

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 13° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-17635-2017
CARATULADO :SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR/TANNER SERVICIOS FINANCIEROS s.a.

Santiago, veintinueve de Abril de dos mil veinte

VISTOS:

Al folio 1, comparece Ernesto Muñoz Lamartine, abogado, en representación del **Servicio Nacional del Consumidor**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 50, Piso 1, Santiago, interponiendo demanda por vulneración al interés colectivo de los consumidores por inobservancia a la Ley 19.496 -en adelante LPC- contra de **Tanner Servicios Financieros S.A**, representada legalmente por Antonio Turner Fabres, cuya profesión u oficio desconoce, ambos con domicilio en Huérfanos N° 863, Piso 10, Santiago.

Expone que el 23 de Enero de 2016 entró en vigencia la Ley 20.885, que regula el alzamiento de hipotecas y prendas que caucionen créditos y establece la obligación del proveedor de tramitar y pagar los costos de dicho alzamiento, una vez pagado el crédito respectivo.

Funda su pretensión en la infracción al artículo 3 inciso 2 letra c) de la Ley 19.496, en relación al derecho del consumidor financiero a la oportunidad liberación de garantías, por cuanto el proveedor demandado cobraría a los consumidores el costo del alzamiento de prendas sin desplazamiento de carácter general, cuyos créditos fueron pagados hasta cuatro años antes a la entrada en vigencia de la referida ley.

Lo anterior, en virtud de diversos reclamos ingresados al Servicio Nacional del Consumidor desde 2016 por consumidores que indican que Tanner Servicios Financieros S.A les cobró el costo del trámite, en circunstancias que dicho cobro debería ser asumido por la financiera y no por los propios usuarios.

Al respecto, la empresa –en respuesta a algunas de las reclamaciones- indicó que la ley 20.855 aplicaría sólo para todos aquellos créditos íntegramente pagados después del 23 de Enero de 2016, fecha en que entró en vigencia la norma, y para todos aquellos créditos pagados con



anterioridad a esa época pero que tuvieran la calidad de garantía específica, no siendo aplicable al caso de las prendas en comento, las cuales tendrían el carácter de general para todos los efectos legales.

Indica que a fin de contrastar la información recabada mediante reclamos con la información proporcionada por el proveedor, el 8 de Febrero de 2017 envió oficio a la reclamada solicitando informe respecto de las políticas de la compañía para el pago de las gestiones de alzamiento en los siguientes casos: a) prendas sin desplazamiento de carácter específico, cuyos créditos fueron pagados con posterioridad a la entrada en vigencia de la ley 20.855; b) prendas sin desplazamiento de carácter general, cuyos créditos fueron pagados con posterioridad a la entrada en vigencia de la ley 20.855; c) prendas sin desplazamiento de carácter específico, cuyos créditos fueron pagados con anterioridad a la entrada en vigencia de la ley 20.855; d) prendas sin desplazamiento de carácter general, cuyos créditos fueron pagados con anterioridad a la entrada en vigencia de la ley 20.855.

El 22 de Febrero de 2017, Tanner informa que el único trámite sin costo para el cliente corresponde al caso indicado en la letra b). Para el alzamiento de prendas sin desplazamiento de carácter específico – con créditos que fueron pagados antes y después de que entró en vigencia la ley mencionada- señala que no aplica el trámite gratuito, pues la totalidad de las prendas sin desplazamiento otorgadas en su favor para garantizar créditos corresponden a prendas con carácter de generales, mientras que, para la alternativa contenida en la letra d), expresa que la financiera da aviso a los clientes del pago íntegro de sus créditos, y junto con ello, la opción de solicitar el alzamiento, trámite que será a costa del solicitante, salvo aquellos casos excepcionales autorizados por la compañía.

Con el mérito del informe anterior, el Servicio Nacional del Consumidor sostiene como argumento central de su demanda que efectivamente el proveedor cobra a los consumidores el alzamiento de prendas sin desplazamiento de carácter general, cuyos créditos fueron pagados hasta cuatro años antes de la entrada en vigencia de la Ley 20.855, trámite que debiese ser de cargo de Tanner Servicios Financieros S.A.

Menciona que envió a la financiera oficio para iniciar mediación colectiva con el objeto de alcanzar una solución extrajudicial e integral a la



problemática expuesta, solicitud que fue aceptada por la demandada con fecha 10 de Abril de 2017, oportunidad en que ésta manifestó la intención de lograr la solución más favorable para los clientes afectados, su compañía y el cumplimiento de la normativa vigente. En esa instancia, el proveedor señaló haber cobrado a 3.368 clientes con créditos caucionados con garantía general y pagados íntegramente con anterioridad a la entrada en vigencia de la ley, agregando que el total de reclamos por cobro del alzamiento dentro de este grupo corresponde a 96 personas, y que en más de 49 de estos casos procedieron excepcionalmente a efectuar el trámite sin costo.

El 8 de Mayo de 2017, a través de presentación formal ante la institución demandante, Tanner indicó que estaba dispuesta a ofrecer un Plan Voluntario de Alzamiento (PVA), cuyo objeto sería cesar con el cobro del alzamiento de prendas sin desplazamiento para el caso anterior, y que en la actualidad se encontraren pendientes, sin contemplar a los consumidores que ya realizaron el pago por dicho concepto. Indica también que la implementación del PVA se encuentra supeditada al cierre favorable del proceso de mediación colectiva, el cual busca en definitiva otorgar voluntariamente un beneficio comercial adicional a sus clientes y precaver la existencia de un eventual litigio futuro.

El Servicio Nacional del Consumidor concluye que con el denominado Plan Voluntario de Alzamiento el proveedor está supeditando el cese de una conducta contraria a la Ley 19.496, al buen término de la mediación colectiva, y en consecuencia, decide proceder al cierre desfavorable de dicho proceso, iniciando la acción colectiva de autos.

Explica en su libelo que el objeto de la Ley 20.855 es facilitar el alzamiento de las garantías que pesan sobre los créditos ya pagados íntegramente, por lo que el legislador busca que no existan obstáculos para que el consumidor pueda enajenar los bienes prendados, situación que no ocurre en el caso de marras, pues la demandada sostiene que son los clientes quienes deben pagar el costo del alzamiento de prendas sin desplazamiento cuyo crédito fue pagado con anterioridad a la entrada en vigencia de la ley, a sabiendas que dicha norma establece que el trámite es de cargo del proveedor.



Asimismo, refiere que se ha verificado **infracción al artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley 19.496**, toda vez que la información respecto del alzamiento de prendas relatado en autos no puede ser entendida en caso alguno como veraz, porque el proveedor realizando una errónea interpretación de la norma, indicó a los consumidores que no estaban contemplados dentro del ámbito de aplicación de la misma, entendiendo que la obligación de proporcionar información al consumidor debe considerar además el deber de profesionalidad al que hace referencia el artículo 1 N° 2 de la LPC, toda vez que el mal manejo de dicho deber se traduce en conductas como entrega de información parcelada, desactualizada de aspectos relevantes para la toma de decisiones, falsa o indisponible, situaciones que a su parecer se verifican en el caso sublite.

Por lo anterior, atendidas las consecuencias acarreadas por la falta de deber de profesionalidad de la demandada, estima que es del todo necesario que ésta compense a los consumidores por la falta de información y los daños que a través de este acto se generaron.

Refuerza la idea principal de la vulneración al **derecho del consumidor financiero a la oportuna liberación de garantías contenida en el artículo 3 inciso 2 letra c) de la LPC**, pues la aplicación que realizaría la demandada del texto dispuesto en la Ley 20.855 infringiría abiertamente las disposiciones en materia de consumo, cuyo fundamento se encuentra en el principio de la libre circulación de bienes que contempla nuestro Código Civil, que tiene su origen en el orden público económico y en el derecho de propiedad, y a través de su errónea interpretación obstaculizaría la oportuna liberación de la prenda.

Finalmente, y en virtud de los antecedentes descritos precedentemente, señala que es evidente que la demandada cobra por alzar prendas sin desplazamiento, pese a que no debiere realizarlo a la luz de lo dispuesto por la Ley 20.855, mostrando un **incumplimiento al deber de profesionalidad que el artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor** impone a todo proveedor, y con ello, configurando la conducta que debe ser sancionada por este tribunal.

Así las cosas, el juez deberá declarar la responsabilidad infraccional de la demandada, imponiéndole por cada consumidor afectado y por cada una



de las infracciones cometidas, el máximo de las multas contempladas en la norma, o aquellas que se determinen conforme a derecho, especialmente lo establecido por el artículo 24 de la Ley 19.496.

Previas citas legales, pide tener por interpuesta demanda colectiva para la protección del interés colectivo de los consumidores, a través del procedimiento especial establecido por la citada norma, contra Tanner Servicios Financieros S.A, ya individualizada, acogerla a tramitación, en definitiva:

1) Declarar admisible la demanda.

2) Declarar la responsabilidad infraccional del proveedor demandado, y por consiguiente, condenarlo al máximo de las multas que establece la Ley de Protección al Consumidor, por cada una de la infracciones que da cuenta el libelo pretensor, y por cada uno de los consumidores afectados.

3) Ordenar la cesación de la conducta de cobro irregular del alzamiento de prendas sin desplazamiento de carácter general cuyo crédito fue pagado con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 20.855.

4) Condenar a la demandada al pago de las indemnizaciones de perjuicios que procedan, como también al pago de cualquier otra reparación o indemnizaciones que resulte procedente con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido la compañía.

5) Determinar en definitiva, y para efectos de lo pedido en los numerales anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por las conductas ya descritas, conforme a lo dispuesto por los artículos 51 N°2, 53 A y 53 C letra c) de la Ley 19.496.

