

C.A. de Santiago

Santiago, tres de agosto de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus fundamentos séptimo a décimo, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

Primero: Que, en la especie, el Servicio Nacional del Consumidor presentó ante el Primer Juzgado de Policía Local de Santiago una denuncia en contra de Banco Ripley S.A. por haber infringido en su respuesta de 10 de junio de 2020, lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 19496, sobre Protección de Derechos del Consumidor, al no haber entregado la información y antecedentes requeridos en los puntos 1.4, 2.1, 2.2 y 3 del Ordinario 4495, de 6 de mayo de 2020; oficio en el que el Servicio, invocando las funciones previstas en el artículo 58, inciso 2º, letras c), e) y k) del referido cuerpo legal, y con el objeto de “realizar estudios en el área del consumo, específicamente realizando diagnósticos del procedimiento de cobranza extrajudicial que los proveedores pueden cobrar a los consumidores de conformidad al artículo 37 de la Ley N° 19.496”, le solicitó, entre otros datos -que el banco sí le proporcionó-, los siguientes que se negó a entregarle: **a)** el número de consumidores beneficiarios de la política de rebaja o condonación de gastos de cobranza extrajudicial en el período que va desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2019 [punto 1.4 del Oficio requirente]; **b)** las tarifas establecidas con las empresas de cobranza externa con las que tuvo contrato vigente entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, que representarán los gastos de cobranza extrajudicial a pagar por el consumidor; **c)** copia de los contratos respectivos en las que consten esas tarifas; y **d)** respecto del mismo período, la cartera



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: YFJXCRHSXPY

total vigente de clientes, la cartera morosa de 1 a 20 días, 21 a 89 días; 90 a 179 días y 180 a un año de mora; la cartera morosa recuperada de 1 a 20 días, 21 a 89 días; 90 a 179 días y 180 a un año de mora; el total de gastos de cobranza extrajudicial para esas mismas carteras, indicando el total de gastos de cobranza efectivamente cobrado por los consumidores para el período solicitado; el total de intereses moratorios cobrados a las mismas carteras, indicando el total de intereses cobrados efectivamente en el mismo período; el total de la cartera traspasada a empresa de cobranza para la mora de 1 a 20 días, 21 a 89 días; 90 a 179 días y 180 a un año de mora, indicando el total de la cartera morosa para el período indicado, traspasada a empresas externas; el total de la cartera recuperada de cobranza de 1 a 20 días, 21 a 89 días; 90 a 179 días y 180 a un año de mora, indicando el total de la cartera recuperada efectivamente a través de la empresa externa para el mismo período; y el total de pagos por gestión a la empresa de cobranza de 1 a 20 días, 21 a 89 días; 90 a 179 días y 180 a un año de mora, indicando el total pagado por el recupero de la cartera externalizada, de acuerdo al período indicado.

Segundo: Que la denunciada evacuó su contestación a fojas 48, pidiendo el rechazo de la denuncia o, en subsidio, que la multa impuesta sea fijada en un monto inferior al impuesto por el *a quo*.

Tercero: Que la sentencia definitiva, agregada de fojas 204 a 2013, en lo que interesa condenó, sin costas, a Banco Ripley S.A. al pago de una multa de 100 Unidades Tributarias Mensuales, por infringir lo dispuesto en el artículo 58 inciso 5º y siguientes (sic) de la Ley 19496.



Cuarto: Que, tal como se consigna en el motivo sexto del fallo que se revisa, el artículo 58 de la Ley 19496 vigente a la época del requerimiento del denunciante y de la respuesta de la denunciada, establecía, en lo pertinente y luego de consignar que los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que éste les solicite por escrito y que digan relación con la información básica comercial definida en el artículo 1 de la ley respecto de los bienes y servicios que ofrezcan al público, como así también aquella que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden; que “[e]l requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor...”.

Finalmente, es útil relevar que la mentada disposición también agrega que “[l]a negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local”.

Quinto: Que, de esta manera, el artículo 58 de la Ley 19496, en el texto vigente a la fecha del Oficio Ordinario 4495, de 6 de mayo de 2020, y de la respuesta del proveedor denunciado, de 10 de junio de 2020 -esto es, con las modificaciones introducidas por la Ley 21081, publicada en el Diario Oficial el 13 de septiembre de 2018, en vigor desde el 14 de marzo de 2019-,



no sólo imponía a los proveedores la obligación de proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les fueren solicitados por escrito y que dijeren relación con la información básica comercial de los bienes y servicios que ofrecen al público, sino que sujetaba dicha facultad fiscalizadora a límites expresos. En efecto, el requerimiento de documentación sólo podía referirse a información relevante para el consumidor o que éste considerara para sus decisiones de consumo, no pudiendo incluir la entrega de antecedentes con más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, que la ley calificara como secretos, o que constituyeran información confidencial referida a la estrategia de negocios del proveedor.

Dicha limitación -contenida en el entonces inciso séptimo del artículo 58- no fue derogada ni modificada por la Ley 21081, cuyo artículo 1°, numeral 44, sólo suprimió el inciso tercero del artículo 58 y reemplazó su inciso sexto, dejando incólume el inciso séptimo antes referido.

