

PROCESO N°31.061-2017-SCS.-

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.-

SANTIAGO, Nueve de Marzo del año Dos Mil Dieciocho.-

VISTOS:

Acta de ministro de Fe del Sernac de fs.8 a fs.16;

A fs.17 rola denuncia deducida por don ERICK ORELLANA JORQUERA abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de BANCO SANTANDER CHILE representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA por infracción a los artículos 3 inc. 1 letra b) 23, 30 inciso 4, 37 letra f) en relación al inciso 2 y 4 de la Ley 19.496 sobre Protección al Consumidor; Denuncia notificada a fs.40;

Copia autorizada de Certificación notarial del sitio web de Banco Santander de fs.44;

Fotocopias autorizadas de fs.45 a fs.68;

Copias de sentencias dictadas por la Exma. Corte Suprema que rechaza la acción de interés general de fs.69 a fs.81;

A fs.82 rola contesta denuncia infraccional;

A fs.106 rola copia simple de impresión de pantalla de la página web del SERNAC donde consta la nómina de funcionarios del Sernac que pueden actuar como ministro de fe;

A fs.107 rola comparendo de contestación y prueba donde se rindió prueba testimonial;

A fs.110 rola escrito objeta documento por la parte del SERNAC;

A fs.115 rola escrito objeta documento por la parte de BANCO SANTANDER, y con lo relacionado y,

CONSIDERANDO:

1º.-Que don ERICK ORELLANA JORQUERA abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor denunció a BANCO SANTANDER CHILE representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, por haber este último infringido la Ley 19.496, sobre protección al consumidor;

2º.-Que el denuncia señalado precedentemente, tiene su origen en un Acta de Ministro de Fe de página web de santander.cl, donde este funcionario en dicha calidad, constató que no se informan cargos y/o costos por cobranza judicial, ni quien realiza las gestiones, horario de gestiones de cobranza como tampoco los mecanismos que utilizan para realizar gestiones de cobranza extrajudicial, infringiendo lo dispuesto en el art.3 inciso 1 letra b), 23, 30 inciso 4, 37 letra f) en relación al inciso 2 y 4 de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores;

3º.- Que el Banco denunciado a fs.82 manifiesta en suma que:

La acción infraccional que interpone el Servicio se sustenta en una fiscalización realizada por un ministro de fe designado por la contraria, don Rodrigo Romo Labish, quien certificó al inspeccionar la página web del Banco el 4 de septiembre de 2017, a las 10:10 horas, que en ella se habría omitido información sobre los términos y condiciones en que se ofrece a los consumidores la celebración de contratos de crédito de consumo y tarjetas de crédito, ya que la página web no tendría información de cálculo de los gastos que genera la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluido los honorarios por tales gestiones, quien las realizará y los horarios en que se efectuarían esas gestiones.

El Sernac denuncia cinco infracciones fundada en una sola conducta infraccional, al haber el banco infringido la obligación legal de disponer información en su página web sobre el sistema de cálculos de los gastos de cobranza extrajudicial de créditos

constituyendo una flagrante infracción al principio non bis in idem;

La denuncia no explica ninguna de las imágenes ininteligibles en que pretende fundar su pretensión y que realiza sin análisis alguno;

El art. 30 inciso 4 de la ley 19.496, prescribe que un reglamento determinará las condiciones o informaciones que deberán contener las páginas webs de los proveedores.

El Banco posee en su página web toda la información exigida por la LPC respecto de los gastos de cobranza extrajudiciales sobre deudas impagas de crédito de consumo y tarjetas de crédito dando pleno y cabal cumplimiento a lo dispuesto en los decretos números 43 y 44 dictados por el Ministerio de Economía Fomento y Turismo que aprueban los Reglamentos sobre Información al consumidor de créditos de consumo e información de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

En la página del banco, existe una sección específica sobre Derechos del Consumidor y Transparencia, también existe un link para dar información a los consumidores y en tercer lugar Guía Práctica como leer tu contrato. Por último señala que hay un apartado de Contrato de Plan de Servicios Financieros Persona Natural.

El Banco tiene un apartado específico relativo a Información al cliente sobre honorarios de cobranza extrajudicial. En la página 17 del contrato de plan de servicios financieros publicados en el sitio web del Banco.