6) Ordenar que las indemnizaciones a las que dé lugar el tribunal, sean enteradas con aplicación de los respectivos reajustes e intereses corrientes, según lo dispone el artículo 27 de la Ley de Protección al Consumidor, en el primer caso, y las disposiciones generales en el segundo.

7) Ordenar que las restituciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C de la Ley 19.496.

8) Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la referida ley.



- 9) Aplicar toda otra sanción que SS. determine conforme a derecho.
- 10) Condenar a la demandada al pago de las costas.

Al folio 6, se declaró admisible la demanda colectiva.

Con fecha 31 de Agosto de 2017 se notificó personalmente la demanda a Tanner Servicios Financieros S.A.

Contestando al folio 8, la demandada solicita el rechazo de la acción colectiva en todas sus partes, con costas, dividiendo su defensa en 8 capítulos:

I.- Cuestión previa

Expone que a través de su demanda, el Servicio Nacional del Consumidor pretende que una determinada disposición –el N° 3 del inciso segundo del artículo primero transitorio de la Ley 20.855- se aplique a un supuesto de hecho que, sencilla y deliberadamente no fue regulado en la norma, y que desde luego no tendría asidero alguno en su texto ni en los fundamentos de su dictación.

En efecto, la citada disposición transitoria determina quienes deberán soportar el costo del alzamiento de ciertas garantías otorgadas antes de la entrada en vigencia de la ley, consignando que su ámbito de aplicación es *“(...) respecto a los créditos que a la fecha de entrada en vigencia de esta ley se encuentren íntegramente pagados y hayan sido caucionados mediante hipoteca específica o prenda sin desplazamiento que opere como garantía específica”*. Por ende, lo que pretendería Sernac es que esta norma sea también aplicable para créditos caucionados con prendas sin desplazamiento que operen como garantía general.

Indica que los postulados que hace la actora en su libelo pretensor buscan hacer parecer que en la Ley 20.855 existe una supuesta obligación legal de aplicación retroactiva para toda clase de garantías, incluyendo prendas sin desplazamiento que operen como garantías generales, cuestión que a su criterio no es efectiva, y que como consecuencia de esa obligación, Tanner debería asumir los costos de los alzamientos respecto de todas las prendas sin desplazamiento de ese tipo, motivo por el cual la financiera no habría dado cumplimiento con dicha carga legal.

II.- Antecedentes



El 17 de Julio de 2017 el Sernac interpuso la demanda de autos, imputando a Tanner el hecho de haber infringido la LPC –en particular el artículo 3 inciso segundo letra c)- y la Ley 20.855 sobre Alzamiento de Hipotecas y Prendas que caucionen créditos, sosteniendo que la demandada cobra a los consumidores el costo del alzamiento de prendas sin desplazamiento de carácter general cuyos créditos fueron pagados hasta cuatro años antes de la entrada en vigencia de la ley, el 23 de Enero de 2016.

En lo concreto, según los antecedentes expuestos por la institución demandante, Tanner no daría cumplimiento a una de las disposiciones transitorias de la Ley 20.855, mediante la cual se regula la aplicación retroactiva de dicha normativa no solo a un conjunto de contratos que fueron celebrados con anterioridad a su entrada en vigor, sino respecto de los cuales la deuda a la que servían se encuentra plenamente extinguida, pues la financiera debería asumir los costos del alzamiento de las garantías – particularmente aquellas de carácter general- que aseguraban créditos que fueron pagados entre el 23 de Enero de 2012 y 22 de Enero de 2016. Ello, pese a que los contratantes en su oportunidad pactaron que el referido costo sería asumido por el deudor.

Enfatiza que la ley 20.855 no estableció una norma que permitiera modificar lo pactado, puesto que la única disposición que sí lo hace refiere expresa y exclusivamente a créditos caucionados mediante hipoteca específica o prenda sin desplazamiento que opere como garantía específica, y no a las generales.

Destaca que la propuesta efectuada por Tanner durante el proceso de mediación colectiva, relativa a acceder al pago de la gestión de alzamiento para aquellos consumidores reclamantes, se trataba de una acción voluntariamente adoptada por la compañía como “atención o beneficio comercial” condicionada al cierre favorable de la mediación, aún sin estar obligada a extender ese beneficio, concluyendo que las premisas establecidas por Sernac en su libelo son erradas, según expone de manera detallada en su contestación.

II.1.- De las comunicaciones entre Sernac y Tanner.



Expresa que el Servicio Nacional del Consumidor mantuvo una serie de comunicaciones con Tanner con anterioridad a la fecha indicada en la demanda, específicamente al momento de entregar al servicio información relativa al método de implementación de la Ley 20.855, de modo que no serían efectivas la forma y fecha en que el Servicio habría tomado conocimiento de la infracción reclamada, detallando lo siguiente:

a.- La primera comunicación sostenida con el Servicio a propósito de la obligación establecida en el artículo segundo transitorio de la Ley 20.855, se proporcionó en el contexto de la Ord. N° 002427 de 25 de Enero de 2016, a través del cual se solicitó informar Plan de Cumplimiento de la mencionada norma, y Plan de Difusión, Publicidad e Información, destinado a dar a conocer a los consumidores sus derechos en relación con el alzamiento de las garantías una vez que los créditos caucionados por éstas se han extinguido, requerimiento que fue respondido por Tanner el 19 de Febrero de 2016.

b.- La segunda a través de Ord. 07341 de 1 de Abril de 2016 a través de la cual se solicitó a Tanner que complementara su respuesta, enviando detalle en formato Excel, a lo que la requerida el 12 de Abril de 2016 hizo presente al Servicio que la información había sido remitida tanto en formato físico como también vía correo electrónico, reiterando las observaciones planteadas en respuesta anterior.

c.- La tercera en Ord. N° 012884 de 11 de Julio de 2016, pidiendo información actualizada al primer semestre de 2016 sobre el plan de seguimiento y control de alzamientos, y forma de implementación, estado de avance y medidas adoptadas respecto del Plan de Difusión, Publicidad e Información, respondiendo la demandada con fecha 16 de Agosto de 2016.

d.- La cuarta carta contenida en Ord. 0266 de 6 de Enero de 2017, requiriendo la misma información actualizada al segundo semestre de 2016, y contestado por la financiera el 31 de Enero de 2017.

e.- La quinta comunicación en Ord. 01336 de 23 de Enero de 2017, solicitando informar –dentro del número de prendas sin desplazamiento que Tanner mantiene en su cartera- lo siguiente: *a) número de prendas sin desplazamiento que han sido constituidas como específicas, señalando cuántas de éstas están asociadas a créditos íntegramente pagados antes del*



23 de Enero de 2016 y cuántas a créditos íntegramente pagados con posterioridad a esa fecha; b) número de prendas sin desplazamiento que han sido constituidas como generales, señalando cuántas están asociadas a créditos íntegramente pagados y cuántas de éstas han recibido solicitud de alzamiento.

En respuesta de 7 de Febrero de 2017, Tanner Servicios Financieros S.A informó al tenor de los antecedentes requeridos, insistiendo en que no existen prendas constituidas como específicas para garantizar sus créditos, y que en virtud de ello, se comunicó a aquellos clientes que habían pagado su crédito con anterioridad al 23 de Enero de 2016: el costo del alzamiento de la caución correspondiente según la fecha en que se otorgó el crédito, las opciones para efectuar el pago, requisitos y plazos para tal proceso.

En esa oportunidad, la requerida indicó que *“(...) para este tipo de casos y requerimientos que se analizan internamente, pudiéndose aprobar la gestión de alzamiento sin costo para el cliente de manera excepcional y a modo de atención especial”*.

f.- En consecuencia, con anterioridad a la sexta misiva, contenida en Ord. N° 02784 de 8 de Febrero de 2017 –única a la cual haría referencia la actora en su demanda- y tras cinco comunicaciones, el Sernac habría conocido perfectamente la manera en que la demandada implementó la Ley 20.855, sin representarse el incumplimiento que alega el servicio.

II.2.- El proceso de mediación colectiva sustanciado por el Sernac.

El Servicio Nacional del Consumidor procedió a la apertura de mediación colectiva a través de Ord. N° 05695 de 21 de Marzo de 2017, solicitando a Tanner una serie de antecedentes y una propuesta de devolución o compensación a los consumidores afectados por los eventuales incumplimientos de la Ley 20.855.

Al respecto, señala la demandada que en ningún momento reconoció haber incurrido en incumplimiento de la norma ni en potenciales infracciones a la referida ley, sino que igualmente estuvo dispuesta a participar y colaborar en la fase de mediación, con el único objeto de alcanzar un acuerdo exitoso y lograr la solución más favorable para sus clientes y la compañía, en conformidad a la normativa vigente, proponiendo lo siguiente: *“Alzar con cargo y costo de Tanner, a título de atención*



comercial y excepcionalmente, las garantías generales de créditos pagados íntegramente con anterioridad a la entrada en vigencia de la ley, de cualquier cliente que interponga un reclamo referente al costo del alzamiento por cualquiera de nuestras plataformas (a contar de esta fecha y mientras dure el proceso de mediación)”.

Las medidas fueron informadas a la demandante en carta de 20 de Abril de 2017, adoptadas bajo la condición de cierre favorable del proceso de mediación colectiva, demostrando plena disposición para alcanzar una solución autocompositiva, y ello a la espera de determinar el mejor mecanismo para beneficiar a los clientes de Tanner, reconociendo al mismo tiempo los alcances de las obligaciones efectivamente impuestas a los proveedores a través de la Ley 20.855.

