

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso Rol No. 52924-5-2017

Las Condes, veinticinco de abril de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fs. 26 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 Condell**, representado por don **Milton Maluhy Filho**, ambos con domicilio en Av. Presidente Riesco 5537, Piso 20, 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 Mauricio Retamal Granadino, 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 29 de agosto de 2017, a las 15:58 horas, al ingresar a la página web <https://Bancocondell.cl>, no se logra visualizar información necesaria que permita conocer quien realizará las gestiones de cobranza extrajudicial y los horarios en que se llevarán a efecto, infringiendo con ello los artículos 3 inciso 1 letra b), 23, 30 inc. 4 y 37 letra f) e inciso 4 de la Ley No. 19496.

A fs. 53 y ss **Banco Condell**, actualmente **Banco Itaú-Corpbanca**, representado por don Nicolás Pieranni Roth, Abogado, presenta declaración indagatoria en relación a los hechos denunciados, negando su efectividad.

A fs. 84 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 Banco Condell, actualmente Banco Itaú-Corpbanca, quienes ratifican y contestan las acciones de autos, rindiéndose prueba testimonial y documental.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

PRIMERO: 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 no existe información en relación a quien realizará las gestiones de cobranza extrajudicial y los horarios en que se llevarán a efecto, por lo que solicita se le sancione con el máximo de la multa que establece la Ley para cada una de las infracciones.

SEGUNDO: Que, a fs. 53 y ss y 61 y ss Banco Condell, 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, mediante Oficio de fecha 17 de noviembre de 2017, SERNAC le habría informado que en cumplimiento a la facultad que le otorga el artículo 58 de la Ley No. 19496, habría procedido a visitar diversos sitios de Internet de proveedores financieros que ofrecen crédito a los consumidores, que al ingresar a su página de Internet, habría verificado que no se informaban los mecanismos utilizados para realizar gestiones de cobranza extrajudicial, ante lo cual y a fin de dar cumplimiento a las exigencias formuladas, se habría procedido a la modificación de la página web, hecho certificado por Notario Público, cumpliendo en consecuencia cabalmente lo establecido por el artículo 37 de la Ley 19.496, al entregar información veraz y oportuna sobre el mecanismo utilizado para realizar gestiones de cobranza extrajudicial.
2. Que, sin perjuicio de lo antes señalado, agrega que Banco Condell, siempre ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente encontrándose además como institución bancaria, bajo la constante fiscalización del Estado, velando siempre por la debida protección de los derechos de sus clientes, otorgándoles en forma oportuna y veraz, información relacionada con los productos que ofrece.
3. Que, los hechos denunciados en cuanto a que no habría publicado en su página web la información relacionada con quien realizará las gestiones de cobranza extrajudicial y los horarios en que se llevarán a efecto, no son efectivos, toda vez que siempre ha informado debidamente a sus clientes los términos y condiciones de los servicios contratados, especialmente respecto de los créditos de consumo y/o tarjetas de crédito y los gastos relativos a cobranza extrajudicial por mora, las modalidades en que se realizan, los horarios entre otros. A mayor abundamiento, agrega, que antes de la contratación de productos, el consumidor tiene a su disposición los contratos y anexos de contratos, siendo proporcionada por

escrito y pormenorizadamente toda la información relativa a la cobranza extrajudicial aparejada en el caso de mora. Adicionalmente, en el caso de las tarjetas de crédito, los clientes firman un contrato en que se manifiesta con detalle toda la información relacionada a los créditos de consumo o tarjetas de créditos, y, por consiguiente, los datos pertinentes para que el cliente conozca el sistema de cobro, por lo que su representada ha cumplido siempre con las normas de la Ley No. 19496.

