

8812

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CONCEPCION

Trinitarias N° 180

**CARTA CERTIFICADA
NOTIFICACIÓN**

CAUSA ROL N° 1.194/2017

Sernac con Scotiabank.

(Paula)

CONCEPCIÓN,



Sr. : **MANUEL MUÑOZ GARCIA** por la parte denunciante Sernac

23 MAY 2018

Dirección: Colo-Colo N° 166 Concepción.

Hago saber a Ud. que en Causa Rol N° 1.194/2017-P que se sigue ante este Tribunal, se dictó sentencia definitiva la que se acompaña, y que rola a fojas 111 y siguientes.



SECRETARIA (T)

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	07 JUN. 2018
Línea	1048

PROS 144 C 8

10th Avenue, New York, N.Y. 10014	10014
DEPT. OF STATE	10014
NEW YORK	10014

DEPT. OF STATE
 OFFICE OF THE ATTORNEY GENERAL
 CONCEPTION
 06 JUN 2013
 0103 1117 00



CONCEPCIÓN, catorce de mayo del dos mil dieciocho.-

VISTOS:

Que, a fojas 1 y siguientes, rola copia simple de Resolución Exenta nro. 197 de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 6 y siguiente, rola copia de Resolución con Toma de Razón nro. 405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2016, la cual nombra a Juan Pablo Pinto Gédrez, como Director Regional de la Dirección Regional del Bío-Bío del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 8 y siguientes, rola reclamo nro. R2016W1136876 presentado por la consumidora María Fernanda Castro Pastorini, de fecha 03 de noviembre de 2016, con todos sus antecedentes.

Que, a fojas 30 y siguientes, Juan Pablo Pinto Gédrez, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío, atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de Scotiabank, representada legalmente por el Gerente y/o Supervisor Alfredo Gabriel Ormeño Smith, o quien lo represente conforme a los artículos 50 C inciso tercero y 50 letra D, ambos de la Ley 19.496, por los fundamentos de hechos y derecho que indica; en el primer otrosí, se hace parte; en el segundo otrosí, acredita personería y acompaña documentos; y en el tercer otrosí, otorga patrocinio y poder a la abogada Paulina Cid Muñoz.

Que, a fojas 38, no se da lugar a tener por interpuesta denuncia infraccional de Sernac, teniendo en consideración las facultades que le otorga la ley 19.496 en su artículo 58 letra g).



Que, a fojas 40 y siguientes, Paulina Cid Muñoz, por la parte denunciante Sernac, en lo principal de su escrito, interpone recurso de reposición; y en el otrosí, en subsidio, recurso de apelación.

Que, a fojas 58, se concede recurso de apelación, elevándose los autos a la Ilustrísima Corte de Apelaciones.

Que, a fojas 71 y siguiente, rola sentencia de fecha 12 de mayo del año 2017, de la I. Corte de Apelaciones de Concepción, que revoca resolución apelada de fecha 03 de febrero de dos mil diecisiete rolante a fojas 38, y en su lugar, decide admitir a tramitación la denuncia infraccional, deducida a fojas 30 y siguientes, por el Servicio Nacional del Consumidor Región del Bio Bio en contra de Scotiabank.

Que, a fojas 74, se cita a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, resolución que les es notificada legalmente.

Que, a fojas 77 y siguiente, rola mandato judicial, otorgado por escritura pública en notaría de Santiago, de Francisco Javier Leiva Carvajal, de fecha 25 de enero del año 2016, en virtud del cual Scotiabank Chile, confiere mandato judicial a Enrique Tapia Rivera y otro.

Que, a fojas 79, Enrique Tapia Rivera, en representación de la parte denunciada, en lo principal de su escrito, acompaña documento y acredita personería; y al otrosí, solicita se tenga presente que asume personalmente el patrocinio de esta causa y delega poder en el abogado Rigoberto Córdova Vallejos.