Así, luego de dos reuniones sostenidas con el equipo legal de la División de Consumo Financiero del Servicio, la demandada sostiene que presentó el Plan Voluntario de Alzamiento (PVA) contenido en carta de 8 de Mayo de 2017, para hipotecas o prendas con garantía general que caucionan créditos íntegramente pagados antes del 23 de Enero de 2016. Sin embargo, la actora no aceptó la propuesta y procedió al cierre desfavorable del proceso de mediación colectiva, e iniciando semanas más tarde la presente acción colectiva.

Manifiesta que al momento de promulgarse la ley 20.855, Tanner efectuó un profundo análisis para terminar cuales serían sus nuevas obligaciones legales, concluyendo su equipo de profesionales que, en atención a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo primero transitorio, y a diferencia de lo que ocurría con créditos pagados con posterioridad a su entrada en vigencia, no existía obligación legal para asumir el costo del alzamiento de aquellas prendas sin desplazamiento de carácter general que caucionaban créditos otorgados por la compañía y pagados antes del 23 de Enero de 2016.

III.- Las infracciones denunciadas por Sernac no son efectivas.

Expresa controvertir categóricamente la totalidad de las afirmaciones efectuadas por la actora para denunciar las supuestas infracciones a la Ley 19.496 y Ley 20.855, arguyendo que no es efectivo que la última -además



de aplicarse a prendas que operen como garantía específica- sea plenamente aplicable a prendas de carácter general.

En este acápite, la demandada fundamenta su defensa en tres puntos:

III.1.- La inexistencia de infracciones a la Ley 20.855.

Expone que la ley 20.855 regula en el numeral 3 del inciso segundo del artículo primero transitorio su aplicación respecto de determinadas cauciones constituidas como garantía de créditos otorgados y pagados íntegramente hasta cuatro años antes del 23 de Enero de 2016, pero no abarcaría aquellos casos en que se constituyeron prendas sin desplazamiento con garantía general.

III.2.- La correcta aplicación del N°3 del artículo primero transitorio de la ley 20.855.

Con lo anterior, postula que el Servicio Nacional del Consumidor intenta introducir una obligación inexistente en la norma, al exponer las razones de por qué estima que dicha disposición transitoria debería aplicarse también para el caso reclamado, toda vez que del tenor literal del artículo se desprende que éste restringe con toda claridad su ámbito de aplicación a hipotecas y prendas sin desplazamiento que operan como garantías específicas, lo que estaría en perfecta concordancia con la naturaleza excepcional que revisten las normas transitorias, máxime cuando se trata de reglas que tienen efectos retroactivos como aquella que convoca la interposición de la acción colectiva, considerando improcedente extender su aplicación a toda clase de garantías por no encontrarse contenido este caso dentro de aquellos que se regulan dentro del articulado transitorio.

Concluye que, en atención al carácter retroactivo de la disposición y a que se trata de una materia de derecho estricto, el legislador procuró reglar los efectos de la Ley 20.855 a través de sus disposiciones transitorias, cuya naturaleza es excepcional, y por tanto, deben ser aplicadas circunscribiéndose siempre a su tenor expreso y claro, interpretación que necesariamente debe ser restringida a las hipótesis expresamente consagradas en esa norma, resultando ser la actora quien infringiría la ley al forzar su alcance en razón del supuesto “querer” del legislador.

Mientras el articulado permanente de la ley apunta hacia su aplicación prospectiva, las disposiciones transitorias se hacen cargo de



regular circunstancias excepcionales que dicen relación con las situaciones jurídicas establecidas con anterioridad a su entrada en vigencia, como acontece en la especie.

En relación a las referencias que hace Sernac en la historia de la Ley de Alzamiento de Hipotecas y Prendas, destaca que las conclusiones a las que arriba el Servicio son erradas, pues trata de argumentos que no pueden ser utilizados con miras a establecer el querer del legislador con el único ánimo de ampliar el campo de aplicación de sus disposiciones transitorias y fundar una acción que a su parecer es del todo improcedente, las cuales en principio reglamentaban los efectos retroactivos para todas las garantías –sin distinción de clase- hasta su redacción actual, donde expresamente quedaron reguladas solo las cauciones hipotecarias y prendas sin desplazamiento que operan como garantía específica, excluyendo definitivamente las generales.

III.3.- La ausencia de infracción a la ley 19.496.

En primer lugar, insiste en que la infracción reclamada por el Sernac –en relación a la oportuna liberación de garantías contenida en el artículo 3 inciso segundo letra c) de la Ley 19.496- no consiste en un conflicto vinculado con dicha norma. Ello, por dos razones:

a.- La concreción y regulación efectiva de la norma en cuestión estuvo a cargo del reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo, en particular en su artículo 31, que reconoce la libertad de los contratantes para poner de cargo del deudor el costo del alzamiento de los gravámenes que se constituyan para garantizar el crédito. Pero que, a parecer del Servicio, dicha norma solo sería aplicable a aquellas garantías distintas a la hipoteca o prenda sin desplazamiento, y en consecuencia, no sería aplicable a este caso.

b.- Aun cuando estimásemos aplicable el caso del artículo citado, en éste se contempla una regla de oportunidad (el momento en que debe alzarse una garantía) y no una de gratuidad (quien debe soportar el costo del alzamiento), como plantea Sernac, confundiendo ambos principios.

En segundo lugar, en relación a la infracción del artículo 3 inciso primero letra b) de la LPC, indica que tampoco es efectivo que Tanner no haya informado de manera veraz y oportuna a los consumidores las condiciones asociadas a los alzamientos de las prendas sin desplazamiento



de carácter general que hubiese pactado con éstos, extendiéndose la pretensión de la actora a aplicar las disposiciones transitorias de la Ley 20.855 en este punto, aclarando que la financiera cumplió con la obligación establecida en dicha norma, comunicando de manera oportuna a Sernac en cuatro ocasiones su Plan de Difusión de la vigencia de la referida ley, destinado a dar a conocer a los consumidores sus derechos en relación con el alzamiento de las garantías, sin constar que el servicio haya cuestionado que la información entregada a los clientes tuviese alguna falencia, y menos aún que la misma no hubiese sido veraz. Por ello, explica que Tanner obró en todo momento bajo la confianza legítima de estar actuando conforme a la ley, ya que el organismo encargado de fiscalizar las normativas no habría efectuado reparo alguno.

En tercer lugar, tampoco sería efectiva la infracción del artículo 23 de la LPC, en cuanto a haber incumplido con su deber de profesionalidad. Apunta a que la actora pretende atribuirle dicha contravención, sin explicar la forma en que ésta se habría configurado, y que la nueva infracción se verificaría a partir de la misma conducta denunciada, el hecho de no alzar a su costo las prendas sin desplazamiento de carácter general que caucionaban créditos pagados hasta cuatro años antes de la entrada en vigencia de la ley, situación que es contraria a los principios de especialidad de la ley y de *non bis idem*, ambos aplicables en materia infraccional. Asimismo, que el Sernac pretende soslayar el principio de tipicidad que rige en este ámbito, lo que no acontecería, pues un producto financiero – en su condición de obligación de género- no puede ser defectuoso en los términos de un bien material o de un bien material o de un servicio específico.

IV.- En subsidio, inexistencia de la contravención legal al no concurrir los elementos del tipo infraccional.

Expresa que la norma impone a los proveedores que -para el caso de las prendas sin desplazamiento de carácter específico que caucionaban créditos pagados hasta cuatro años antes del 23 de Enero de 2016- actuaran de oficio y procedieran al alzamiento de dichas cauciones dentro de un plazo de 18 meses, por lo que, para que dicha disposición hubiese sido efectivamente quebrantada, era necesario que concurrieran todos los elementos del tipo infraccional, a saber, el actuar de oficio y dentro de un



plazo determinado. Sin embargo, el segundo de estos elementos no se había verificado al momento de interponer la demanda colectiva, pues, al 17 de Julio de 2017 aún se encontraba pendiente el plazo para ejecutar la obligación establecida en la norma que el Servicio alega como infringida, de manera que, si resultaren aplicables las disposiciones transitorias de la Ley 20.855 a las prendas que operan como garantía general, la actora estaría imputando una infracción antes que la misma se hubiese consumado.

V.- En subsidio, la prescripción de la acción infraccional.

Invoca el artículo 26 de la LPC, el cual dispone que las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona en la ley prescribirán en el plazo de seis meses contados desde que se haya incurrido en la infracción. Al respecto, indica que la supuesta infracción se habría verificado antes de que la demanda fuese interpuesta ante el tribunal, pues las comunicaciones entre el Servicio Nacional del Consumidor y la financiera datan, a lo menos, desde el 19 de Febrero de 2016, esto es, un año y cinco meses antes de iniciar la presente acción. Por ello, habría transcurrido con creces el plazo de seis meses establecido por el legislador, y en consecuencia, la acción infraccional se encontraría prescrita.

VI.- En subsidio, improcedencia de solicitar la imposición de una multa por cada supuesta infracción y una multa por cada consumidor.

En primer término, señala que el Sernac olvidó considerar que en materia infraccional – al involucrar la eventual imposición de multas- rigen los principios del derecho penal y, entre ellos, el de especialidad, tipicidad y el de non bis idem. Así, la sola idea de que se aplique una multa por cada artículo y por cada consumidor infringe los referidos principios, puesto que lo que sanciona el legislador es una determinada conducta, la cual debe ajustarse a la norma que la contempla en forma específica, siendo improcedente que la misma se multiplique por cada disposición que de alguna forma pueda incluirla o por el número de consumidores que eventualmente hubiesen sido afectados por esa misma conducta. Por consiguiente, si se determinara contravención de la demandada, únicamente sería procedente establecer respecto de aquella norma infringida -Nº3 del inciso segundo del artículo primero transitorio de la Ley 20.855- una multa



genérica establecida por el artículo 24 de la LPC, cuyo límite máximo es de 50 UTM.

