

Santiago, Lunes 21 de agosto de 2017

Notifico a Ud. que en el proceso N° 27.002-M-2014/SCI se ha dictado con fecha 21/08/2017, la siguiente resolución:

Cúmplase.



SECRETARIA ABOGADO



 **SANTIAGO**  
Ilustre Municipalidad  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
AMUNATEGUI 980 PISO 2  
CAS. N°10 SUC. TRIBUNALES  
SANTIAGO

I MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO  
FRANQUEO CONVENIDO  
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74  
NACIONAL

ROL N° 27.002-M-2014 /SCI  
CERTIFICADA N° 4952296

SEÑOR (A)  
JUAN CARLOS LUENGO PEREZ  
TEATINMOS 333 PISO 2  
SANTIAGO

ESTA CARTA DEBE SER ENTREGADA A PERSONA A

ALIO ART.3 LEY 18.287.



C.A. de Santiago

Santiago, veintiséis de julio de dos mil diecisiete.

A los escritos folios 290382 y 291824: téngase presente.

Vistos:

**Se confirma** la sentencia apelada de diecisiete de julio de dos mil dieciséis, escrita a fojas 194 y siguientes, con costas del recurso.

**Regístrese y devuélvase.**

NºTrabajo-menores-p.local-433-2017.

Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el ministro señor Carlos Gajardo Galdames e integrada, además, por el ministro (S) señor Pedro Advis Moncada y la abogada integrante señora María Cecilia Ramírez Guzmán.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Illma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, veintiséis de julio de dos mil diecisiete, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

CARLOS FERNANDO GAJARDO  
GALDAMES  
MINISTRO  
Fecha: 26/07/2017 11:59:19

PEDRO PABLO ADVIS MONCADA  
MINISTRO(S)  
Fecha: 26/07/2017 11:52:31

MARIA CECILIA DEL PILAR RAMIREZ  
GUZMAN  
ABOGADO  
Fecha: 26/07/2017 11:44:59

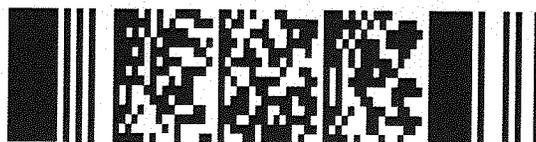
GIGLIOLA DEVOTO SQUADRITTO  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 26/07/2017 12:36:20



NGXRBYTXXF

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Carlos Gajardo G., Ministro Suplente Pedro Pablo Advis M. y Abogado Integrante Maria Cecilia Ramirez G. Santiago, veintiséis de julio de dos mil diecisiete.

En Santiago, a veintiséis de julio de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su origen puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa. Durante el período del 14 de mayo de 2017 al 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde a horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y Antártica Chilena sumar hora. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Islas Salas y Gómez restar 2 horas.