Que, a fojas 81, Rigoberto Córdova Vallejos y Manuel Muñoz García, solicitan suspensión de común acuerdo de la audiencia fijada para el día 04 de septiembre de 2017, a las 11:30 horas.



Que, a fojas 82, se fija nuevo día y hora para llevar a efecto comparendo de estilo.

Que, a fojas 84, Enrique Tapia Rivera, en representación de la parte denunciada, delega poder en la abogada Isidora Soto Núñez.

Que, a fojas 86 y siguientes, rola carta emitida por Scotiabank a Carolina del Río, Directora de Mercado de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de fecha 15 de marzo del 2017.

Que, a fojas 89 y siguientes, rola carta emitida por Scotiabank a Carolina del Río, Directora de Mercado de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de fecha 25 de noviembre del 2016.

Que, a fojas 92, rola carta emitida por Scotiabank a Juan Carlos Medina Vargas, del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 04 de noviembre de 2016.

Que, a fojas 93 y siguientes, rola correo electrónico del funcionario del Banco Scotiabank de fecha 13 de octubre de 2016, que da cuenta de los resultados de la investigación realizada.

Que, a fojas 102 y siguiente, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 104 y siguientes, Manuel Muñoz García, por la parte denunciante Sernac, evacua traslado respecto de la excepción de ineptitud del libelo deducida por Scotiabank.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

1.- Que, Juan Pablo Pinto Geldrez, Ingeniero Comercial, Director Regional de la Octava Región del Bío Bío del Servicio Nacional del Consumidor, con domicilio en calle Colo-Colo nro. 166 Concepción, atendido lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley nro. 19.496



sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de Scotiabank, representada para estos efectos por Alfredo Gabriel Ormeño Smith, o quien lo represente conforme a los artículos 50 C inciso tercero y 50 letra D, ambos de la ley 19.496, domiciliados para estos efectos en calle Barros Arana nro. 345, Concepción, fundada en que, tomó conocimiento en virtud de reclamo de fecha 03 de noviembre de 2016, caso nro. R2016W1136876, de los hechos expuestos por la consumidora María Fernanda Castro Pastorini, que con fecha 16 de septiembre de 2016, a raíz de una llamada del centro de cobranza de la denunciada, se le informa que tiene una deuda pendiente con esta entidad bancaria, situación que la alerta, pues no había realizado operaciones por los valores cobrados y desconocía el fundamento de tales montos. Se dirige a las dependencias de la denuncia para aclarar los hechos, pero no recibe respuesta alguna. Al ver sus estados de cuenta, logra determinar que se habían realizado avances en efectivo a su nombre y sin autorización, por la suma total de \$427.925 en una de sus tarjetas y de \$332.749 en otra de ellas, cobros que nunca pudieron ser cargados a ella debido a que la consumidora se encontraba en las dependencias de su trabajo en la ciudad de Yumbel, y no en otras ciudades donde figura que se han realizado las transacciones. Es por esto, que realiza la denuncia respectiva en el Ministerio Público, con el objeto de que investigue el delito cometido, sin perjuicio de que el banco responda por la vía infraccional, en virtud de la negligencia que ha tenido en su sistema de seguridad al cursar gran número de avances en efectivo no autorizados por la consumidora ni realizados por ella misma. A dicho reclamo, el proveedor responde que no acoge la solicitud de la Sra. Castro luego del análisis realizado por la



misma institución, respuesta que evidencia el poco interés de la denunciada en considerar este reclamo y el actuar de la consumidora como algo relevante para su institución, aun considerando que esto afecta negativamente en el servicio que entrega y en la confianza que los consumidores tienen sobre las entidades como ésta que se dicen profesionales en su giro. Además, no considera todos los antecedentes que existieron realmente en este proceso, situación que de manera maliciosa viene a cargar a la consumidora con la negligencia en materia de seguridad que sufre este proveedor. Hechos que constituyen una infracción a los artículos 3 inciso primero letras b) y d) y 23 inciso primero ambos de la ley nro. 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sanción establecida en el artículo 24 de la ley nro. 19.496, solicitando que se condene a la denunciada, por cada una de las infracciones cometidas y aplicando respecto de cada una de ellas, el máximo de las multas. Solicitando en definitiva, en mérito de lo expuesto, tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de Scotiabank, representada legalmente por Alfredo Gabriel Ormeño Smith, por infringir la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, acogerla en todas sus partes, condenando a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la ley 19.496, con condena expresa en costas.

