Consorcio y Consorcio Tarjetas de Crédito S.A.; y **2)** A fs. 9 y 10, copia simple de “Orden de Transporte” N° 696376494494, emitida por Chilexpress, en la que consta recepción de Ord. N° 012867 por parte de la empresa denunciada; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciada.**

En tanto la parte denunciada de **Banco Consorcio y Consorcio Tarjetas de Crédito S.A.** rinde a fs. 36 a 40 prueba documental consistente en fotocopia de documento denominado Políticas de Crédito para los siguientes productos: Línea Automática de Imprevistos hasta 1 Renta, Créditos de Consumo, Mutuos Hipotecarios Endosables, Tarjetas de Crédito y Cuenta Preferente Persona Natural; **documento que no fue objetado en autos.**

**Cuarto:** Que, el artículo 58 de la Ley N° 19.496 en su inciso 5° y siguientes dispone que los proveedores están obligados a proporcionar al Sernac los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de la ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior

a diez días hábiles. Asimismo, dicho artículo señala que el requerimiento de documentación sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. Finalmente se señala que, la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta 400 UTM, por el juez de policía local.

**Quinto:** Que, del mérito del proceso y análisis de la prueba rendida aparecen como hechos ciertos que el Sernac solicitó información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo, tal como son las condiciones de acceso a los productos o servicios como asimismo a créditos por parte de inmigrantes, y la manera en la cual se cumple con informar de ellos a los inmigrantes que no hablan el idioma español, con fecha 12 de julio de 2017 mediante Ord. N° 012867; que dicho Oficio fue notificado a la denunciada el día 13 de julio del mismo año, y que tal como lo reconoce la denunciada, hasta la fecha de la interposición de la presente denunciada dicho oficio no había sido contestado, habiendo transcurrido en exceso el plazo de 10 días hábiles otorgado por el Sernac a la denunciada.

**Sexto:** Que, teniendo presente lo anterior, aparece de manifiesto que las denunciadas Banco Consorcio y Consorcio Tarjetas de Crédito S.A. incurrió en infracción a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496 al no proporcionar la información solicitada por el Sernac dentro del plazo requerido y establecido por ley.

**Séptimo:** Que, los descargos formulados por la denunciada en cuanto a que en ningún momento se negó a entregar la información solicitada en el oficio en comento, sino que la no entrega de dicha información se produjo por una descoordinación administrativa al interior del Banco, y que se hizo entrega de dicha información al momento de contestar la presente denuncia, no alteran la convicción a la que arribó el Tribunal, por cuanto el

incumplimiento se produjo por causa imputable completamente al Banco, y el hecho de que se haya respondido el requerimiento al momento de contestar la presente denuncia, no la exime de su responsabilidad por cuanto dicha respuesta se llevó a efecto luego de transcurridos más de 3 meses desde que les fue notificado el oficio que motivó la presente denuncia.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 3, 58 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

Que, se condena a **Banco Consorcio y Consorcio Tarjetas de Crédito S.A.**, representados legalmente por don Francisco Ossa Guzmán, a pagar conjuntamente una multa de **50 UTM** por infringir lo dispuesto en el artículo 58 inciso 5° y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

**DESPACHESE**, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal de los denunciados, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.


*Cecilia Villarroel Bravo*  
**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**




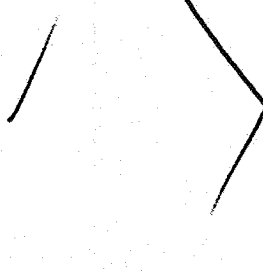
Las Condes, veintidós de diciembre de dos mil diecisiete

**CERTIFICO:** que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

  
Secretaria (S).

Las Condes, veintidos de diciembre de dos mil diecisiete

**VISTOS:** El merito del proceso. Archívese la causa

# ORDEN DE INGRESO MUNICIPAL

Nº 11747119

FOLIO 5339277

NOMBRE: BANCO CONSORCIO, REP. LEGAL SR FRANCISCO OSSA  
DOMICILIO:  
TRIBUTO: MULTAS DE JUZGADO 3

RUT: 99500410-0  
O.-CLASIF: 2017018524  
FONO:

LEY DEL CONSUMIDOR  
CAUSA ROL: 018524-01-2017  
Código Verificador: 1577858007115423044908111811

2017018524  
PAGADO  
\$2.365.050  
Firma y Timbre  
11747119  
18/04/2018 Local-0826

UNIDAD GIRADORA: JUZGADO  
FECHA DE EMISION: 18/04/2018  
VENCIMIENTO DE PAGO: 18/04/2018  
TOTAL A PAGAR: 2.365.050

U. G I R A D O R A