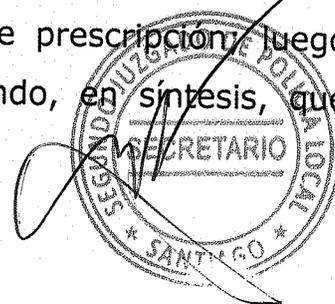
NGXRBYTXXF

**SANTIAGO**, veintisiete de julio de dos mil dieciséis.-

**VISTOS:**

**I.-** Que, a fojas 34 y siguientes, con fecha 16 de diciembre de 2014, JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, Abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, dedujo denuncia infraccional en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado legalmente por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, no señala profesión u oficio, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, piso 4°, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña XIMENA ORELLANA ROMÁN, la cual en copia de reclamo de fecha 19 de junio de 2014, señala textualmente: *"En enero de 2013 cerré una tarjeta Visa del Banco Estado y pague toda la deuda. Luego de unos meses comenzaron a llamarme para solicitar pagara una deuda en el Banco de la tarjeta de crédito. En cada llamada reclame que ese era un cobro indebido. Luego en enero de 2014 fui hasta la sucursal y planteé el problema, se me sugirió hacer un reclamo por escrito, que hice y se me dijo que sería respondido en 15 días a mi correo o por carta a mi domicilio. Nunca se me informo que la respuesta estuvo, y recién me he enterado porque mi otro Banco mi ejecutiva me comento que había sido ingresada al Boletín Comercial por una deuda de \$16.000. Hoy 19 de junio he ido a la sucursal y recién me han entregado la respuesta formal que había solicitado hace más de 6 meses. El Banco es el responsable de que ahora yo esté en el Boletín Comercial, ellos deben hacerse responsables de sacarme de esos registros, de todos los costos que implica y de todos los intereses cobrados extra";* estima infringido los artículos 3° inciso 1° letra b) e inciso 2° letra e), 17 D y 23 de la Ley N° 19.496.

**II.-** Que, a fojas 60 y 181 respectivamente se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia de las partes del Servicio Nacional del Consumidor y de Banco del Estado de Chile. No se produjo conciliación. El Sernac ratifica la denuncia y la entidad bancaria denunciada la contesta al tenor de su presentación de fojas 51 y siguientes, oponiendo en primer término las excepciones de incompetencia absoluta del tribunal, falta de legitimidad activa y de prescripción, luego contesta derechamente la denuncia de autos señalando, *en síntesis, que*



desde el momento en que Banco Estado tomó conocimiento de la existencia de los hechos acontecidos procedió, como es habitual en este tipo de situaciones, a enviar los antecedentes al departamento de análisis técnico del banco a fin de que éste informara sobre los hechos denunciados. Refiere que el referido análisis, fue concluyente al señalar que, según los registros del banco, la operación de pago del monto facturado del mes de abril de 2013 se realizó en forma tardía, pues el pago debía hacerse hasta el 10 de abril de 2013, el que finalmente fue realizado el día 16 de abril de 2013. Al suceder lo señalado precedentemente, el sistema automáticamente genera los cobros de cobranza y por mora facturados para el mes de abril de 2013 por un total de \$2.772. Expresa que en los estados de cuenta de la denunciante no figuran posteriores pagos, lo que llevo a generar más gastos de cobranza y mora por los periodos subsiguientes, lo que concluyó con el traspaso de la deuda de cartera vencida con fecha 27 de agosto de 2013 por un monto de \$15.610. La operación descrita anteriormente ocurre debido a que después de 91 días de mora, ósea, de no recibir pagos ni abonos, la situación de la tarjeta de crédito pasa automáticamente a estado de cobranza. Adicionalmente, debe señalarse que la tarjeta no presenta bloqueo renuncia, pero en el presente caso, igualmente no hubiera podido realizarse en atención que la cuenta tenía saldo pendiente, siendo condición esencial que la cuenta presente un balance igual a 0. Finalmente, indica que no existe error en los cobros y acciones tomadas por BancoEstado, pues se encuentra amparado por el marco legal que establece el contrato de cuenta que la Sra. Orellana suscribió con su representada, razón por la cual deberá rechazarse la denuncia infraccional en todas sus partes.

**III.-** Que, las partes acompañaron en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 9 y 163, copia simple de formulario único de atención de público, fecha ingreso 19/06/2014; b) a fojas 10 y 104, copia simple de carta respuesta emitida por el denunciado, de fecha 03 de julio de 2014; c) a fojas 11 y 105, copia simple de esquila respuesta emitida por BancoEstado, de fecha 03 de julio de 2014; d) a fojas 13, copia simple de estado de situación, correspondiente a doña Ximena Andrea Orellana Román, de fecha 18/01/2013; e) a fojas 14, copia simple de aviso renuncia tarjeta de crédito, de fecha 18/01/2013; f) a fojas 15 y 162, copia simple de solicitud de servicio (reclamo), de fecha 23/01/2014; g) a fojas 16 y 102,



copia simple de carta respuesta emitida por BancoEstado, de fecha 30 de enero de 2014; h) de fojas 18 a 33, copias simples de diversos estados de cuenta emitidos por BancoEstado, titular Ximena Orellana Román; y i) de fojas 66 a 79, y de 169 a 180, copias simples de diversas sentencias.