En segundo lugar, en cuanto a imponer una multa por cada consumidor, cita lo resuelto por la Excma. Corte Suprema en caso Cencosud, sentencia en la cual se concluye que la aplicación de sanciones en los procedimientos de protección de intereses colectivos o difusos de los consumidores no supone necesariamente la imposición de multas por cada consumidor afectado, considerando además que el artículo 24 no lo contempla.

VII.- En subsidio, improcedencia de la indemnización de perjuicios solicitada por Sernac.

Hace presente las severas deficiencias que presentaría la demanda del Sernac en cuanto a la solicitud de que Tanner sea condenada al pago de las indemnizaciones de perjuicios que procedan, como asimismo, cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, y en la absoluta falta de determinación de la citada petición de la demandante. Por ello, frente a un libelo absolutamente ambiguo, y afirmando con certeza que la financiera no infringió la Ley 20.855 ni la LPC, negando la existencia de perjuicios que deban ser indemnizados en esta instancia. A mayor abundamiento, indica que no concurren los requisitos establecidos para que se declare la responsabilidad contractual que necesariamente debe verificarse para hacer procedente la indemnización solicitada.

En este punto, señala que la doctrina exige que el daño reparable sea cierto, pues el requisito de certidumbre hace referencia a la materialidad del daño, por lo que tampoco es posible saber si el daño que alega Sernac corresponde o no a aquellos contemplados en el artículo 1558 del Código Civil, es decir, si los presuntos daños son directos y si pudieron o no preverse.

La actora insiste en el argumento de que la responsabilidad establecida en la LPC es de naturaleza objetiva, prescindiendo de cualquier referencia a la causalidad e imputabilidad del perjuicio, omitiendo del todo el contenido del artículo 23 de la LPC, norma que estima como infringida, razón por la cual la tesis del Servicio ha sido constantemente descartada, incluso por la jurisprudencia.



Al respecto, cita fallos de la Excma. Corte Suprema, de los cuales destaca que para que surja el deber de responder en los términos del artículo 23, es necesario que el proveedor actúe con negligencia, como también que la responsabilidad civil reclamada no es objetiva, sino que de naturaleza subjetiva, en que la culpa es constituida precisamente por no haber obrado correctamente, al no haber cumplido con la normativa legal de los consumidores.

Por estas razones, concluye que el Servicio Nacional del Consumidor no solo incumplió con su obligación de identificar en la demanda cual sería el supuesto daño que habrían sufrido los consumidores, sino que tampoco especificó la especie y monto de los perjuicios que deberían ser indemnizados por la demandada, de suerte tal que, Tanner no habría infringido disposición legal alguna en la implementación de la Ley 20.855 como tampoco el hecho de haber actuado de manera negligente, elementos ineludibles al momento de establecer la responsabilidad contravencional.

VIII.- Conclusiones.

Desarrolla una serie de conclusiones con relación a lo expuesto en su escrito de contestación de la demanda, sosteniendo principalmente:

1.- Que la hipótesis en la cual el Sernac sustenta su demanda, fundada en que el numeral 3 del inciso segundo del artículo primero transitorio de la Ley 20.855 debiera ser aplicado también a un supuesto de hecho que no se encuentra regulado expresamente en dicha norma.

2.- Que la actora no sólo habría desconocido los aspectos de hecho que antecedieron a su demanda, sino que ha intentado hacer parecer que en la ley de alzamientos existiría una obligación legal de aplicación retroactiva para toda clase de garantías, incluyendo las prendas sin desplazamiento que operan como garantías generales, cuestión que no es efectiva.

3.- Asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor ha errado al: i) recurrir al inciso segundo del artículo 19 del Código Civil y a la historia de la ley, desatendiendo que la norma supuestamente infringida es clara; ii) hacer erróneamente alusión a pasajes en la historia de la ley que apuntan al articulado permanente de la Ley 20.855 y no a sus normas transitorias que son precisamente aquellas que rigen la aplicación retroactiva para los



créditos caucionados y pagados con anterioridad a su entrada en vigencia; iii) Atribuir al legislador un querer distinto al que manifiestamente comunicó en las disposiciones transitorias de la citada ley; iv) desconocer la naturaleza transitoria de dichas normas y el carácter excepcional de las mismas, contrariando lo estatuido por el artículo 9 del Código de Bello y el artículo 22 de la ley sobre efecto retroactivo de las leyes.

4.- El Servicio ha sustentado su hipótesis jurídica invistiendo de manera artificiosa a la disposición transitoria en comento de una oscuridad y falta de claridad que no tiene.

5.- La labor de interpretación que ha desarrollado la demandante -principalmente al recurrir al inciso segundo del artículo 19 del Código Civil- es injustificada e improcedente, toda vez que la misma elude la claridad y contundencia de las palabras del legislador.

6.- Sernac ha confundido el contenido y finalidad de las reglas de oportunidad y gratuidad, por lo que no habría fundamento para sostener que al no pagar el acreedor el costo del alzamiento de prendas sin desplazamiento de carácter general cuyos créditos fueron pagados hasta cuatro años antes de la entrada en vigencia de la Ley 20.855, se estaría afectando el principio de la libre circulación de los bienes, principio que se vincula con las reglas de oportunidad y no con la forma en que se asigna el costo del alzamiento.

7.- Con su defensa, demostraría que la totalidad de las acusaciones de la demandante son infundadas, lo que conduciría al rechazo en todas sus partes de la demanda interpuesta, con costas.

8.- Que no es efectivo el incumplimiento de la obligación de Tanner de entregar información veraz y oportuna a los consumidores, como tampoco en su deber de profesionalidad.

9.- Que no han concurrido los elementos del tipo infraccional para configurar la contravención que alega la actora.

10.- Que la acción infraccional se encuentra prescrita.

11.- La improcedencia de imponer una multa por cada supuesta infracción y por cada consumidor afectado.

12.- La improcedencia de la pretensión indemnizatoria del Servicio Nacional del Consumidor.



Al folio 19, consta la publicación del artículo 53 de la Ley 19.496, practicada en Diario La Tercera con fecha 2 de Octubre 2017.

Al folio 26, en audiencia celebrada con fecha 5 de Abril de 2018, se llamó a las partes a conciliación, sin éxito.

Al folio 29, se recibe la causa a prueba, fijándose los hechos a probar.

Al folio 73, se citó a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LAS TACHAS:

PRIMERO: Que las causales de inhabilidad tienen por objeto excluir un testimonio de la valoración del juez, en razón de verse afectada la veracidad o imparcialidad de una declaración por alguna de las causales establecidas en los artículos 357 y 358 del Código de Procedimiento Civil.

SEGUNDO: Que la demandada formula tachas en audiencia testimonial de 6 de Junio de 2018, incorporada al folio 52 de la carpeta electrónica, respecto de los testigos Miguel Ángel Pavez Hernández y Yuri Angelo Ghisellini Stapping, por la causal contemplada en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, para ambos declarantes. Indica que los deponentes son dependientes de la persona que exige su testimonio en el presente juicio, por lo que resulta patente su inhabilidad para declarar.

TERCERO: Al evacuar traslado con ocasión a ambas tachas, la demandante solicita el rechazo de la inhabilidad por estimar que no se configura la causal invocada, argumentando que esta no resulta aplicable a quienes tienen la calidad de funcionarios públicos por estar regidos por el Estatuto Administrativo, el cual les entrega la estabilidad laboral suficiente para poder declarar de manera imparcial en el juicio.

Ello se ve reforzado por que los deponentes detentan la condición de empleado de Planta y a Contrata, respectivamente, circunstancia que refuerza su estabilidad laboral, considerando además que el primero forma parte de la institución hace más de 10 años, mientras que el segundo testigo es funcionario del servicio hace más de 7 años.



Añade que se trata de dos testigos expertos en la materia sobre la cual se declara, y que su testimonio permitirá al tribunal contar con antecedentes objetivos y necesarios para la correcta resolución del conflicto de autos.

CUARTO: Que la inhabilidad contemplada en el numeral 5 del artículo 358 ya citado, manifiestamente recae sobre los trabajadores y dependientes de la parte que los presente para valerse en un juicio de aquél medio probatorio, entendiéndose por el legislador que aquella situación de dependencia o subordinación hacia una de las partes del proceso podría minar la debida independencia del testigo. Dicha hipótesis no concurre en la especie, puesto que de las respuestas de Miguel Ángel Pavez Hernández y Yuri Angelo Ghisellini Stappung a las preguntas de tacha formuladas por la parte demandada se ha establecido que ambos son funcionarios de planta y a contrata del Servicio Nacional del Consumidor, de manera que no se vería amenazada su estabilidad laboral, ni detentarían algún beneficio económico que emane de sus declaraciones en el presente proceso, motivo por el cual se desestimarán las tachas deducidas respecto de ambos testigos.

II.- EN CUANTO AL FONDO:

QUINTO: Que comparece Ernesto Muñoz Lamartine, abogado, Director del **Servicio Nacional del Consumidor**, interponiendo demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores por infracción a las normas de la Ley 19.496 (en adelante LPC) en contra de **Tanner Servicios Financieros S.A**, en consideración a los fundamentos de hecho y derecho ya reseñados en la parte expositiva de esta sentencia.

SEXTO: Que al folio 8, la demandada contestó la demanda solicitando su rechazo, postulando principalmente el hecho de que las infracciones denunciadas no son efectivas, y subsidiariamente: la inexistencia de contravención legal al no concurrir los elementos del tipo infraccional, la prescripción de la acción infraccional, la improcedencia de solicitar la imposición de una multa por cada supuesta infracción y por cada consumidor, y finalmente, la improcedencia de la indemnización de perjuicios solicitada por el Servicio Nacional del Consumidor. Todo a partir de las consideraciones también reseñadas en la parte expositiva de este fallo.

