

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 2º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-4330-2013
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR /
PROMOTORA E INVERSORA PROINDILTDA

Santiago, catorce de Noviembre de dos mil diecisiete

MATERIA: CLÁUSULAS ABUSIVAS

PROCEDIMIENTO: ESPECIAL PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS
COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES - ARTICULO 51 LEY
19.496

VISTO:

A fojas 41 y siguientes, con rectificación de fojas 84, comparece don Juan José Ossa Santa Cruz, abogado, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, domiciliados ambos en calle Teatinos N° 50, piso 7, comuna de Santiago, quien deduce acción para la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores, a través del procedimiento establecido en el Título IV de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de PROMOTORA E INVERSORA PROINDI LIMITADA, empresa del giro de su denominación, representada por los señores Jaime Santa Cruz Negri, Francisco Samaniego Sangroniz, Carlos Carmona Gallo, Rodrigo Líbano Gana, Gonzalo Ceballos Guzmán, Roberto Larenas Pinochet Lisa Pacholec Amed, Miguel García Gil, Gerhard Hoffman Osorio y Alejandro Santis Santiago, desconoce profesión u oficio de todos ellos, domiciliados en Calle Santa María N° 6251, comuna de Huechuraba y/o calle Nueva de Lyon N° 072, piso 6, comuna de Providencia.

Afirma que la demandada, en virtud de la cláusula décimo sexta del “Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta de Crédito Dijon”, cobra a sus tarjetahabientes comisiones que infringen lo dispuesto por los artículos 16 letras b) y g), 17 A, 17 D, y 39 de la Ley N° 19.496.

Explica que las comisiones que la demandada cobra a sus tarjetahabientes por conceptos de “Cargo administración cuota compra en Tienda Dijon” y “Cargo



administración cuota compra en establecimientos afiliados” , ambas por un monto 0,1490 Unidades de Fomento respectivamente, son ilegales, ya que tienen como fundamento el uso normal que se da a una tarjeta de crédito (adquisición de bienes de servicios), por lo cual ya se cobran intereses y una comisión fija de administración mensual (solo si existe saldo vigente) de 0,0610 Unidades de Fomento.

Agrega que incluso cuando la tarjeta de crédito de un cliente se encuentra bloqueada o suspendida por no pago, igualmente la demandada verifica cobros por concepto de administración, lo cual es improcedente ya que el servicio en cuestión no estaría siendo prestado.

Sostiene que lo anteriormente explicado representa un incremento del costo total del crédito que otorga la demandada a sus clientes, que eleva el interés de la operación por sobre la Tasa Máxima Convencional.

Indica que los estados de cuentas de las tarjetas de crédito que emite la demandada no cumplen con lo estipulado en la Ley 19.496 –artículo 17 D- y el Reglamento de Información de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias – artículos 22 y 23-, en lo relativo a la información periódica relevante que aquellos deben contener.

Argumenta que las conductas descritas, contravienen, en primer lugar, el artículo 16, letras b) y e) de la Ley 19.496, por cuanto a través de una cláusula contractual manifiestamente abusiva predispuesta por la demandada, se imponen cobros a los consumidores que no tienen justificación en alguna prestación adicional, sino que se refieren a servicios derivados de una operación principal por la que ya se devenga y recibe el pago respectivo (intereses por el uso del dinero y comisión por administración de la tarjeta de crédito), todo lo cual atenta contra las exigencias de la buena fe que deben imperar en el tráfico comercial.

En segundo lugar, estima que la demandada infringe el artículo 17 A de la Ley 19.496, al no entregar a los consumidores la información que permita a estos comprobar que lo cobrado se ajuste a las condiciones ofertadas, no desagregándose en los estados de cuenta los datos necesarios para calcular el costo total del crédito otorgado en cada operación concretada. Vinculado a esto, reitera que la demanda tampoco cumple con lo prescrito en la Ley 19.496 –artículo 17 D- y el



Reglamento de Información de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias – artículos 22 y 23-.