TERCERO: Que, la parte de SERNAC, a fin de acreditar los fundamentos de su denuncia acompaña de fs. 8 y ss acta de Ministro de Fe, en que consta la fiscalización efectuada a Banco Condell, cuyo contenido es ratificado por el Ministro de Fe a cargo de la fiscalización, Sr. Mauricio Alberto Retamal Granadino, a fs. 85; **documento no objetado de contrario.**

CUARTO: Que, la parte denunciada en su defensa acompaña los siguientes documentos: **1)** Contrato de Incorporación al Sistema y Uso de la Tarjeta Mastercard, Apertura de Línea de Crédito y Mandatos Especiales (fs. 67 y ss); **2)** Información de Cobranza Extrajudicial de la Ley No. 19.496 (fs. 80); **3)** Oficio No. 22593 del SERNAC de fecha 17 de noviembre de 2017(fs. 81); y **4)** Acta otorgada ante Notario Público (fs. 82 y 83); deduciendo SERNAC a fs. 87 y ss objeción en relación a los documentos individualizados bajo los Nos. 1) y 2) por ser instrumentos privados, no constándole su autenticidad, la que es desestimada por el Tribunal, por tratarse precisamente de antecedentes pertinentes al juicio; Formula a su vez observaciones en relación a los documentos antes citados y los individualizados bajo los Nos. 3) y 4) que serán consideradas por el sentenciador, atendida su facultad de fallar conforme a las reglas de la sana crítica establecida en el artículo 14 de la Ley No. 18287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

QUINTO: Que, de acuerdo a los antecedentes probatorios aportados por las partes fluye que al momento de la fiscalización efectuada en cumplimiento al artículo 58 de la Ley 19.496, por el Ministro de Fe de SERNAC, el día 29 de Agosto de 2017, a las 15:58 horas, la página web de Banco Condell, actualmente Banco Itaú-Corpbanca, en lo referente a la cobranza extrajudicial, no mencionaba quien realizará las gestiones de cobranza extrajudicial y los horarios en que se llevarán a efecto.

SEXTO: Que, respecto de la materia denunciada hay que estar a lo señalado en el artículo 37 de la ley 19.496 que, en lo pertinente, 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”

Agrega su inc. 4: “...*Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará...*”

Que, de la normativa precedente se desprende claramente la obligación del proveedor de informar, debiendo poner a disposición del consumidor determinada información.

SEPTIMO: Que, sin embargo, la norma en comento señala expresamente que la obligación de informar respecto de estas materias nace al momento en que **se conceda el crédito directo** al consumidor. Que, la Real Academia de la Lengua, define el termino conceder como: “dar, otorgar, convenir”; Que, cabe señalar que los artículos 19 y 20 del Código Civil referidos a la interpretación de la ley, disponen que cuando el sentido de la ley es claro no se desatenderá su tenor literal y se entenderá en su sentido natural y obvio, según el uso general de las palabras, por lo que utilizando el término, conceder como sinónimo de dar, otorgar o convenir, **debe entenderse que la obligación de la información requerida respecto de los hechos denunciados nace desde el momento que se da, otorga o conviene el crédito entre el proveedor y el consumidor y no antes,** con lo cual, en la especie, no se configuraría la infracción materia de autos, toda vez que los requisitos que denuncia el SERNAC en cuanto a la información requerida respecto a las modalidades de la cobranza extrajudicial, sólo se entienden exigidas desde el momento en que suscribe el contrato respectivo.

OCTAVO: Que, en mérito de lo declarado en los motivos precedentes, es posible concluir que Banco Condell, actualmente Banco Itaú-Corpbanca, no ha incurrido en las infracciones que se le imputan, debiendo rechazarse la denuncia de fs. 26 y ss.

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) e inc. 4, 50, 50A, de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechaza la denuncia interpuesta a fs. 26 y ss por SERNAC en contra de **Banco Condell, actualmente Banco Itaú-Corpbanca,** representado por don **Milton Maluhy Filho,** por no haber incurrido en las infracciones que se le imputan, ordenándose el archivo de los antecedentes.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese.

Archívese.

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.

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

