

**Segundo Juzgado de Policía Local**  
**Las Condes**

**Proceso Rol No. 52922-5-2017**

**Las Condes, veintinueve de marzo de dos mil dieciocho.**

**VISTOS:**

A fs. 12 y ss el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **SERNAC**, representado por don Erick Orellana Jorquera, Abogado, ambos con domicilio en calle Teatinos 333, 2do. Piso, Comuna de Santiago, en uso de las facultades establecidas en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, formula denuncia infraccional en contra de **Banco de Crédito e Inversiones, indistintamente Banco BCI, TBanc, Nova, BCI Leasing, en adelante BCI**, RUT 97.006.000-6, representado por don **Eugenio von Chrismar Carvajal**, cédula nacional de identidad número 6.926.510-3, ambos con domicilio en Av. El Golf 125, Comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a la Ley No. 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundado en la fiscalización efectuada por don Rodrigo Romo Labisch, Ministro de Fe, designado para tal efecto, con el objeto de inspeccionar el cumplimiento de las normas de la Ley No. 19.496 respecto a proveedores financieros que ofrecen créditos de consumo o tarjetas de crédito, y en especial, la información referente a tasas y comisiones, sistema de cálculo de gastos, procedimientos y modalidades de cobranzas, percatándose que el día 28 de agosto de 2017, a las 10:15 horas, al ingresar a la página web [www.bcinova.cl](http://www.bcinova.cl), informa un plazo inferior al legal para la aplicación de los porcentajes asociados a los gastos de cobranza extrajudicial, infringiendo con ello los artículos 3 inciso 1 letra b), 23, 30 inc. 4 y 37 letra f) de la Ley No. 19496.

A fs. 37 y 38 **BCI**, representado por don Claudio Andrés Ereche Tuzzini, Abogado, presenta declaración indagatoria en relación a los hechos denunciados, negando su efectividad.

A fs. 50 y ss se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de la parte denunciante de SERNAC y del apoderado de la parte denunciada de BCI, quienes ratifican y contestan las acciones de autos, rindiéndose prueba la prueba que obra en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

### **En cuanto a la tacha:**

**PRIMERO:** Que, la parte de BCI formula tacha respecto del testigo don Rodrigo Andrés Romo Labisch, presentado por la parte denunciante, fundada en la causal del artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, al ser trabajador dependiente de la parte que los presenta, cuyo rechazo solicita SERNAC, toda vez que de conformidad con lo establecido por el artículo 59 bis de la Ley No. 19496 se encuentra facultado para investir a determinados funcionarios de la calidad de Ministro de Fe, pudiendo por tanto certificar hechos relativos a incumplimientos de la normativa legal, lo que no incide en su imparcialidad para declarar, argumento con el cual, atendido a que la denuncia de autos es tendiente a determinar únicamente posible responsabilidad infraccional de BCI, y considerando la facultad del sentenciador en cuanto a apreciar los antecedentes del proceso conforme a las reglas de la sana crítica, la tacha opuesta es desestimada.

### **En lo infraccional:**

**SEGUNDO:** Que, la parte de SERNAC ha sostenido que ha existido vulneración de los derechos de los consumidores consagrados en la Ley N° 19.496, fundado en que el denunciado habría infringido en especial el artículo 37 letra f) en relación con el artículo 3 de la citada Ley, toda vez que al ingresar un consumidor a su página web, informa un plazo inferior al legal para la aplicación de los porcentajes asociados a los gastos de cobranza extrajudicial por lo que solicita se le sancione con el máximo de las multas que establece la Ley para la infracción constatada.

**TERCERO:** Que, a fs. 37, 38 y 50, BCI presta declaración indagatoria y contesta las acciones deducidas en su contra, negando la efectividad de la infracción que se le atribuye, solicitando sea rechazada, con costas, por el Tribunal de acuerdo a los siguientes descargos:

1.- Que, lo ocurrido habría obedecido a una desactualización de su página web., sin perjuicio de lo cual, los porcentajes asociados a los gastos de cobranza siempre habrían sido aplicados dentro de los plazos establecidos por la ley, entregándose a los clientes información correcta el momento consultar y contratar los productos ofrecidos, no existiendo conducta negligente de su parte, ni menoscabo a consumidor alguno; y,

2.- Que, el artículo 37 letra f) inciso 2 se refiere a operaciones de consumo en que se concede créditos directos al consumidor, no existiendo en la especie una operación de consumo y un crédito directo al consumidor cuestionada, la denuncia interpuesta en su contra debe ser desestimada.

**CUARTO:** Que, la parte de SERNAC, a fin de acreditar los fundamentos de su denuncia acompaña fs. 8 a 12 rola acta de Ministro de Fe, en que consta la fiscalización efectuada a la denunciada, cuyo contenido es ratificado por el

Ministro de Fe a cargo de la fiscalización, Sr. Rodrigo Andrés Romo Labisch, a fs. 51; y, a fs. 44 y ss rola copia de sentencia dictada por la Excelentísima Corte Suprema, Rol No. 25612- 2014, con fecha 10 de mayo de 2017; **documentos no objetados de contrario.**

**QUINTO:** Que, por su parte BCI no rinde prueba en la causa.

**SEXTO:** Que, respecto de la materia denunciada hay que estar a lo señalado en el artículo 37 de la ley 19.496 que dispone: *“En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:*

*f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.*

*No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cualesquiera sean la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el monto de la deuda vencida a la fecha del atraso a cuyo cobro se procede, conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán transcurridos los primeros veinte días de atraso, y no corresponderá su imputación respecto de saldos de capital insoluto del monto moroso o de cuotas vencidas que ya hubieren sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes. En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán devengar un interés superior al corriente ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza.”*

**SEPTIMO:** Que, de la normativa precedente se desprende claramente la obligación del proveedor de informar, debiendo poner a disposición del consumidor determinados antecedentes, entre otros, el plazo para la aplicación de los gastos asociados a la cobranza extrajudicial, y de acuerdo a los antecedentes probatorios aportados por SERNAC, al momento de la fiscalización efectuada en cumplimiento al artículo 58 de la Ley 19.496 por el Ministro de Fe, Sr. Romo Labisch, el día 28 de Agosto de 2017, a las 10:15 horas, según consta de la impresión de la página web de BCI, agregada a fs. 10 y 11, el plazo de 15 y 5 días que informa, es inferior al legal de 20 días para la aplicación de los porcentajes asociados a los gastos de cobranza extrajudicial, no habiendo presentado antecedente probatorio alguno en orden a acreditar sus dichos en cuanto a que la infracción se encuentre subsanada a la fecha, resultando procedente acoger la denuncia de autos en su contra.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 37 letra f) 50, 50A, de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechaza la tacha interpuesta a fs. 52 y ss por BCI, en contra del testigo presentado por SERNAC, don Rodrigo Andrés Romo Labisch.

b) Que, se acoge la denuncia de fs. 13 y ss interpuesta por SERNAC y se condena a **Banco de Crédito e Inversiones, indistintamente Banco BCI, TBanc, Nova, BCI Leasing** representado por don **Eugenio von Chrismar Carvajal**, a pagar una multa equivalente en pesos a **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** por ser autor de infracción a lo dispuesto en el artículo 37 letra f) e inc. 2 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores al informar en su página web, un plazo inferior al legal para la aplicación de los porcentajes asociados a los gastos de cobranza extrajudicial, con costas.

**Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de la infractora por el término legal, sino pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.**

**Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal**

**Notifíquese**

**Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.**

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.  
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.**