En tercer lugar, esgrime como transgredido por la demandada el artículo 39 de la Ley 19.496, al cobrar intereses a sus consumidores por sobre la Tasa Máxima Convencional, mediante el artilugio de agregar comisiones infundadas y correspondientes a servicios ya prestados y cobrados.

Concluye el libelo pretensor, previas citas legales, solicitando tener por interpuesta demanda para la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores, a través del procedimiento establecido en el Título IV de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de PROMOTORA E INVERSORA PROINDI LIMITADA, representada por los señores Jaime Santa Cruz Negri, Francisco Samaniego Sangroniz, Carlos Carmona Gallo, Rodrigo Líbano Gana, Gonzalo Ceballos Guzmán, Roberto Larenas Pinochet Lisa Pacholec Amed, Miguel García Gil, Gerhard Hoffman Osorio y Alejandro Santis Santiago, todos ya individualizados, someterla a tramitación, y en definitiva acceder, en síntesis, a las siguientes peticiones concretas:

- i. Declarar admisible la demanda.
- ii. Declarar la abusividad y consecuente nulidad, total o parcial, de la cláusula décimo sexta del “Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta de Crédito Dijon” .
- iii. Ordenar el cese de todos aquellos actos que la demandada ejecute actualmente con ocasión de la cláusula cuya nulidad solicita, especialmente en lo referido a los cobros que pudieran tener su causa en la misma.
- iv. Ordenar, respecto de los consumidores afectados, la devolución de todo lo pagado en exceso del interés máximo convencional, como asimismo, lo pagado por sobre el interés corriente, en los últimos cinco años anteriores a la fecha de presentación de la demanda, según lo dispuesto por el artículo 8 de la Ley 18.010, todo con reajustes e intereses.
- v. 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 previstas por la Ley 19.496, más una de 750 UTM, o, en subsidio, aquella multa que el tribunal determine.

vi. Determinar los grupos y subgrupos de consumidores afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C letra c) de la Ley 19.496.

vii. Condenar en costas a la demandada.

A fojas 79, se declaró admisible la acción incoada por el Servicio Nacional del Consumidor.

A fojas 148, se tuvo por notificada a la demandada conforme al artículo 55 del Código de Procedimiento Civil.

A fojas 276 y siguientes, rola contestación de la demandada, mediante la cual se opone en todas sus partes al libelo incoado, solicitado su completo rechazo con costas, y que ella sea declarada temeraria conforme al artículo 50 E de la Ley 19.496.

En primer lugar, sostiene que quien ha comparecido por el demandante Servicio Nacional del Consumidor carece de representación para actuar por él, aduciendo que el Director Nacional del servicio en comento, don Juan José Ossa Santa Cruz, delegó por Resolución Exenta N° 366 del año 2013, en la jefatura de la división jurídica del Servicio Nacional del Consumidor, la función de representar al servicio *“en todo juicio, de cualquier clase y naturaleza, sea ante cualquier tribunal del orden judicial”*. Expresa que, con arreglo a los artículos 33 y 43, inciso tercero, de la Ley 18.575 de Bases Generales de Administración del Estado, la delegación de funciones por parte del jefe de un servicio descentralizado prohíbe al delegante ejercer la competencia delegada sin que previamente se revoque la delegación. Por ello, sostiene que al Director Nacional de SERNAC le estaba vedado comparecer a deducir la presente demanda en representación del Servicio.

En segundo lugar, asegura que el “Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta de Crédito Dijon”, y en particular su cláusula décimo sexta, se ajusta estrictamente a la legalidad vigente, no existiendo el cobro de comisiones prohibidas por la ley y, por ende, no configurándose un



enriquecimiento sin causa ni menos un cobro de interés superior al de la Tasa Máxima Convencional.