SÉPTIMO: Que la demanda fue declarada admisible al folio 6, y con el mérito del proceso, por resolución de 19 de Abril de 2018, el



tribunal **recibió la causa a prueba**, fijando como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes: 1.- Efectividad que Tanner Servicios Financieros S.A. cobró a los consumidores el costo del alzamiento de prendas sin desplazamiento de carácter general, cuyos créditos fueron pagados hasta cuatro años antes de la entrada en vigencia de la Ley N° 20.885; 2.- En la afirmativa, antecedentes y fecha en que ello ocurrió; 3.- Hechos que configuran las infracciones descritas en el artículo 3 inciso primero letras b) y e), y la del inciso segundo letra c), de la Ley N°19.946; 4.- Perjuicios a los consumidores. Monto y situaciones en que estos se vieron afectados.

OCTAVO: Que, en primer término, y pese a que se trata de una petición interpuesta de manera subsidiaria, corresponde hacerse cargo de la **excepción de prescripción** de la acción entablada, atendido su carácter perentorio.

Sobre el particular, el artículo 26 de la ley N 19.496 establecía un plazo de 6 meses computados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva, que tras la modificación legal pertinente se amplió a 2 años, contados desde que haya cesado en la infracción respectiva.

NOVENO: Que a juicio de esta sentenciadora, el cómputo del plazo de prescripción de 2 años aplicable en la especie debe considerar la disponibilidad del ejercicio de la acción para el acreedor, puesto que de otra forma se haría ilusorio el derecho tutelado que subyace a la misma.

En ese orden de ideas, del examen de los documentos acompañados al folio 53 –escrito a través del cual la actora incorpora copia de 64 formularios únicos de atención de público con los respectivos antecedentes donde constan los reclamos formulados por los consumidores- es posible advertir que entre las fechas de las reclamaciones efectuadas por clientes cuyos créditos fueron pagados íntegramente antes de la fecha en que entró en vigencia la Ley 20.855 -23 de Enero de 2016 – y la presentación de la demanda, no transcurre el plazo indicado, lo que debe conducir a desestimar la excepción opuesta.

DÉCIMO: Que acorde se ha adelantado, la parte demandante denuncia la infracción de los siguientes artículos establecidos en la normativa de protección de los derechos del consumidor, del siguiente tenor:



Artículo 3º inciso 1º. Son derechos y deberes básicos del consumidor:

Letra 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. Esta norma fija la obligación del proveedor de informar con certeza el servicio que presta y ofrece, junto con los demás antecedentes que en su conjunto, se traducen en que la información entregada por éste debe ser veraz y oportuna para el ejercicio del acto de consumo, y consecuentemente, la ejecución de los derechos por parte del consumidor, situación que en el caso de marras, se debiese evidenciar al momento de finalizar el pago de la obligación contraída con la demanda los consumidores pudieren ejercer los derechos que el legislador habría establecido a su favor a la luz de lo dispuesto por el ley 20.855, esto es, que la información sea correcta y fidedigna, y también entregada en tiempo y forma.

Artículo 3º Inciso 2º. Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros: c) La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas.

El objeto de esta disposición es proteger a los consumidores que se encontraren impedidos de disponer libremente de sus bienes, por la demora del proveedor en alzar las garantías constituidas, o de mantener afectados los patrimonios de terceros, en favor de una obligación ya extinguida, de acuerdo al principios de que lo accesorio debe necesariamente seguir la suerte de lo principal, y encontrándose totalmente pagado el crédito que da origen a la garantía prendaria constituida sobre cada vehículo adquirido en razón del crédito otorgado por la demandada, necesariamente debería alzarse la prenda, conforme a lo dispuesto por la ley 20.855, afectando directamente los principios del orden público económico y, por supuesto, del derecho de propiedad, circunstancias que al ser erróneamente interpretadas por la financiera, obstaculizarían la oportuna liberación de la prenda.

Artículo 23. 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.

Esta norma establece la responsabilidad infraccional del proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio actuó con negligencia en cualquiera de las situaciones descritas precedentemente, de suerte tal que se espera que éste actúe de buena fe, de acuerdo a la legislación existente y a los principios establecidos por la Ley de Protección a los Consumidores. En este sentido, son los proveedores quienes realizan de manera profesional y habitual actos que inciden directamente sobre los derechos de los consumidores, y que pueden ocasionar graves perjuicios al correcto funcionamiento de los mercados. Así, en la norma se consagra el **deber de profesionalidad** de los mismos, producto del conocimiento que requieren para poder desarrollar un giro comercial determinado, debiendo cumplir con estándares mínimos en su calidad de tal, sin que sea suficiente el solo cumplimiento formal del acto de consumo, de manera que la prestación realizada por el proveedor debe ser idónea para satisfacer la pretensión que el consumidor tuvo a la vista al momento de contratar, conforme a la información existente en toda relación de consumo.

Como consecuencia de la infracción a las disposiciones antes descritas, se invoca el **Artículo 3 Inciso 1º letra e)** de la Ley 19.496, que consagra *El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea.*

UNDÉCIMO: Que para acreditar su pretensión, la demandante incorporó en autos la siguiente **prueba documental**:

Al folio 1:

1.- copia de Oficio Ord. 05695 de fecha 21 de Marzo de 2017, a través del cual el Jefe de la División de Consumo Financiero del Sernac comunica a Tanner el inicio del proceso de mediación colectiva.

2.- copia de Oficio Ord. 09300 de fecha 19 de Mayo de 2017, enviado a la demandada por el Jefe de la División de Consumo Financiero,



comunicando el cierre desfavorable de la mediación, a través del cual indica que Tanner no entregó una propuesta de solución integral que contemplara compensación a los consumidores afectados por los hechos que motivaron la apertura de la mediación colectiva.

Al folio 49:

3.- Documento denominado “Compensación Tanner Servicios Financieros S.A.”, elaborado por el Departamento de Protección al Consumo Financiero, en el mes de junio de 2018.

4.- Carta N° 003703 del 10 de abril de 2017, emitida por Tanner Servicios Financieros S.A., donde el proveedor señala haber efectuado cobro de alzamientos de prendas sin desplazamiento de carácter general a 3.368 clientes, desde la entrada en vigencia de la Ley 20.855

5.- Carta N° 4621 de fecha 8 de mayo de 2017, emitida por Tanner Servicios Financieros S.A, donde el proveedor propone Plan Voluntario de Alzamiento (PVA) de prendas con garantía general que caucionan créditos íntegramente pagados antes de la entrada en vigencia de la ley 20.855, sujeto al cierre favorable del proceso de mediación colectiva.

Al folio 53:

6.- Copia de 64 Formularios Únicos de Atención de Público, con sus antecedentes adjuntos, en los casos correspondientes, en los que constan los reclamos formulados por los consumidores contra Tanner Servicios Financieros S.A.

Al folio 58:

7.- Sentencia de fecha 16 de octubre de 2017, dictada por el 22° Juzgado Civil de Santiago, Causa Rol C-10455-2015, en autos sobre demanda colectiva, caratulada “Servicio Nacional del Consumidor con Blanco y Negro S.A.”

8.- Sentencia de fecha 30 de enero de 2018, dictada por el 20° Juzgado Civil de Santiago, Causa Rol C-3562-2013, en autos sobre demanda colectiva, caratulada “Servicio Nacional del Consumidor con T4F (Time For Fun) Chile S.A.”.

DUODÉCIMO: Que con fecha 6 de Junio de 2018, la demandante rindió **prueba testimonial**, incorporada al folio 52 de la carpeta electrónica, deponiendo los testigos que a continuación se indican:



a).- Miguel Ángel Pavez Hernández, Ingeniero Comercial, quien declara como profesional de planta de la División de Consumo Financiero del Servicio Nacional del Consumidor, al tenor del punto 4) de la interlocutoria de prueba, y reconociendo su firma puesta en el documento denominado “*Compensación Tanner Servicios Financiero S.A*”, acompañado al folio 49.

Expresa que, a petición de la Fiscalía de Protección del Sernac, se desarrolló un modelo compensatorio para subsanar los perjuicios efectuados a los consumidores, en el cual se distingue un grupo de ellos a los que efectivamente se habría ocasionado un perjuicio de tipo patrimonial al ser sujetos de cobros de alzamiento de prendas, en circunstancias que, según la interpretación del servicio establecida en la demanda, no correspondía realizar dicho cobro. Indica que aproximadamente 3.300 clientes extinguieron sus deudas con la empresa y con posterioridad a la entrada en vigencia de la ley solicitaron el alzamiento de la prenda, negándose la financiera a realizar el trámite de manera gratuita, e informando que el costo sería de carga de cada cliente, cuyo valor correspondía aproximadamente a \$56.000. En dicho informe, se concluyó que los cobros debían ser restituidos considerando reajuste e intereses, en atención a que la reajustabilidad en la devolución dice relación con la pérdida del poder adquisitivo del dinero a propósito de la inflación experimentada en el tiempo, por lo que no procedería efectuar restitución del monto cobrado en su oportunidad, sin considerar las variables señaladas. Asimismo, se estima que es necesario compensar al consumidor respecto a la utilidad que habría obtenido si es que dichos montos cobrados se hubiesen destinado a fines alternativos que proporcionasen mayores niveles de bienestar. En cuanto a los plazos y aplicación de medidas, estos deben ser computados a partir de la fecha de cobro efectivo de los cargos por gestión de alzamiento y hasta la fecha efectiva en que eventualmente sean restituidos los montos cobrados, situación que podría variar según la realidad de cada consumidor y que determinará el reajuste y los intereses a devolver.