Sexto: Que, sentado lo anterior, no es posible tener por establecido que Banco Ripley se haya negado "injustificadamente" a proporcionar la información requerida por el Servicio Nacional del Consumidor, en los términos que exige el artículo 58, inciso octavo, de la Ley 19496 para la configuración de la infracción denunciada, desde que, en su respuesta de 10 de junio de 2020 entregó la información correspondiente a los puntos 1.1, 1.2, 1.3, 1.5 y 2 del oficio, y respecto de aquella que no proporcionó -contenida en los puntos 1.4, 2.1, 2.2 y 3- expuso de manera fundada las razones de su negativa, a saber, que se trataba de antecedentes ajenos al concepto legal de información básica comercial del artículo 1° nro. 3 de la ley, que excedían el



límite temporal de un año contado desde la fecha del requerimiento, y que correspondían a información confidencial relativa a su estrategia de negocios -en particular, las tarifas y condiciones pactadas con la empresa de cobranza externa y los antecedentes agregados sobre cartera, gastos e intereses correspondientes al ejercicio 2019 completo-, además de indicar al Servicio que parte de esos antecedentes correspondía al ámbito de fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero.

Dicha justificación resulta, además, ajustada a derecho al contrastarla con el contenido específico de los puntos no respondidos. En efecto, en cuanto al punto 1.4 -número de consumidores beneficiarios de la política de rebaja o condonación de gastos de cobranza-, no consta en autos norma jurídica alguna que obligue a los bancos a suministrar tal dato al público consumidor, de manera que no puede calificarse como "información básica comercial" en los términos del artículo 1° nro. 3 de la Ley 19496, que exigía precisamente la existencia de una norma que imponga su entrega obligatoria al público.

Enseguida, en lo referido a los puntos 2.1 y 2.2 -tarifas pactadas con la empresa de cobranza externa y copia de los contratos respectivos-, se trata de estipulaciones contenidas en instrumentos privados celebrados entre el banco y un tercero, relativas a precios, plazos y condiciones de una relación contractual bilateral, cuya divulgación a un ente distinto de las partes no consta que el consumidor pueda conocer ni exigir, y que por su naturaleza corresponden a la esfera de la estrategia de negociación del proveedor con sus prestadores de servicios, encuadrándose en la excepción de información confidencial que el



entonces vigente inciso séptimo del artículo 58 exceptuaba expresamente del deber de entrega.

Finalmente, en cuanto al punto 3 -información agregada sobre cartera, gastos e intereses correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019-, cabe constatar que, habiéndose notificado el Oficio 4495 el 6 de mayo de 2020, el límite de un año de antigüedad fijado por la norma citada se remontaba, como máximo, al 6 de mayo de 2019, de modo que la porción de la información requerida correspondiente a los meses de enero a inicios de mayo de 2019 excedía dicho límite temporal, tornando parcialmente improcedente el requerimiento en esa parte. De este modo, cada uno de los fundamentos invocados por la denunciada para no entregar la información de los puntos 1.4, 2.1, 2.2 y 3 del oficio encuentra sustento efectivo en alguna de las tres excepciones que el propio artículo 58, inciso séptimo, de la Ley 19496 contemplaba a la fecha de los hechos, lo que refuerza la conclusión de que no hubo, de su parte, una negativa injustificada.

Así entonces, la conjunción de ambas circunstancias -la entrega sustancial de la información requerida y la justificación expresa, oportuna y fundada en derecho de la parte no entregada- es incompatible con la exigencia legal de una negativa "injustificada", que supone tanto la falta de entrega como la ausencia de motivo legítimo para no hacerlo. En la especie, los motivos invocados por la denunciada se ajustan, precisamente, a las excepciones que el propio artículo 58, inciso séptimo, de la Ley 19496 contemplaba a la fecha de los hechos, de manera que su conducta no puede calificarse como una contravención a la



norma cuyo cumplimiento el Servicio Nacional del Consumidor pretende hacer valer.

Séptimo: Que, en consecuencia, por no encontrarse acreditado el elemento objetivo de la infracción denunciada -esto es, la negativa o demora injustificada en la remisión de antecedentes exigidos conforme al artículo 58 de la Ley 19496-, no puede tenerse por establecida la responsabilidad infraccional imputada a Banco Ripley S.A., por lo que la sentencia en alzada, al discurrir en sentido contrario, será revocada del modo que se dirá a continuación, sin perjuicio de mantenerla inalterada en su extremo no apelado por el cual resolvió una objeción documental.

Octavo: Que, atendido lo concluido precedentemente se revocará, también, la sentencia en aquella parte en que condena al banco al pago de las costas de la causa; declarándose en su lugar que cada parte se hará cargo de las que hubiere causado, por estimarse que el Servicio Nacional del Consumidor tuvo motivos plausibles para denunciar.

En razón de lo anterior y visto, además, lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, **se revoca**, en lo apelado, la sentencia de quince de noviembre de dos mil veintidós, escrita de fojas 204 a 213, que condenó a Banco Ripley al pago de una multa de 100 Unidades Tributarias Mensuales, y se declara, en su lugar, que se rechaza, sin costas, la denuncia infraccional interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de la referida entidad bancaria, la que queda, por tanto, absuelta del cargo contravencional que le fue imputado.

Acordada con el **voto en contra** del abogado integrante señor Perelló, quien estuvo por confirmar la sentencia en alzada, en virtud de los mismos fundamentos que en ella se expresan.

Regístrese y devuélvase.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: YFJXCRHSXPY

Redacción del ministro señor de la Noi.
N° Policia Local-1146-2023.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: YFJXCRHSXPY

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Juan Cristobal Mera M., Matias Felipe De La Noi M. y Abogado Integrante Sebastián Esteban Perelló E. Santiago, tres de agosto de dos mil veintiseis.

En Santiago, a tres de agosto de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: YFJXCRHSXPY