**IV.-** Que, a fojas 184 la parte denunciante del Sernac objeta documentos.

**V.-** Que, a fojas 193 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

**Y CONSIDERANDO:**

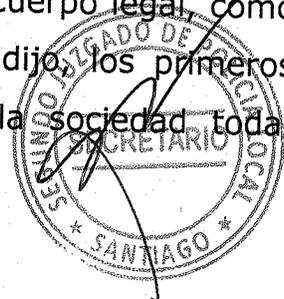
**I.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS.-**

**1)** Que, como consta a fojas 184, los documentos acompañados por la parte denunciada en la audiencia de estilo, fueron objetados por la parte denunciante del Sernac. Sin embargo, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, ello no impide al sentenciador considerarlos para los efectos de dictar sentencia en la causa, por lo que la objeción deberá ser rechazada.

**II.- EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE INCOMPETENCIA.-**

**2)** Que, respecto a esta excepción dilatoria ha de tenerse en consideración que cuando el artículo 58 de la Ley N° 19.496 emplea la expresión "*intereses generales de los consumidores*", debe entenderse que dicha expresión de derechos es más amplia que aquella que se refiere a "*interés colectivo o difuso*" que menciona el artículo 50 de la misma ley, entendiendo lo primero como el interés de toda la sociedad en su conjunto, y no de un grupo de interesados o afectados, estén estos determinados, determinables o indeterminados, como sería en el caso de los intereses colectivos o difusos. Así, intereses generales de los consumidores se puede entender como sinónimo de interés público o bien común, establecido, además, como fin del Estado y de sus órganos en el artículo 1° de la Constitución Política de la Republica.

**3)** Que de este modo, las acciones que le corresponden a Sernac en virtud del mandato que le hace el artículo 58 de la Ley en cuestión, referidas a "*los intereses generales de los consumidores*" no quedan comprendidas en las acciones legales referidas en el artículo 50 del mismo cuerpo legal, como de "*intereses colectivos o difusos*", porque como ya se dijo, los primeros dicen relación con los intereses sobre la materia de la sociedad toda,



mientras que los últimos corresponden al interés de un grupo determinado, determinable o indeterminado, pero en definitiva, sólo a una parte de la sociedad o, más bien dicho, a un grupo de consumidores que forma parte de la sociedad, pero no a toda ella.

4) Que, en consecuencia, este Tribunal considera que el Sernac está legalmente habilitado para denunciar y para hacerse parte en las causas respectivas, invocando para ello el "*interés general de los consumidores*", al amparo de la letra g) del artículo 58 de la Ley N° 19.496, razón por la cual, desechará la excepción dilatoria de incompetencia absoluta planteada por Banco del Estado de Chile, en la audiencia de estilo, en todas sus partes.

### **III.- EN CUANTO A LA FALTA DE LEGITIMIDAD ACTIVA.-**

5) Que, atendido que la discusión sobre la falta de legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor ya ha sido zanjada de manera reiterada por nuestros Tribunales superiores de justicia, en el sentido que el Sernac está legalmente habilitado para denunciar al amparo de la letra g) del artículo 58 de la Ley N° 19.496, los incumplimientos de la misma ley ante los Juzgados de Policía local, este sentenciador desechará en todas sus partes la excepción en comento.

### **IV.- EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE PRESCRIPCIÓN.-**

6) Que, respecto a esta excepción, cabe señalar que si bien el artículo 26 de la Ley 19.496 señala un plazo de seis meses para entablar las acciones derivadas de ese cuerpo legal, dicho plazo se cuenta desde que se haya incurrido en la respectiva infracción.