El segundo grupo que se visualiza como potencialmente afectado, corresponde a clientes que extinguieron la deuda con la empresa y tendrían pendiente la gestión del alzamiento, por lo que también podrían ser víctima



de los cobros demandados en la acción colectiva, situación que aumentaría el número de afectados, y les daría derecho a obtener compensación. En este acápite, se estima que además del costo del alzamiento, reajustado y con intereses, será necesario pagar a los consumidores el “costo del reclamo”, valorizado en 0,15 UTM, para todos aquellos que ingresaron reclamaciones en la entidad, cifra que considera -entre otros factores- el tiempo invertido, traslados, etc. Por tanto, el valor final de la compensación, a mayo de 2018, sería de \$61.298 más 0,15 UTM por el costo del reclamo, si correspondiese.

b).- Yuri Angelo Ghisellini Sappung, Ingeniero Civil Industrial, quien declara en función de su cargo de Analista Financiero en el Departamento de Protección al Consumidor Financiero, al tenor del punto 4) de la interlocutoria de prueba, y reconociendo su firma y participación en la elaboración del documento “*Compensación Tanner Servicios Financiero S.A*”, acompañado al folio 49.

Señala que los perjuicios ocasionados a los consumidores son de carácter patrimonial, y que el modelo de compensación elaborado por su unidad laboral comprende la restitución del monto cobrado por alzamientos, más intereses y reajustes, alcanzando la cantidad aproximada de \$61.300, la cual podría variar según la situación particular de cada afectado, reforzando la fórmula de cálculo explicada por el testigo Sr. Pavez Hernández.

Explica que, la compensación del costo del alzamiento es propuesta para todos los consumidores afectados, mientras que el costo del reclamo de 0,15 UTM sería adicionado a quienes efectivamente reclamaron a través de las plataformas del Sernac, según modelo elaborado por el equipo del Departamento de Protección al Consumidor Financiero, a partir del alzamiento de garantías prendarias de carácter general.

Agrega que la función de su equipo de trabajo al elaborar el informe fue determinar el modelo de restitución y compensación que aterrizan numéricamente lo planteado por la actora en la demanda, por la especialidad de los profesionales que participaron en él, y que al efectuar el análisis, pudieron ver una gran cantidad de reclamos de los consumidores en



relación a la Ley 20.855, en razón del cobro por alzamiento de prendas que según el Sernac, no debería haberse realizado.

DÉCIMO TERCERO: Que igualmente la parte demandante solicitó al tribunal **prueba confesional** del representante legal de la empresa demandada Tanner Servicios Financieros S.A, Antonio Turner Fabres, quien compareció con fecha 3 de Julio de 2018 a absolver posiciones al tenor del pliego acompañado al folio 54.

El absolvente señala que es efectivo que la financiera a la cual representa cobró a los clientes el costo del alzamiento de las prendas asociadas a créditos que habían sido pagados hasta cuatro años antes de la entrada en vigencia de la Ley 20.855, puesto que Tanner suscribe prendas de carácter general y dicha norma es precisa sobre la retroactividad de las prendas de carácter específico, afirmando que el valor cobrado por el trámite correspondía en ese entonces a un rango aproximado de \$56.300 pesos.

Asimismo, la efectividad de haber efectuado alzamientos a cargo y costo de la empresa como mera liberalidad y a modo de atención comercial solo respecto de clientes que reclamaron por el cobro considerado por éstos como improcedente, como también del hecho de existir consumidores que teniendo íntegramente pagados sus créditos aún mantienen pendiente la gestión del alzamiento de la prenda.

DÉCIMO CUARTO: Que el día 4 de Julio de 2018, se llevó a efecto la audiencia de **percepción documental** decretada por resolución de folio 57, a través de la cual el receptor judicial de esta jurisdicción, Diego Cajas Arriagada, en presencia del Juez de este 13° Juzgado Civil de Santiago, verificó el contenido del CD custodiado bajo el N° 4268-2018, certificando lo siguiente:

“Se abre sobre en custodia, que contiene un CD previamente identificado con tribunal, Rol y carátula, con un archivo Excel denominado Base de reclamos final. Al abrir el archivo Excel se observa un listado de datos que contiene 64 reclamos en 2 columnas claramente señaladas con su número identificador de caso y la descripción del reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor”.



DÉCIMO QUINTO: Que, por su parte, la demandada rindió la siguiente **prueba documental**:

Al folio 43:

1.- Ord. N° 002427, de fecha 25 de enero de 2016, suscrito por don Miguel Pavez Hernández, Jefe (s) de la División de Consumo Financiero del SERNAC, dirigido a Tanner, a través del cual se solicita informar sobre el cumplimiento del artículo segundo transitorio de la Ley N° 20.855 sobre Alzamiento de Hipotecas y Prendas que caucionan créditos.

2.- Carta de respuesta al Ord. N° 002427, de fecha 19 de febrero de 2016, por medio de la cual se informó al SERNAC de: (i) el Plan de Cumplimiento de Alzamiento de Hipotecas y Prendas sin desplazamiento de TANNER; y, (ii) el Plan de Difusión, Publicidad e Información de TANNER, ambos según lo dispuesto en la Ley N° 20.855.

3.- Ord. N° 07341, de fecha 1 de abril de 2016, suscrito por don Rodrigo Romo Labisch, Jefe de la División de Consumo Financiero del SERNAC, dirigido a Tanner, solicitándole complementar su respuesta acompañando el “Plan de Cumplimiento”.

4.- Carta de respuesta al Ord. N° 07341, de fecha 12 de abril de 2016, por medio de la cual se advirtió al SERNAC que la información solicitada en el Ord. N° 002427 había sido remitida a sus oficinas tanto en formato físico como por correo electrónico a la dirección alzamientos@sernac.cl y, además, reiterando en forma detallada que los alcances de las disposiciones transitorias de la Ley N° 20.855 no se extendían a las prendas de carácter general, por lo que no correspondía que Tanner asumiera el costo del alzamiento de las mismas.

5.- Ord. N° 012884, de fecha 11 de julio de 2016, suscrito por don Rodrigo Romo Labisch, dirigido a la demandada, solicitándole información actualizada sobre: (i) el Plan de Seguimiento y Control de los Alzamientos; y, (ii) la forma de implementación, el estado de avance y las medidas adoptadas respecto del “Plan de Difusión, Publicidad e Información”.

6.- Carta de respuesta al Ord. N° 012884, de fecha 16 de agosto de 2016, por medio de la cual se hizo entrega al SERNAC en forma detallada y específica de la información solicitada.



7.- Ord. N° 0266, de fecha 6 de enero de 2017, suscrito por don Rodrigo Romo Labisch, dirigido a Tanner, solicitándole la misma información requerida en el Ord. 012884, actualizada al segundo semestre del año 2016.

8.- Carta de respuesta al Ord. N° 0266, de fecha 31 de enero de 2017, por medio de la cual se hizo entrega al SERNAC de la referida información debidamente actualizada al segundo semestre 2016.

9.- Ord. N° 01336, de fecha 23 de enero de 2017, suscrito por don Rodrigo Romo Labisch, dirigido a Tanner, solicitando informar, entre otras materias, sobre el número de prendas sin desplazamiento que mantiene la demandada, especificando aquellas otorgadas como específicas, señalando además cuantas se encuentran asociadas a créditos íntegramente pagados antes y después del día 23 de enero de 2016.

10.- Carta de respuesta al Ord. N° 01336, de fecha 7 de febrero de 2017, por medio de la cual se informó al SERNAC –en lo pertinente– que no existían prendas constituidas como específicas para garantizar créditos otorgados por Tanner y que, en razón de ello, se informaba a los clientes que habían pagado su crédito con anterioridad al día 23 de enero de 2016: (i) los costos del alzamiento; (ii) las opciones para efectuar el pago; y, (iii) los requisitos; y, (iv) los plazos para dicho proceso.

11.- Ord. N° 002784, de fecha 8 de febrero de 2017, suscrito por doña María Gabriela Millaquén Uribe, Jefa (s) de la División de Consumo Financiero del SERNAC, dirigido a la demandada, solicitando informar sobre las políticas de la financiera para el pago de las gestiones de alzamiento de prendas sin desplazamiento, especificando quién realiza el pago, distinguiendo entre aquellas prendas generales y específicas y, a su vez, entre créditos pagados antes y después del día 23 de enero de 2016.

12.- Carta de respuesta al Ord. N° 002784, de fecha 21 de febrero de 2017, por medio de la cual se reiteró al SERNAC los antecedentes aportados por Tanner en su respuesta de fecha 12 de abril de 2016, haciendo énfasis en el carácter general de las prendas otorgadas por la compañía y que, por ello, no se encontraban reguladas por las normas transitorias de la Ley N° 20.855.



13.- Ord. N° 05695 de fecha 21 de marzo de 2017, suscrito por Rodrigo Romo Labisch, dirigido a Tanner, solicitando una serie de antecedentes y, además, una propuesta de devolución o compensación a los consumidores afectados por los eventuales incumplimientos a la Ley N° 20.855, en el marco de una negociación colectiva iniciada en virtud de la misma misiva.

14.- Carta de respuesta al Ord. N° 05695, de fecha 10 de abril de 2017, por medio de la cual Tanner manifestó su voluntad de participar del proceso de mediación promovido por el SERNAC.

15.- Carta emitida por TANNER con fecha 8 de mayo de 2017, a través de la cual se propuso un Plan Voluntario de Alzamiento que incluía las prendas de carácter general que caucionaban créditos pagados antes del día 23 de enero de 2016, sin perjuicio que éstas no se encontrarían reguladas por las disposiciones transitorias de la Ley N° 20.855.

