

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 21.916-1-2017

LAS CONDES, veintiséis de diciembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fs. 16 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, deduce denuncia infraccional en contra de **Banco Consorcio**, rut. 99.500.410-0, representado legalmente por don Francisco Ignacio Ossa Guzmán, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados, para estos efectos, en Av. El Bosque Sur N° 130, piso 7, comuna de Las Condes, por infringir lo dispuesto en el artículo 58 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 05 de julio de 2017, remitió al denunciado Oficio Ordinario N° 012512 para que entregara, dentro del plazo de 10 días hábiles, información referente a respuesta de la encuesta contenida en CD que se adjuntaba y copia de las pólizas de seguros de desgravamen, sismo e incendio, asociadas a los créditos hipotecarios que comercializa, y que dicha información no fue ingresada a la oficina de partes de Sernac sino hasta el día 18 de agosto de 2017. Finalmente señala que, lo anterior constituye una clara infracción a la Ley N° 19.496, por cuanto no se evacuó dentro del plazo indicado en Oficio Ordinario N°012512 la información requerida.

A fs. 56 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. 16 y siguientes, y la asistencia del apoderado del denunciado **Banco Consorcio**, quien contesta la denuncia interpuesta en contra de su representado.

A fs. 58 y siguientes, rola presentación del Sernac.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

Primero: Que, el Sernac funda su denuncia en el hecho de que la denunciada habría vulnerado lo dispuesto en el artículo 58 inciso 5° y siguientes de la Ley del Consumidor, al no proporcionar antecedentes solicitados, dentro del plazo de 10 días hábiles indicado en Ord. N° 012512 información referente a respuesta de la encuesta contenida en CD que se adjuntaba y copia de las pólizas de seguros de desgravamen, sismo e incendio, asociadas a los créditos hipotecarios que comercializa.

Segundo: Que, la parte denunciada al contestar la denuncia señala que es efectivo que con fecha 07 de julio de 2017 se recibió el Oficio N° 012512 de Sernac, y que si bien es cierto dicho oficio no fue contestado por el Banco dentro del plazo que se estipulaba en el mismo, ello no se debió a una intención expresa de no dar respuesta a la solicitud dentro de plazo, sino que a una lamentable descoordinación administrativa al interior del Banco, por la implementación de un software que precisamente fue diseñado y contratado para evitar dicho tipo de descoordinaciones. Agrega que, con el objeto de aclarar y ver una posible solución, explicar las medidas tomadas para que no se repitiera una situación como la denunciada, y demostrar el ánimo de colaboración con Sernac, se solicitó una reunión con don Rodrigo Romo, la que se llevó a cabo con fecha 20 de octubre de 2017.

Tercero: Que, como fundamento a la denuncia la parte del **Sernac** acompaña los siguientes documentos: **1)** A fs. 1, fotocopia simple de Oficio



Ord. N° 012512 de fecha 05 de julio de 2017, emanado del Sernac, que solicita información a Banco Consorcio; 2) A fs. 3, copia simple de Comprobante de envío N° 696375669124 emitida por Chilexpress; 3) A fs. 4 a 6, copia simple de confirmación de envío, junto a su respectiva hoja de ruta; 4) A fs. 7 y 8, copia simple de respuesta de Banco Consorcio a Oficio N° 012512, ingresada en Oficina de Partes del Sernac con fecha 18 de agosto de 2017, y fotografía de pendrive que contiene dicha respuesta; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciada.**

En tanto la parte denunciada de **Banco Consorcio** rindió a fs. 47 a 53 copia impresa de cadena de correos electrónicos entre el abogado de Banco Consorcio, doña Ximena Vargas S. y don Rodrigo Romo, mediante el cual Banco Consorcio solicita reunirse con Sernac; **documento no objetado por la parte contraria.**

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, con fecha 05 de julio de 2017 mediante Ord. N° 012512; que dicho Ordinario



fue notificado a la denunciada el día 07 de julio del mismo año, y que tal como lo reconoce la denunciada, no fue contestado sino hasta el 18 de agosto de 2017, 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 la denunciada Banco Consorcio 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 el Banco denunciado 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, en forma posterior, y se realizaron gestiones para reunirse con funcionarios de Sernac y coordinar trabajo en conjunto, 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, en forma posterior, no lo exime de su responsabilidad por cuanto dicha respuesta se llevó a efecto luego de transcurridos más de 1 mes desde que le 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**, representado legalmente por don Ignacio Ossa Guzmán, a pagar 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 del denunciado, 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.

[Handwritten signature]



Las Condes, veinticinco de enero de dos mil dieciocho

CERTIFICO: que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

Secretaria

Las Condes, veinticinco de enero de dos mil dieciocho

VISTOS: Encontrándose la multa impaga y la infracción sin solucionar, despáchese orden de reclusión nocturna dispuesta en el fallo en contra de don **IGNACIO OSSA GUZMAN**, rep. legal del **BANCO CONSORCIO** por 15 noches, por vía de sustitución y apremio, orden que debe quedar sin efecto de inmediato si la afectada o cualquiera en su nombre paga la multa impuesta a través del personal aprehensor. Habilítese día y hora para el cumplimiento de la diligencia.

Notifíquese por carta certificada

Amuly

LAS CONDES, 5 DE Abril DE 2018

NOTIFIQUE POR CARTA CERTIFICADA LA RESOLUCIÓN QUE

PRECEDE A DON (ÑA) J. Camp
L. Fuenzalida, J. F. Figueroa

ORDEN DE INGRESO MUNICIPAL

Nº 11744181

U. NOMBRE	BANGO CONSORCIO, REP. LEGAL SR FRANCISCO OSSA
G. DOMICILIO	
I. TRIBUTO	MULTAS DE JUZGADO 3

RUT	99500410-0
O. CLASIF	2017021916
FONO	

LEY DEL CONSUMIDOR
CAUSA ROL: 021916-01-2017

Código Verificador 154789800728542304410811111

UNIDAD GIRADORA	JUZGADO	VENCIMIENTO DE PAGO	16/04/2018
FECHA DE EMISION	16/04/2018	TOTAL A PAGAR	2.365.050

2017021916
PAGADO
 \$2.365.050
 80 Firma y Timbre
 16/04/2018 Local: 0826