Para fundamentar lo anterior, junto con describir el contenido de las principales cláusulas del contrato que celebra Proindi con sus clientes y que se encuentran relacionadas con las materias objeto de este juicio, plantea que el modelo de cobro que estipula en la cláusula décimo sexta de la referida convención es aquel que el mismo demandante ha validado anteriormente en una serie de avenimientos a los que ha arribado con otras empresas en el marco de juicios colectivos sobre supuestos cobros indebidos en la venta a crédito realizadas por multitiendas y casas comerciales.

Recalca que dicho modelo, a fin de evitar confusiones entre el interés que se paga por el préstamo de dinero y el cobro por administración y mantención de la tarjeta, contempla una distinción clara entre dos ítems: a) el cobro por intereses y; b) el cobro por comisiones, que debe corresponder a un monto fijo desligado del cálculo de la operación de compra que la tarjeta de crédito.

Explica que el modelo estipulado en la cláusula décimo sexta del contrato se basa en un cobro fijo por administración y operación de la tarjeta de crédito que contempla un máximo anual de 5,5 Unidades de Fomento, el cual se recauda frente a dos eventos:

a) Administración Fija Mensual (AFM), con un monto fijo mensual de 0,0610 Unidades de Fomento para aquellos clientes que tengan deuda vigente, el que se rebaja del monto máximo anual y se recauda cada vez que existe un “evento de facturación”, de suerte tal que, si no hay facturación, nada se cobra por este concepto.

b) Cargos Unitarios por evento de compra o cargos administración cuota (CAC), el que se rebaja del monto máximo anual y es recaudado al momento de realizarse uno cualquiera de tres “eventos de transacción” previamente definidos en el contrato -Cargos Administración Cuota compra en tienda Dijon (0,149 UF), el que es recaudado dividiendo este monto en el número de cuotas que el cliente haya elegido; Cargos Administración Cuota compra en Establecimientos Afiliados (0,149 UF), el que es recaudado dividiendo este monto en el número de cuotas que el cliente haya elegido y; Cargos Administración Cuota Anticipos de Avance



en Efectivo (0,4410 UF), el que se recauda dividiendo este monto también en el número de cuotas que el cliente haya elegido.

Agrega que lo anteriormente detallado está expresamente recogido en la tabla que, de conformidad a lo estipulado en la cláusula décimo séptima del contrato, mantiene Dijon a disposición de sus clientes, en las que les informa los intereses y gastos asociados al crédito, además de señalarles que el pago máximo anual de 5,5 Unidades de Fomento es de cargo de los tarjetahabientes, el que será independiente y no incluido en la tasa de interés.

Colige de lo anterior que los cargos calificados como ilegales por el demandante no corresponden a un cobro adicional que se efectuó por parte de Proindi por el hecho de realizar los clientes una compra a crédito, sino que es la forma como, siguiendo los parámetros del mismo Sernac, se recauda la comisión por administración y operación de la tarjeta Dijon.

Indica que no tiene contratos celebrados con terceros y, por ende, no se configura la hipótesis del demandante en orden a cobros por compras en comercios asociados.

Alega que la causa eficiente de los cargos objetados por el actor no se encuentra en el servicio mismo del crédito, sino que en un servicio diverso, como es la administración y operación de la tarjeta Dijon, la que incluye diversos ítems, entre ellos, facturación, impresión o emisión del estado de cuenta, sistemas computacionales, envío de la documentación, etc.

Insiste en que el cargo que aplica a los clientes por cada compra es una comisión distinta de la tasa de interés, lo que corresponde al servicio mismo del crédito.

Respecto a las tarjetas de crédito bloqueadas, arguye que de acuerdo al contrato, se podrá verificar uno de los eventos de recaudación, cual es el de la administración fija mensual, en la medida que se produzca un “evento de facturación” .

Manifiesta que el cliente que suscribe un contrato con Proindi es informado en la cláusula décima sexta de la convención de los cargos por gastos y costos de administración y mantención de la tarjeta Dijon, exhibiendo, tanto en su página web como en sus tiendas, lo relativo a los cargos por administración y mantención de la tarjeta.