16.- Ord. N° 09300, de fecha 19 de mayo de 2017, suscrito por don Rodrigo Romo Labisch, dirigido a T, a través del cual informó el cierre desfavorable del proceso de mediación voluntaria requerido por el SERNAC.

Al folio 44:

17.- Informe en Derecho elaborado por Alberto Lyon Puelma, titulado “Efectos en el tiempo de la ley 20.855”, con fecha 10 de Agosto de 2017.

18.- Escritura pública de reconocimiento del documento y firma del informe mencionado en el numeral anterior, suscrita por el autor ante el Notario Público Patricio Raby Benavente, bajo el repertorio N° 9115-2017 de la misma notaría.

19.- Curriculum Vitae del profesor de Derecho, Alberto Lyon Puelma.

DÉCIMO SEXTO: Que la Ley de Protección al Consumidor tiene como objeto según claramente lo dice el artículo 1, el normar las relaciones entre proveedores y consumidores. En el caso de marras, se trata de consumidores de productos financieros, cuyos intereses se encuentran representados en autos por la comparecencia del Servicio Nacional del Consumidor, iniciando procedimiento especial para la protección del interés



colectivo o difuso de los mismos, de conformidad a los artículos 51 y siguientes de la Ley 19.496.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que el Sernac solicita se declare la responsabilidad infraccional de la demandada, imponiéndole, por cada una de las infracciones cometidas que se acrediten en proceso y respecto de cada consumidor afectado, el máximo de las multas previstas por la ley o, en subsidio, aquellas que determine conforme a derecho, se determinen los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, y declarar la procedencia y los montos de las indemnizaciones o reparaciones a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos que correspondan.

DÉCIMO OCTAVO: Que para comprender el conflicto suscitado a propósito de la presentación de la demanda, es menester analizar las disposiciones de la Ley de alzamiento de hipotecas y prendas citadas por la actora en su libelo y que se encontrarían –a su juicio- infringidas por la demandada, en relación con las normas de la LPC.

DÉCIMO NOVENO: Que la Ley 20.855 entró en vigencia el 23 de Enero de 2016, cuyo objeto es liberar al deudor que ha pagado totalmente el crédito caucionado con prenda o hipoteca según corresponda, de la obligación de realizar trámites o gestiones e incurrir en gastos para que el banco e entidad financiera alce la hipoteca o prenda asociada a dicho crédito.

La controversia en la presente causa se ocasiona a partir de clientes de Tanner Servicios Financieros S.A que pagaron la totalidad de sus obligaciones crediticias con la acreedora con anterioridad a la entrada en vigencia de la ley en comento, y que fueron caucionadas con prendas sin desplazamiento de carácter general. Los intereses de este grupo de clientes se encuentran representados en autos por el Servicio Nacional del Consumidor, quien alega principalmente que la financiera estaría cobrando los costos del alzamiento de las prendas generales, en circunstancias que la normativa establecería que dicho trámite debiese ser sin costo para los usuarios, conforme a la línea argumentativa relatada en la demanda.

VIGÉSIMO: Que el artículo primero transitorio de la Ley 20.855 dispone que la norma entraría en vigencia ciento veinte días después de su



publicación en el Diario Oficial y se aplicará a todos los créditos pagados con posterioridad a esa fecha. Sin perjuicio de lo anterior, se establece que respecto a los créditos que a la fecha de entrada en vigencia de esta ley se encontraren íntegramente pagados y hayan sido caucionados mediante hipoteca específica o prenda sin desplazamiento que opere como garantía específica, se aplicarían algunas reglas relativas al alzamiento de los gravámenes.

A este respecto, el numeral 3) del mismo articulado señala que “*Los proveedores de aquellos créditos que hayan sido pagados íntegramente hasta cuatro años antes de la fecha de entrada en vigencia de la ley y respecto de los cuales se hubiere constituido **prenda sin desplazamiento que opere como garantía específica**, y cualquier otro gravamen o prohibición asociada a tales créditos, deberán a su cargo y costo, otorgar el respectivo alzamiento de dicha caución, y de gestionar su cancelación en el Registro de Prendas sin Desplazamiento, dentro de un plazo que no podrá exceder de dieciocho meses contado desde la fecha de entrada en vigencia de la presente ley*”. Ello, a requerimiento del cliente cuya deuda se haya extinguido en el plazo indicado, mediante solicitud escrita, y el proveedor deberá dar cumplimiento a la obligación de otorgar el respectivo alzamiento, dentro de un término que no podrá exceder de 45 días contados desde la solicitud del deudor, debiendo comunicar al solicitante una vez practicada la cancelación del gravamen o prohibición.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que previo a entrar al análisis de las infracciones alegadas, es pertinente distinguir entre los tipos de garantías caucionadas, a fin de poder dilucidar la aplicación de la ley de alzamientos al caso de marras.

En efecto, existen garantías de carácter general y específicas. Las generales son constituidas sobre un bien del deudor a fin de asegurar el cumplimiento de cualquier obligación contraída por éste con el acreedor, sea presente o futura. Las específicas, en cambio, respaldan el cumplimiento de una operación en particular, liberando el bien sobre el cual fueron constituidas una vez que se cumpla íntegramente con la obligación pactada.

El caso de autos se desarrolla en base a la controversia planteada por el Servicio Nacional del Consumidor en su demanda, la cual se originó en



que un grupo de clientes de Tanner Servicios Financieros S.A reclamó ante la institución que la financiera estaría cobrando el alzamiento asociado garantías prendarias de carácter general, como se expuso latamente en la parte expositiva de esta sentencia.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Ahora bien, corresponde analizar infracciones que alega la demandante en su libelo. En primer término, revisaremos aquella establecida en el artículo 3 inciso primero letra b) de la LPC, en relación al deber del proveedor de brindar información veraz y oportuna.

En este punto, el Sernac indica que la información respecto del alzamiento de prenda no puede ser entendida en caso alguno como veraz, pues el proveedor al realizar una errónea interpretación de la norma, habría indicado a los consumidores afectados que no estaban contemplados dentro del ámbito de aplicación de la misma.

Al respecto, a fin de ilustrar cómo se desarrollaron los hechos y evidenciar las diversas comunicaciones suscitadas entre el Servicio Nacional del Consumidor y Tanner Servicios Financieros S.A, la demandada incorporó al folio 43 documental consistente en una serie de oficios y respuestas entre ambas instituciones, que datan entre el 25 de Enero de 2016 y 19 de Mayo de 2017, de las cuales se puede desprender lo siguiente:

i) La primera, corresponde a Ord. 002427 a través de la cual el Jefe de la División de Consumo Financiero del Sernac solicita a la financiera informe sobre el cumplimiento del artículo segundo transitorio de la Ley 20.855;

ii) La respuesta de Tanner fue entregada al servicio con fecha 19 de Febrero de 2016, adjuntando planes de cumplimiento de alzamiento y de difusión, publicidad e información, conforme a las exigencias establecidas por la referida ley, actualizada al primer y segundo semestre de 2016, según dan cuenta las cartas de 16 de Agosto de 2016 y 31 de Enero de 2017.

iii) El 23 de Enero de 2017, Sernac solicitó informe sobre número de prendas sin desplazamiento que mantenía a esa fecha Tanner, con especificación de aquellas otorgadas como específicas y generales, e indicando cuántas se encontrarían asociadas a créditos íntegramente pagados antes y después de la entrada en vigencia de la Ley 20.855.



Contestando, la demandada expresa que no existen prendas constituidas como específicas -solo generales- y por ello, se informó a clientes que pagaron sus créditos con anterioridad los costos del alzamiento, las opciones para efectuar el pago, requisitos y plazos para dicho proceso.

iv) En Ord. 002784 de 8 de Febrero de 2017, la División de Consumo Financiero del servicio solicitó información sobre las políticas de la compañía para el pago de gestiones de alzamiento, para cada caso en particular, cuya respuesta fue emitida el 21 de Febrero de 2017, haciendo énfasis en el carácter general de las prendas otorgadas, y que por tal motivo, no se encontrarían reguladas en las normas transitorias de la ley 20.855.

v) El 21 de Marzo de 2017 el Servicio Nacional del Consumidor comunica a la financiera el inicio del proceso de mediación colectiva, solicitando antecedentes y una propuesta de compensación a los consumidores afectados por eventuales incumplimientos, manifestando la demandada su voluntad de participar, pese a no haber cometido ninguna infracción.

vi) Dentro del proceso de mediación y luego de reuniones con profesionales del servicio, Tanner emitió el 8 de Mayo de 2017 propuesta de Plan Voluntario de Alzamiento, con extensión a aquellos clientes que hubieren pagado sus respectivos créditos antes del 23 de Enero de 2016, incluyendo prendas de carácter general, pese a que estas no se encontrarían reguladas en la referida ley.

vii) Finalmente, el servicio comunica a la demandada, mediante Oficio Ord. 09300 de fecha 19 de Mayo de 2017, el cierre desfavorable del proceso de mediación.

VIGÉSIMO TERCERO: Así las cosas, en mérito de la prueba rendida y especialmente en consideración de la época en que se desarrollaron los hechos expuestos en el considerando precedente, queda demostrado que las comunicaciones entre las partes fueron efectivas, por cuanto el artículo 3 inciso primero letra b) de la LPC dispone que la información entregada por el proveedor -en este caso Tanner Servicios Financieros- sea oportuna y veraz, y en este apartado, la documental acompañada deja en evidencia que desde que entró en vigencia la Ley 20.855 la compañía dio cumplimiento a lo dispuesto por el artículo segundo



transitorio, en cuanto a desarrollar un plan de cumplimiento y difusión a sus clientes, comunicado oportunamente al Sernac, e incluso, proponiendo un plan de alzamiento voluntario que beneficiare a clientes cuyos casos no se encontrarían comprendidos dentro de las garantías específicas que regula la norma. Por ello, la infracción del deber que por esa vía se reclama, será desestimada.

