

Proceso Rol N°52.921-10-2017
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, nueve de marzo de dos mil dieciocho.

VISTOS;

A **fs.16** el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 58 de la Ley N° 19.496, interpone denuncia infraccional en contra de **Banco Consorcio**, representada por don **Ignacio Ossa Guzmán**, ambos domiciliados en Avda. El Bosque Sur N°130, piso 7, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, fundado en la fiscalización efectuada por don Juan Pablo Pinto Geldrez, Ministro de Fe designado para tal efecto, con el objetivo de inspeccionar el cumplimiento de las normas de la ley N°19.496 respecto a proveedores financieros que ofrecen créditos de consumo o tarjetas de créditos y en especial la información referente a tasas y comisiones, sistema de cálculos de gastos, procedimientos y modalidades de cobranzas, percatándose que el día 28 de agosto de 2017, a las 16:22 horas, al ingresar a la página web www.bancoconsorcio.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 inciso 4 y 37 letra f) en relación al artículo 4, todos de la ley N°19.496.

A **fs.110**, se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de los apoderados de las partes, oportunidad en que a fs.98 y ss. rola contestación de la denuncia en minuta escrita, rindiéndose prueba documental que será detallada en el desarrollo de esta sentencia.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron 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 se vería privado de obtener la información completa respecto a las gestiones de cobranza extrajudicial al no aparecer quien las realizará 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. 98, Banco Consorcio contesta las acciones, alegando que la denuncia interpuesta debe ser rechazada en todas sus partes, toda vez que no se ha infringido norma alguna de la ley N°19.496; agrega que la norma citada precedentemente, establece que los requisitos que dice deben incluirse en la información dada al consumidor, es obligatoria solo cuando se conceda un crédito directo al consumidor, por lo que la oportunidad exigida para esa información es al momento de la celebración del contrato y no al momento de ofrecerlo, que a mayor abundamiento, el organismo fiscalizador tendría publicado en su página web el documento denominado "Guía de Alcances Jurídicos relativa a la Cobranza Extrajudicial", cuya finalidad sería, exponer los criterios del SERNAC relacionadas a materias de la ley, en especial acerca de la regulación de forma y fondo de las gestiones de cobranza extrajudicial, el que dispondría que la información relacionada a las modalidades para llevar a efecto las cobranzas extrajudiciales y sus horarios entre otros, requisitos deberá informarse al consumidor al tiempo de suscripción del contrato; que el Banco dando cumplimiento a la norma supuestamente infringida, ha dispuesto que los clientes al momento de suscribir un crédito, se les hace entrega del documento denominado "Anexo" con toda la información obligatoria establecida en la ley y que deben firmar; estimando que en consecuencia, no existiría infracción alguna a la Ley del Consumidor.

TERCERO: Que, la parte de SERNAC, a fin de acreditar los fundamentos de su denuncia acompaña los siguientes antecedentes: **1)** De fs. 1 a 15 rola acta de Ministro de Fe y; **2)** De fs.104 a 109, rola copia de sentencia, Rol N° 79019-16, de 10 de mayo de 2017, dictada por la Excelentísima Corte Suprema; **documentos no objetados de contrario.**

CUARTO: Que, la parte denunciada en su defensa acompaña los siguientes documentos: **1)** De fs.79 a 93, rola copia de Guía de Alcances Jurídicos y Financieros de la Ley del Consumidor relativa a cobranza extrajudicial descargado de la página web del SERNAC, certificado por el Notario don Juan Ricardo San Martín Urrejola; **2)** A fs. 94 y 95, rola copia oficio N°22601 del SERNAC a Banco Consorcio; **3)** A fs. 96, rola respuesta

de Banco Consorcio al oficio precedente; y 4) A fs. 97, rola documento denominado ANEXOS; el que fue objetado de contrario por no constar su veracidad, integridad y autenticidad al no exhibir fecha cierta,

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 del SERNAC, el día 28 de Agosto de 2017, a las 16:22 horas, la página web de Banco Consorcio en lo referente a la cobranza extrajudicial, no contiene mención alguna respecto a sus modalidades, en lo relativo a quién las realizará 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 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”.

“...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 una determinada y específica información que entre muchas otras está la referida en el artículo anteriormente descrito.

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; que 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, solo 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 Consorcio, no ha incurrido en las infracciones que se le imputan, debiendo rechazarse la denuncia de fs.16 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) 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.16 por SERNAC en contra de **Banco Consorcio**, representada por **don Ignacio Ossa Guzmán**, por no haber incurrido en las infracciones que se le imputan.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

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