Agrega que cuando un cliente realiza una compra, suscribe un documento titulado “Aceptación de comprobante de cargo” , en el cual se le informa: i) las condiciones de la compra y el “valor cuota” que resulta de dividir el monto a financiar por el número de cuotas y aplicar el interés; ii) el “cargo por administración cuota” ; iii) el monto mensual a pagar por la operación, que resulta de sumar al “valor cuota” el “cargo por administración cuota” , recibiendo aquel posteriormente un estado de cuenta que refleja los tres pasos señalados anteriormente.

Estima que la modalidad adoptada no encarece el servicio y puede, incluso, beneficiar a los clientes cuando las operaciones que realicen anualmente superen la comisión fija anual de 5,5 Unidades de Fomento.

Insiste en que es de la esencia del sistema que el operador de una tarjeta de crédito esté facultado para cobrar, por una parte, el interés que corresponde por el uso del dinero y, por la otra, los costos de operación y administración, lo cual no afecta la conmutatividad ni el equilibrio contractual entre las partes.

Arguye que la postura del demandante en orden a reprochar un modelo de cobro que el mismo validó, no puede ser acogida desde el momento que está actuando en contra de sus propios actos desplegados con anterioridad, lo cual importa infringir la doctrina de los “actos propios” que, fundada en el principio general de la buena fe, sanciona como inadmisibles toda pretensión que sea objetivamente contradictoria con el comportamiento que, con anterioridad ha ejecutado un sujeto.

Niega cualquier infracción de su parte al artículo 16 letras b) y g) de la Ley 19.496, por cuanto el cobro adicional que se efectúa al cliente no deriva de la operación principal, sino que simplemente se trata de uno de los eventos previstos en el contrato, que supone la recaudación por el servicio ya prestado, lo que redundaría en beneficio del consumidor cuando este no usa la tarjeta y solo paga una parte del costo de administración, si es que ha habido facturación, lo cual tampoco puede ser contrario a la buena fe desde el momento en que el mismo actor ha validado anteriormente este sistema de cobro.

Respecto a los artículos 17 A y 17 D de la Ley 19.496, estima que estos, conforme al artículo 22 de la Ley sobre Efectos retroactivos de las Leyes, solo pueden aplicarse a aquellos contratos celebrados a partir del 4 de marzo de 2012,



sin perjuicio de lo cual, aduce la cláusula décimo séptima del “Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta de Crédito Dijon” –no objetada por el actor- como aquella en virtud de la cual proporciona amplia y completa información a sus clientes sobre todos los cobros de bienes y servicios que les presta, no pudiendo configurarse así infracción alguna a las normas legales indicadas.

Sobre una supuesta contravención al artículo 39 de la Ley 19.496, reitera que los “cargos cuota administración” solo se cobran con ocasión de la administración y operación de la tarjeta de crédito Dijon y, por ende, su causa se encuentra en ese servicio y no en el préstamo de dinero.

Por último, opone la excepción de prescripción, la cual sustenta en el hecho de haber implementado desde el año 2006 el modelo de cobro que se ha descrito, estando, a la fecha de interposición de la demanda, prescritas las facultades fiscalizadoras del actor. Ello, aun si se considerase que las imputaciones se realizan a partir de la entrada en vigencia de la Ley 20.555 en el mes de marzo de 2012, o del Reglamento el 31 de julio de 2012.

A fojas 315, consta el aviso ordenado por el inciso primero del artículo 53 de la Ley 19.496.

A fojas 334, se celebró la audiencia de conciliación decretada en autos, la que, pese al llamado del tribunal, no se produjo.

A fojas 350, con rectificaciones de fojas 800 y 1692, se recibió la causa a prueba por el término legal, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, sobre los cuales hubo esta de recaer.

A fojas 639, don Isaac Wurman Schapiro, factor de comercio, por si y en representación de Sociedad de Inversiones Uniropa, entidad del giro de su denominación, se hizo parte en autos como tercero coadyuvante de la demandada.