El Banco ha dado total cumplimiento a las exigencias establecidas en el artículo 30 de la LPC;

4º.- Que la parte denunciante del SERNAC para acreditar los hechos en que funda su denuncia presentó Documentos que rolan de fs. 1 a 16 y de fs. 104 a fs.106;

5°.-Que la parte del Banco Santander para desvirtuar los cargos formulados en su contra acompañó documentos de fs.44 a fs.81;

6°.-Que además, el Sernac presentó a declarar a don Rodrigo Andrés Romo Labisch quien en su calidad de funcionario del SERNAC ejerce labores de ministro de fe de acuerdo al art 59 bis de la ley 19.496, y revisó la página web del Banco Santander, de acuerdo al acta que se adjunta a la denuncia constatando que había cierta información que no se estaba entregando, en específico, los horarios en que se realizan las gestiones de cobranza extrajudiciales, quienes la llevan a cabo y los mecanismos a través de los cuales se efectúan. Lo anterior a propósito de la información que se entrega en la página para el producto tarjeta de crédito y ratifica lo contenido en el acta acompañada en la denuncia.

Contrainterrogado, si en su calidad de funcionario del SERNAC existe o conoce algún procedimiento para el exámen de los sitios web, como el que consta en el documento que reconoció en su declaración.

Existe una guía para la revisión del sitio web, en caso de la información específica que se quiera encontrar, en caso que la información no se encuentre se levanta el acta y si procede se efectúa la denuncia correspondiente. Todo lo anterior en el contexto de la atribución del artículo 59 bis de la ley 19.496, entregada al SERNAC.

Para que diga el testigo, si en el marco de esa fiscalización, cuando ingresó a la página www.santander.cl tuvo acceso a la sección "derechos del consumidor y transparencia"

- En primer lugar, precisar que SERNAC no ejerce funciones fiscalizadoras y segundo en relación al resto de la pregunta, lo que se buscaba constatar era si a propósito del ofrecimiento de los productos de crédito del banco se entregaba la información a la que obliga la Ley en relación a la cobranza extrajudicial, por lo tanto, la revisión de la

página se efectuó respecto de la información entregada a propósito de esos productos, En particular respecto del acta, de la tarjeta de crédito. Al revisar la página referida a dicho producto no fue posible encontrar la información a que ya se hizo referencia. Al revisar la página web donde se entrega información de la tarjeta de crédito no fue posible acceder al contrato a que se refiere la pregunta, si accedió a documentos en que constan diversas tarifas y otra información respecto de dichos productos, y en ellos no se encontraba la información en cuestión.

7°.- Que el Sernac en virtud de lo dispuesto en el art.58 y 59 de la ley 19.496 dedujo denuncia en contra del Banco Santander respecto de la falta de información en la página del Banco acerca del cálculo de los gastos que generan la cobranza extrajudicial, quien realizara esas gestiones y los horarios para llevarlas a efecto, derivados de la compra de un bien o servicio con tarjeta de crédito;

8°.-Que de acuerdo a lo expuesto un Ministro de fe de dicho Servicio con fecha 04 de Septiembre de 2017, constató los hechos indicados precedentemente;

9°.-Que el Banco denunciado, sin embargo, acompaña acta Notarial de su página web, de fecha 24 de enero de 2018 y a continuación a fs.65 un documento denominado "información al cliente sobre honorarios de cobranza extrajudicial" un ejemplar de Plan de Servicios Financieros y a fs.66 otro documento " Información al aval , fiador y codeudor solidario sobre honorarios de cobranza extrajudicial;

10°.- Que el artículo 30 de la ley 19.496 se encuentra dentro del título III párrafo 1 acerca de la **información y publicidad** y se refiere a la obligación de los proveedores de dar a conocer al público los precios de los bienes que expendan

o de los servicios que ofrezcan y agrega en su inciso cuarto, que la misma información además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberán ser indicados en los **sitios de internet**. Por su parte, el artículo 37 se encuentra en el párrafo 3 del mismo título y dispone que en toda **operación de consumo en que se conceda crédito directo** al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de este una serie de condiciones o requisitos, agregando la imposibilidad de sobrepasar un determinado porcentaje, por concepto de los gastos en que se hayan incurrido por cobranzas extrajudiciales debiendo indicar además, quien las realizará y en que horarios;

11°.-Que la información a que se refiere el artículo 30 se relaciona con un bien o servicio ofertado el cual puede, eventualmente, ser adquirido a través de una tarjeta de crédito. En el evento de que el bien o servicio se adquiera, de esta forma, supone que el consumidor previamente ha firmado un contrato y tomado conocimiento de las condiciones para su operación entregadas por la entidad financiera correspondiente, tal como las que se acompañan en autos;

12°.- Que por su parte, en el artículo 39 de la LPC se tipifican aquellas conductas que en relación **a la cobranza extrajudicial** constituyen infracción a la Ley N° 19.496, lo cual debe entenderse que es sin perjuicio de otras que también puedan configurarse de acuerdo al mismo cuerpo legal, tales como:

- La exigencia de gastos de cobranza superiores a: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3% o distintos o superiores a los que resulten de la aplicación del sistema de cálculo que hubiere sido informado previamente al consumidor;
- Cobro de gastos de cobranza antes de transcurridos los primeros quince días de atraso;

- Aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial prohibidos por el inciso quinto del artículo 37, es decir, actuaciones de cobranza extrajudicial prohibidas como el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros o la situación laboral del deudor
- Aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial diferentes de los que se dieron a conocer, es decir, diferente a lo informado en cuanto a si la cobranza sería realizada directamente o por medio de terceros;
- Proceder a modificar las modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial sin considerar si la operación de consumo excede de un año;
- Proceder a modificar las modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial sin considerar la comunicación al consumidor;

13°.-Que por lo expuesto el hecho de que en la fecha indicada no aparezcan en la página web del Banco, información acerca del cálculo de los gastos que genera la cobranza extrajudicial, quien la realiza y los horarios para llevarla a efecto, a juicio de este Tribunal, no constituye necesariamente una infracción a la ley del consumidor ya que la obligación impuesta por la ley de mantener información **en internet**, es respecto del precio de los productos o servicios y no de los trámites y gastos asociados a que pueda dar lugar el incumplimiento del crédito otorgado, el que debido a sus características, deber ser informado al consumidor al momento en que se otorga la tarjeta de crédito, para operaciones de **consumo con crédito directo**, tal como lo dispone la ley, sin que

exista en autos antecedentes que permitan concluir que el Banco no cumpla esa obligación;

14°.-Que el Tribunal apreciando el mérito de la prueba rendida en autos, en relación al informe acompañado y los argumentos de la denunciante todo ello en conformidad a las reglas de la sana crítica, no puede dar por establecido que BANCO SANTANDER haya incurrido en infracción al art.3 inciso I letra b), 23 inciso I,30 y en especial, al 37 letra f) de la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor, faltando a su deber de información básica comercial que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13 y 14 de la Ley N°15.231 y Arts. 1, 9,14, 17 y 23 de la Ley 18.287 y Arts. 3, 23,30 y 50 y siguientes de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

Que se rechaza la denuncia formulada por don ERICK ORELLANA JORQUERA abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de BANCO SANTANDER CHILE representada legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA por infracción al artículo art.3 inciso I letra b), 23 inciso I,30 y 37 letra f);

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y ARCHÍVESE,
en su oportunidad.-

DICTADO POR LA JUEZ (s): SEÑORA ISABEL OGALDE RODRIGUEZ.-

SECRETARIA ABOGADO (s): SEÑORA MARIA CECILIA ORDOÑEZ URBINA.-



Fojas 205
Doscientos cinco

C A de Santiago

Santiago, veinte de noviembre de dos mil diecinueve.

A fojas 203 y 204 téngase presente.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes y visto, además, lo dispuesto en los artículos 14 y 32 de la Ley N° 18.287, **se confirma la** sentencia apelada de nueve de marzo de dos mil dieciocho, **escrita a** fojas 122 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Policía Local-1146-2018.

Pronunciada por la **Octava Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Cristóbal Mera Muñoz e integrada por el Ministro señor Tomás Gray Gariazzo y por el Abogado integrante señor Cristian Lepin Molina.

JUAN CRISTOBAL MERA MUÑOZ
MINISTRO
Fecha: 20/11/2019 13:16:07

TOMAS GUILLERMO GRAY GARIAZZO
MINISTRO
Fecha: 20/11/2019 13:20:15

CRISTIAN LUIS LEPIN MOLINA
ABOGADO
Fecha: 20/11/2019 13:24:39

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ
MINISTRO DE FE
Fecha: 20/11/2019 13:38:35



Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Juan Cristobal Mera M., Tomas Gray G. y Abogado Integrante Cristian Luis Lepin M. Santiago, veinte de noviembre de dos mil diecinueve.

En Santiago, a veinte de noviembre de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 08 de septiembre de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental (Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez) restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>

Santiago, Martes 11 de febrero de 2020

Notifico a Ud. que en el proceso N° **31.061-M-2017/SCS** se ha dictado con fecha **11/02/2020**, la siguiente resolución:

Cúmplase. Atendido el estado del proceso y, no quedando ninguna materia sobre la cual este Tribunal deba pronunciarse o resolver, se ordena el archivo de los antecedentes.



SECRETARIO ABOGADO