2.- Que, se realizó la audiencia de contestación, conciliación y prueba, rolante a fojas 102 y siguiente, con la asistencia de ambas partes. La parte denunciante Sernac, representada por el abogado Manuel Muñoz García, ratifica denuncia infraccional rolante a fojas 30 y siguientes, con expresa condenación en costas. La parte denunciada representada por la abogada Isidora Soto Núñez, opone excepción




dilatoria contemplada en el art. 303 nro. 4 del CPC, ineptitud del libelo, en virtud de minuta escrita rolante a fojas 95 y siguiente. Otorgado traslado, la parte denunciante se reserva el plazo legal para contestar, siendo evacuado, como consta a fojas 104 y siguientes, con fecha 04 de diciembre del año 2017. La parte denunciada Scotiabank, contesta asimismo denuncia infraccional, en virtud de minuta escrita que se acompaña y que rola a fojas 98 y siguientes de autos.

La parte denunciante Sernac rindió **prueba documental**, no objetada consistente en: 1.- Copia simple de Resolución Exenta nro. 197 de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 1 y siguientes); 2.- Copia de Resolución con Toma de Razón nro. 405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2016, la cual nombra a Juan Pablo Pinto Gédrez, como Director Regional de la Dirección Regional del BíoBío del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 6 y siguiente); 3.- Reclamo nro. R2016W1136876 presentado por la consumidora María Fernanda Castro Pastorini, de fecha 03 de noviembre de 2016, con todos sus antecedentes (a fojas 8 y siguientes).

La parte denunciada Scotiabank Chile, representada por la abogada Isidora Soto Núñez, no rindió pruebas.

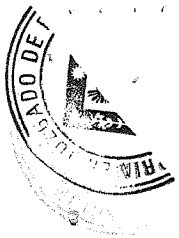
3.- La ley de Protección al Consumidor -19.496- establece las acciones que los consumidores pueden ejercer en defensa de sus derechos que dicho cuerpo legal establece. Así, el ejercicio de las acciones que los consumidores pueden interponer en caso de incumplimiento de las normas de la ley citada, por los proveedores, son a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores, y señala que son de interés individual las acciones que se



promuevan exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado, las de interés colectivo son acciones que promueven en defensa de derechos comunes de un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligado con un proveedor por un vínculo contractual y las de interés difuso que son las que promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos. Así, las acciones destinadas a resguardar los derechos de los consumidores, solo pueden ejercerse a título individual, colectivo o difuso, ahora en cuanto a el tribunal competente para conocer de tales acciones, el cuerpo legal señalado, expresamente en su artículo 50 A, dispone que las acciones individuales, son de conocimiento de los Juzgado de Policía Local y las de interés colectivo o difuso su conocimiento corresponde a las Tribunales Ordinarios de Justicia.

La Ley de Protección al Consumidor, establece claramente que las acciones contempladas son de naturaleza individual y las de naturaleza colectiva o difusa, no establece acciones de interés general, por lo tanto, conforme a la regla de interpretación de la ley contenida en el artículo 19 del Código Civil, que dispone: "Cuándo el sentido de la ley es claro, no se desatenderá su tenor literal, a pretexto de consultar su espíritu".