Señala que con fecha 21 de marzo de 2013, esto es, casi un mes antes de la presentación de la presente demanda, tanto él como la sociedad a la que representa, vendieron, cedieron y transfirieron a Servicios de Evaluación y Cobranza Astra Limitada el 78,7286% y el 21,2714 % de los derechos sociales de Promotora e Inversora Proindi Limitada, sociedad demandada en autos, correspondiéndoles, en su calidad de vendedores y de acuerdo a lo estipulado en la cláusula sexta del referido contrato, indemnizar a los compradores por los daños



que pudieran sufrir a consecuencia de resultados adversos en procesos judiciales que pudieran afectar a la sociedad objeto de la enajenación.

A fojas 2618, se citó a las partes para oír sentencia.

CONSIDERANDO

I EN CUANTO A LAS TACHAS

PRIMERO: Que, a fojas 872, 892, 915, 1118, 1132 y 1683, tanto el demandado como el tercero coadyuvante tacharon, por las causales previstas en los numerales 4, 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, a seis testigos del actor, arguyendo que estos se desempeñaban como trabajadores dependientes de la parte que los presentó y/o que adolecían de manifiesta falta de imparcialidad. Por las mismas causales, y similares argumentaciones, el actor, a fojas 1385, 1392 y 1401, tachó a los tres testigos presentados por el demandado.

SEGUNDO: Que, en relación a lo anterior, debe considerarse que bajo el procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, la prueba que en él se rinda debe apreciarse según la sana crítica, no siendo del caso invocar limitantes probatorias propias de un sistema tasado de pruebas.

En efecto, el artículo 51 de la Ley 19.496 dispone que todas las pruebas que deban rendirse en el procedimiento ya indicado, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica, de lo cual se sigue que el juez que está llamado a resolver la presente causa no se encuentra sometido a las leyes reguladoras de la prueba contempladas en el Código de Procedimiento Civil. Lo anterior, exige que el tribunal exprese las razones jurídicas y simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud le asigne valor – o desestime- el medio de prueba que corresponda ponderar, lo que obliga al sentenciador, al momento de examinar la declaración de un testigo o al ponderar un documento, a establecer todos aquellos elementos que determinan su idoneidad para los efectos de dar por acreditada o no, la existencia de algún hecho.

De este modo, las tachas impetradas en autos habrán de ser todas ellas rechazadas, sin perjuicio del derecho de las partes de formular preguntas tendientes a desacreditar la veracidad de los testigos, lo que en la especie ocurrió. A mayor abundamiento, y como se ha señalado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Concepción (Rol Sección Criminal 175-2017), “la finalidad de la *tacha* de los



testigos es poner de manifiesto al tribunal determinadas circunstancias que puedan influir en la valoración del testimonio y que no hayan sido reveladas con anterioridad, de lo que se sigue que ellas pueden ser consideradas por el tribunal al tiempo de justipreciar la declaración que haya prestado el testigo y especialmente la veracidad de su declaración. En conclusión, se trata pues de una actividad propia de la convicción de los sentenciadores, quienes podrán o no atribuirle fuerza a sus declaraciones.” .

II EN CUANTO AL FONDO DEL ASUNTO

TERCERO: Que, reproduciendo la expositiva del fallo, a fojas 41 y siguientes, con rectificación de fojas 84, don Juan José Ossa Santa Cruz, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, deduce acción para la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores, a través del procedimiento establecido en el Título IV de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de Promotora e Inversora Proindi Limitada, representada por los señores Jaime Santa Cruz Negri, Francisco Samaniego Sangroniz, Carlos Carmona Gallo, Rodrigo Líbano Gana, Gonzalo Ceballos Guzmán, Roberto Larenas Pinochet Lisa Pacholec Amed, Miguel García Gil, Gerhard Hoffman Osorio y Alejandro Santis Santiago, todos ya individualizados, a fin de que:

