

**Santiago, dieciséis de marzo de dos mil veinte.**

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada, previa eliminación de sus fundamentos Tercero, Cuarto y Quinto.

**Y teniendo en su lugar y además presente:**

**Primero:** Que en estos autos el Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, denunció al Banco Santander Chile, en razón de estimar infringidas por esta, los artículos 3, inciso 1, letra b; 23, inciso primero; 30 inciso 4; 37 letra f) en relación a los incisos 2 y 4, todos de la Ley N° 19.496, sobre Derechos del Consumidor. Puesto que en razón de lo previsto en el artículo 59 bis, de la ley antedicha, se designó por la denunciante, un Ministro de fe, (Eduardo Marín Cabrera), quien con fecha 30 de agosto de 2017, certificó hechos relativos a las infracciones denunciadas, ello al ingresar al sitio web, de la denunciada [www.banefe.cl](http://www.banefe.cl), indicando que en dicha página no se visualiza el sistema de cálculos de gastos que generan las gestiones de cobranza extrajudicial, como tampoco quién las realizará, como tampoco los horarios en que dichas gestiones se llevarán a cabo, lo cual infracciona los artículos antedichos.

**Segundo:** Que la denunciada al contestar la denuncia infraccional, sostuvo que no ha incumplido la normativa que se dice infraccionada, pues la información, por la cual se le cursa infracción, se encuentra a disposición de los consumidores, en el mismo sitio web del banco, por medio de simples pasos para acceder a la información.

**Tercero:** Que habiéndose constatado que el quehacer de la denunciada, consistente en ofertar créditos a terceros, resulta ser un acto de consumo, por lo que el quehacer de la denunciada, ha de quedar bajo la competencia de, precisamente la Ley del Consumidor N° 19.496.



Que en el caso de la especie y sin embargo de los dichos de la denunciada, lo cierto es que, conforme a lo obrado en autos, la denunciada no ha aportado prueba suficiente que permita a estos sentenciadores desatender los hechos contenidos en lo obrado por el ministro de fe, en que se funda precisamente la denuncia, esto es a saber: *“No se informa quien realiza las gestiones de cobranza; no se informa el horario de las gestiones de cobranza; no se informan los mecanismos que se utilizan para realizar gestiones de cobranza extrajudicial”*.

En cuanto al valor probatorio de los hechos constatados por el Ministro de fe, debe considerarse que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 59 bis, de la ya citada Ley N° 19.496, los mismos constituyen presunción legal. En efecto, tal norma indica *“...Los hechos establecidos por dicho ministro de fe, constituirán presunción legal en cualquiera de los procedimientos contemplados en el párrafo 2° del Título IV de esta Ley”*.

**Cuarto:** Que de lo anterior, es posible concluir, conforme a la prueba del juicio, en forma ineludible que los hechos en que se fundan las infracciones materia de la presente denuncia, se encuentran debidamente acreditados.

En efecto la Ley N° 19.496 sobre Derechos y Deberes del Consumidor, para el caso subjudice, establece las siguientes infracciones:

**Artículo Tercero, inciso primero letra b),** *“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;*

**Artículo 23 inciso primero:** *“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”.*

**Artículo 30:** *“Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los bienes que expendan, o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.*

*El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho de elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios. Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet, en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.*

*El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.*

*Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener la lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible.”*

**Artículo 37 letra f):** *“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, y la eventual información sobre ella, que podrá proporcionarse a terceros, de conformidad a la Ley N° 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal”.*

**Quinto:** Que para decidir el quantum de multa a imponer, conforme lo dispone el artículo 24 de la Ley N° 19.496, que establece un marco sancionatorio de hasta 300 UTM, se considerará precisamente la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor, regulándose en un quantum que se dirá en lo resolutivo.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley N° 19.496, **se revoca** la sentencia apelada de treinta y uno de agosto, del año dos mil dieciocho, escrita de fojas 170 a 171, y en su lugar se declara que se acoge la denuncia infraccional, y se declara que denunciada, Banco Santander Banefe, deberá pagar a título de multa, el equivalente a 40 Unidades Tributarias Mensuales, por cada una de las infracciones cometidas por esta, de los artículos 3, inciso 1, letra b; 23, inciso primero; 30 inciso 4; 37 letra f) en relación al inciso 4, todos de la Ley N° 19.496, sobre Derechos del Consumidor.

**Regístrese y devuélvase.**

Redacción del Ministro (S), Sr. Andrade.

Rol: 2690-2018.

Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la ministro señora Dobra Lusic Nadal e integrada, además, por el ministro(S) señor Rafael Andrade Díaz y el abogado integrante señor Cristian Lepín Molina.





VXPKLHLMV

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Dobra Lusic N., Ministro Suplente Rafael Andrade D. y Abogado Integrante Cristian Luis Lepin M. Santiago, dieciséis de marzo de dos mil veinte.

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