VIGÉSIMO CUARTO: En segundo lugar, analizaremos la procedencia de la falta invocada en el artículo 3 inciso segundo letra c) de la LPC, el derecho del consumidor financiero a la oportuna liberación de garantías.

La demandante señala que la aplicación que hace Tanner de la Ley 20.855 infringe abiertamente las disposiciones en materia de consumo, toda vez que, al obstaculizar la oportuna liberación de la prenda, afectaría el principio de libre circulación de los bienes, cuyo origen descansa en las normas del orden público económico y el derecho de propiedad, situación que configuraría la infracción del mencionado derecho. Lo anterior por cuanto el proveedor cobraría a los consumidores el costo del alzamiento de prendas sin desplazamiento de carácter general, asociadas a créditos que fueron pagados hasta cuatro años antes de la entrada en vigencia de la ley.

Por su parte, la demandada sostiene la ausencia de infracción a la LPC, principalmente porque toda la línea argumentativa del libelo pretensor se construye en razón del cobro de alzamiento de prendas de carácter general, las cuales no estarían comprendidas dentro de las disposiciones transitorias de la ley 20.855.

Asimismo, indica que el servicio confunde la regla de oportunidad establecida respecto de los plazos para liberar las garantías, con la regla de gratuidad fijada en favor del deudor, que puso de cargo de la entidad acreedora el costo del alzamiento de las cauciones, una vez que se ha extinguido la acreencia.

VIGÉSIMO QUINTO: Que es menester señalar que, conforme a lo expresado en el motivo vigésimo, el objeto de la ley 20.855 es regular el alzamiento de hipotecas y prendas que caucionen créditos obtenidos por las personas con sus respectivos acreedores, extendiendo a través de su articulado transitorio dicha regulación para aquellos créditos que fueron



pagados con anterioridad a su entrada en vigencia, pero bajo ciertos requisitos.

En este sentido, el numeral 3) del artículo primero transitorio dispone que el alzamiento será de cargo y costo del proveedor de aquellos créditos que hayan sido pagados íntegramente hasta cuatro años antes de la fecha de entrada en vigor de la referida ley, y respecto de los cuales se hubiere constituido prenda sin desplazamiento que opere como garantía específica.

En la especie, es posible advertir que la normativa transitoria no distingue entre el tipo de garantía prendaria a la cual se harían extensivos los efectos del alzamiento. Es más, explica la ley que el trámite del alzamiento será de cargo del acreedor para aquellos casos en donde se hubieren constituido prendas sin desplazamiento de carácter específico, haciendo énfasis en el requisito para créditos pagados hasta cuatro años antes del 23 de Enero de 2016.

En efecto, el Servicio Nacional del Consumidor acredita a través de las probanzas rendidas el número de reclamos ingresados a su plataforma -por medio de diligencia de percepción documental - así como las gestiones realizadas para poder arribar a un acuerdo de compensación con la demandada para los consumidores afectados, iniciando un proceso de mediación colectiva, el cual no pudo prosperar.

Por otra parte, a solicitud de la actora, compareció a absolver posiciones Antonio Turner Fabres, quien en representación legal de la demandada declaró al tenor del pliego de posiciones incorporado al expediente sobre la efectividad del cobro de alzamiento en prendas asociadas a créditos pagados con anterioridad a la entrada en vigencia de la ley 20.855, en atención a que la retroactividad de la norma aplica solo a prendas específicas, y que su representada al momento de otorgar créditos constituye prendas de carácter general, de manera que cualquier gestión gratuita en el alzamiento de garantías realizada excepcionalmente por Tanner para esos casos, corresponde a una mera liberalidad de la compañía por concepto de atención comercial.

VIGÉSIMO SEXTO: Lo expuesto en el considerando precedente es relevante, toda vez que la norma es clara al disponer que el alzamiento será de cargo del acreedor prendario en aquellos casos donde se hubieren



contraído obligaciones crediticias caucionas con garantías específicas y pagadas hasta cuatro años antes de su entrada en vigor. Para el caso de marras, no se cumple con tal requisito, pues las garantías prendarias que figuran en favor de Tanner Servicios Financieros S.A, fueron constituidas en su oportunidad en carácter general, situación que no se encuentra comprendida dentro del articulado transitorio de la Ley 20.855, y en consecuencia, no corresponderá extender su aplicación a un caso que no se halle regulado en la misma. Por ello, también deberá desestimarse la infracción reclamada en este acápite.

VIGÉSIMO SÉPTIMO: En tercer lugar, de acuerdo a los puntos fijados en la interlocutoria de prueba, toca pronunciarse sobre la procedencia en esta causa del deber de la demandada de indemnizar adecuada y oportunamente a los consumidores, según lo estatuido por el artículo 3 inciso primero letra e) de la LPC.

Dicha norma consagra el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.

A fin de acreditar su pretensión, el Servicio Nacional del Consumidor acompañó al folio 49 documento denominado “Compensación Tanner Servicios Financieros S.A.”, elaborado por el Departamento de Protección al Consumo Financiero, en el mes de junio de 2018, a través del cual se entrega una aproximación sobre el monto en dinero a devolver a los consumidores afectados y su respectiva compensación.

El informe concluye que la reparación total debe incorporar la restitución monetaria del monto pagado por el trámite de alzamiento, más intereses como medida de compensación y el reajuste respectivo, por efecto de la pérdida de valor adquisitivo por inflación, dando la suma de \$61.298 por cliente afectado, más el costo del reclamo ante el Sernac tasado en 0,15 UTM.

VIGÉSIMO OCTAVO: Para reforzar lo anterior, declararon los testigos Miguel Pávez Hernández y Yuri Ghisellini Sapping, de acuerdo a lo desarrollado en el considerando duodécimo, ambos funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que participaron del informe en



comento, quienes confirmaron los montos compensatorios señalados en el documento, explicando a grandes rasgos los antecedentes que se tuvieron a la vista y en consideración para la elaboración del mismo.

Sin embargo, no será procedente acceder en este acápite a la forma de reparación solicitada, toda vez que el tribunal, en mérito de lo ya razonado, descartó las infracciones reclamadas por la actora.

VIGÉSIMO NOVENO: Finalmente, corresponde abocarnos a determinar si la demandada cometió o no una falta a su deber de profesionalidad como proveedora, conforme a lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley 19.496.

La actora explica en su libelo que el proveedor demandado tiene un deber de cuidado en el desarrollo de su actividad onerosa, derivado de las normas de protección al consumidor, por ende, se espera que las empresas al estar en una posición ventajosa en relación a éste actúen de buena fe, conforme a los principios establecidos en la Ley 19.496 y a la normativa vigente, por lo que serían responsables cuando se causa un menoscabo a los consumidores. Esta idea fluye a partir del argumento central de la demanda, al cobrar a los clientes el alzamiento de prendas que caucionaron créditos pagados antes de la entrada en vigor de la Ley 20.855, en circunstancias que dicho trámite debiese ser gratuito, conducta que a criterio del Servicio Nacional del Consumidor configuraría una falta al deber de profesionalidad del proveedor.

No obstante, acorde a lo expuesto en el motivo vigésimo cuarto y en el desarrollo de este fallo, se determinó que el cobro de alzamiento de prendas de carácter general no se encontraba comprendido dentro de los aspectos regulados en la referida ley, pues sus disposiciones transitorias son aplicables a aquellas prendas carácter específico, por tanto, al no configurarse la fuente que daría origen a la falta alegada por la demandante, corresponderá también desestimar la pretensión invocada a este respecto.

TRIGÉSIMO: Que en mérito de los argumentos expuestos por esta sentenciadora en los párrafos precedentes, habiéndose descartado que Tanner Servicios Financieros S.A infringiera las normas de protección a los consumidores reguladas en la Ley 19.496, y con ello, la responsabilidad



infraccional alegada a su respecto, no cabe más que rechazar la demanda colectiva de autos, como se dirá en lo resolutivo.

TRIGÉSIMO PRIMERO: Que se omitirá pronunciamiento del resto de las peticiones subsidiarias de la demandada -para el caso en que este tribunal hubiese desestimado sus defensas- por haberse desechado la acción interpuesta.

TRIGÉSIMO SEGUNDO: Que la prueba restante no altera lo razonado, pues también ha sido considerada al momento de resolver.

TRIGÉSIMO TERCERO: Que se eximirá del pago de las costas a la parte demandante, por estimarse que tuvo motivos plausibles para litigar, en los términos establecidos en el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil.

Por estas consideraciones, y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1, 11, 160, 170, 254 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, artículos 51 y siguientes de la Ley 19.496 y disposiciones pertinentes de la Ley 20.855, se declara:

I.- Que **se rechazan** las tachas respecto de los testigos Miguel Ángel Pavez Hernández y Yuri Angelo Ghisellini Sapping, conforme a lo razonado en el motivo cuarto de esta sentencia.

II.- Que **se rechaza** la excepción de prescripción opuesta por la parte demandada, acorde con lo razonado en el considerando noveno.

III.- Que **se rechaza** la demanda colectiva deducida por el Servicio Nacional del Consumidor contra Tanner Servicios Financieros S.A.

IV.- Que cada parte asumirá sus costas.

Rol C-17635-2017.-

Regístrese, notifíquese y en su oportunidad, archívese.

Pronunciada por doña **NANCY TORREALBA PÉREZ**, Juez Suplente del Décimo Tercer Juzgado Civil de Santiago.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, veintinueve de Abril de dos mil veinte**





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 05 de abril de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>