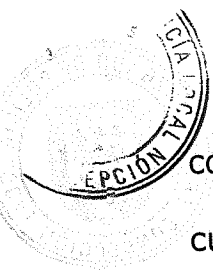
4.- En el caso de autos, el Servicio Nacional del Consumidor, Octava Región, aduciendo lo dispuesto en el artículo 58 letra g), que expresa: g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores", La misma norma establece que esta facultad para denunciar y hacerse parte en las causas que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los



procedimiento que fijan las normas generales o los que señalen en esas leyes especiales, situación que no se configura en los hechos de autos, ya que los hechos denunciado afectan a una persona determinada, quien tiene legitimación activa para su interposición y no el Sernac, haciendo además presente que la facultad del Sernac, es hacerse parte en los procesos, cuando se encuentra comprometido el interés general, colectivo o difuso de los consumidores, situación que no se configura en estos autos, ya que es el Sernac, quien presenta la denuncia, no ésta cumpliendo con lo establecido en el artículo 58 letra g).

5.- En consecuencia, la ley de Protección al Consumidor, establece solo tres categorías de acciones, individual, colectiva o difusa, no hay una cuarta categoría, como la de interés general que aduce Sernac y promueve ante este tribunal. Así, la acción interpuesta por Servicio nacional del consumidor, no corresponde a la protección de un consumidor afectado, sino que a un conjunto de consumidores determinables, como lo expresa en lo principal de su denuncia de fojas 15 y siguientes.

El ordenamiento legal de la ley 19.496, contempla solo dos tipos o clase de procedimiento, según las acciones ejercidas, así las acciones individual, son de competencia de los Juzgados de Policía Local, y las acciones colectivas o difusa son de conocimiento de los Tribunales Ordinarios de Justicia. En consecuencia, la acción interpuesta en la denuncia de autos, es de naturaleza colectiva, y conforme a las elementos que determinan la competencia absoluta y específicamente la materia, resulta que las acción deducida, como ya se expresara precedentemente, es de naturaleza colectiva, y por ende, su conocimiento esta entregado a los Tribunales Ordinarios de Justicia y



considerando las características de la competencia absoluta, entre las cuales están su carácter de reglas de orden público, imperativas, su irrenunciabilidad para el juez, lo que lo obliga a declararla de oficio.

6.- La Excma Corte Suprema, en fallo del 23 de Enero de 2017, en causa rol 68.771-16, en su considerando séptimo, señala textualmente: "Que de lo anterior se colige que las acciones judiciales destinadas a resguardar los derechos de los consumidores sólo pueden ejercerse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de aquellos.

En consecuencia, no existe en la legislación una cuarta categoría de acciones, como las de interés general que propone el Servicio Nacional del Consumidor, pues si bien el artículo 58 letra g) inciso 2º de la Ley N° 19.496 dispone que la facultad de dicho Servicio de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución de denunciar los posibles incumplimiento ante los organismo o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los interés generales de los consumidores, la misma norma indica expresamente que ello debe hacerse "según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales".

Por lo demás, la conclusión anterior guarda relación y total armonía con el hecho de que la ley en examen sólo contempla dos tipos de procedimientos judiciales, el destinado a la protección del interés individual de los consumidores y el regulado en forma especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores".

7.- De consiguiente, conforme a lo expresado en los considerando precedentes, normativa señalada, este tribunal es



incompetente para conocer de la acción colectiva denunciada por Sernac.

Dado que este tribunal es incompetente para conocer de la materia denunciada, es innecesario un pronunciamiento sobre la denuncia de autos.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 13 y 14 de la Ley 15.231; artículos 1, 7, 8, 9, 11, 12, 14, 17, 18 y demás pertinentes de la Ley 18.287; artículos 1, 2 bis, 50, 50 A, 50 C, 50 E, 51, 57, 58 de la Ley 19.496 Ley de Protección al Consumidor; y artículos 108 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales y artículo 19 y siguientes del Código Civil; **SE DECLARA:**

Que este tribunal es incompetente para conocer de los hechos denunciados en lo principal del escrito de fojas 30 y siguientes, presentada por el Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Dictada por el Juez Letrado Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción, don **Fernando Barja Espinosa**. Autoriza Secretaria Titular, Claudia Durán Carrasco. Conforme con el original.-

ROL 1.194-17

Secretaria Titular
Claudia Durán Carrasco