7) Que, en este caso en particular, examinados los antecedentes que obran en autos, la respuesta otorgada por el denunciado Banco del Estado de Chile se produjo con fecha tres de julio de dos mil catorce, conforme consta a fojas 10 y 104, interponiéndose la denuncia con fecha dieciséis de diciembre de dos mil catorce, y aún en el evento si se aceptara la fecha indicada por la consumidora, diecinueve de junio de dos mil catorce, no habría transcurrido el plazo de seis meses exigidos por la ley para que opere la prescripción de la acción, por lo que la excepción alegada deberá ser rechazada.

### **V.- EN CUANTO AL FONDO. EN LO INFRACCIONAL.-**

8) Que, la causa se inició por denuncia infraccional del SERNAC.

9) Que, las partes no presentaron testigos en la causa.



**10)** Que, el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."*

De acuerdo a la doctrina, se entiende por *"sana crítica"* aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

**11)** Que, el artículo 3° inciso 1° letra b), de la Ley N° 19.496, dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor:... b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos."*

**12)** Que, el artículo 3° inciso 2° letra e), de la Ley N° 19.496, dispone: *"Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:... e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento."*

**13)** Que, el artículo 23 inciso primero de la Ley N° 19.496, dispone: *"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"*.

**14)** Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

**15)** Que, ahora bien, examinada la fecha de entrega de la misiva enviada por don Enrique Cisternas Crovari, Coordinador de Clientes,



Dirección Corporativa de Asistencia al Cliente, BancoEstado, a la consumidora reclamante doña Ximena Andrea Orellana Román, esto es, el diecinueve de junio de dos mil catorce, y la fecha en que se decidió el cierre de la tarjeta de crédito, el dieciocho de enero de dos mil trece, transcurrió mas de un año y medio lo que a juicio de este sentenciador, implica una grave negligencia en el actuar de parte de la entidad bancaria denunciada puesto que bastaba un correo electrónico para hacer llegar una respuesta a la consumidora o que algún ejecutivo la orientara indicándole que quedaba un saldo pendiente lo que impedía el cierre definitivo de la tarjeta, sin otorgar la información de manera oportuna lo que finalmente llevó a la publicación de la deuda en el Boletín Comercial.

**16)** Que, entonces, apreciando la prueba documental de autos de acuerdo a las reglas señaladas en el considerando 10° de esta sentencia, este sentenciador considera que la entidad denunciada Banco del Estado de Chile infringió efectivamente la Ley N° 19.496, toda vez que, conforme se expuso, esta última no dio la información oportuna a la usuaria reclamante, vulnerando con su conducta lo contemplado en el artículo 3° inciso 1° letra b) y 23 de la ley del ramo, por lo que debe acogerse la denuncia en tal sentido, aplicando la sanción correspondiente a la denunciada, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 inciso 1° del mismo cuerpo normativo.

Y teniendo presente además lo dispuesto en las normas citadas de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo 14 de la Ley N° 18.287;

**SE RESUELVE:**

**A)** Que, SE RECHAZA la objeción de fojas 184.

**B)** Que, por los motivos expuestos en la parte considerativa de esta sentencia, SE DESECHAN en todas sus partes las excepciones de incompetencia absoluta del tribunal, falta de legitimidad activa y de prescripción formuladas por la entidad denunciada Banco del Estado de Chile.

**C)** Que, SE CONDENA a BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado legalmente por doña Jessica López Saffie, ya individualizados, a pagar una multa equivalente a 30 U.T.M. (Treinta Unidades Tributarias Mensuales), por contravenir lo dispuesto en los artículos 3° inciso 1° letra b) y 23 de la Ley N° 19.496, como se expresa en la parte considerativa de esta sentencia



**D)** Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal de la condenada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día contado desde que esta sentencia quede ejecutoriada.

**E)** Que, cada parte pagará sus respectivas costas.

**F)** Que, una vez cumplido lo ordenado en c) de esta resolución;  
ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y DÉSE CUMPLIMIENTO** a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

**DICTADA POR DON HECTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ SUBROGANTE.**

**AUTORIZA DOÑA MARIA CECILIA ORDOÑEZ URBINA, SECRETARIA SUBROGANTE.**