- i. Se declare admisible la demanda.
- ii. Se declare la abusividad y consecuente nulidad, total o parcial, de la cláusula décimo sexta del “Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta de Crédito Dijon” .
- iii. Se ordene el cese de todos aquellos actos que la demandada ejecute actualmente con ocasión de la cláusula cuya nulidad solicita, especialmente en lo referido a los cobros que pudieran tener su causa en la misma.
- iv. Se ordene, respecto de los consumidores afectados, la devolución de todo lo pagado en exceso del interés máximo convencional, como asimismo, lo pagado por sobre el interés corriente, en los últimos cinco años anteriores a la fecha de presentación de la demanda, según lo dispuesto por el artículo 8 de la Ley 18.010, todo con reajustes e intereses.
- v. Se declare la responsabilidad infraccional de la demandada, imponiéndole, por cada consumidor afectado y por cada una de las infracciones



cometidas, el máximo de las multas previstas por la Ley 19.496, más una de 750 UTM, o, en subsidio, aquella multa que el tribunal determine.

vi. Se determinen los grupos y subgrupos de consumidores afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C letra c) de la Ley 19.496.

vii. Se condene en costas a la demandada.

Funda sus pretensiones en los siguientes antecedentes de hecho y de derecho:

a) Que la demandada, en virtud de la cláusula décimo sexta del “Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta de Crédito Dijon”, cobra a sus tarjetahabientes comisiones que infringen lo dispuesto por los artículos 16 letras b) y g), 17 A, 17 D, y 39 de la Ley N° 19.496.

b) Que las comisiones que la demandada cobra a sus tarjetahabientes por conceptos de “*Cargo administración cuota compra en Tienda Dijon*” y “*Cargo administración cuota compra en establecimientos afiliados*”, ambas por un monto 0,1490 Unidades de Fomento respectivamente, son ilegales, ya que tienen como fundamento el uso normal que se da a una tarjeta de crédito (adquisición de bienes de servicios), por lo cual ya se cobran intereses y una comisión fija de administración mensual (solo si existe saldo vigente) de 0,0610 Unidades de Fomento.

c) Que incluso cuando la tarjeta de crédito de un cliente se encuentra bloqueada o suspendida por no pago, igualmente la demandada verifica cobros por concepto de administración, lo cual es improcedente ya que el servicio en cuestión no estaría siendo prestado.

d) Que lo anteriormente explicado representa un incremento del costo total del crédito que otorga la demandada a sus clientes, que eleva el interés de la operación por sobre la Tasa Máxima Convencional.

e) Que los estados de cuentas de las tarjetas de crédito que emite la demandada no cumplen con lo estipulado en la Ley 19.496 –



artículo 17 D- y el Reglamento de Información de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias –artículos 22 y 23-, en lo relativo a la información periódica relevante que aquellos deben contener.

f) Que las conductas descritas contravienen, en primer lugar, el artículo 16, letras b) y e) de la Ley 19.496, por cuanto a través de una cláusula contractual manifiestamente abusiva predispuesta por la demandada, se imponen cobros a los consumidores que no tienen justificación en alguna prestación adicional, sino que se refieren a servicios derivados de una operación principal por la que ya se devenga y recibe el pago respectivo (intereses por el uso del dinero y comisión por administración de la tarjeta de crédito), todo lo cual atenta contra las exigencias de la buena fe que deben imperar en el tráfico comercial.

g) Que, en segundo lugar, la demandada infringe el artículo 17 A de la Ley 19.496, al no entregar a los consumidores la información que permita a estos comprobar que lo cobrado se ajuste a las condiciones ofertadas, no desagregándose en los estados de cuenta los datos necesarios para calcular el costo total del crédito otorgado en cada operación concretada. Vinculado con esto, reitera que la demanda tampoco cumple con lo prescrito en la Ley 19.496 – artículo 17 D- y el Reglamento de Información de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias –artículos 22 y 23-.

h) Que, en tercer lugar, se transgrede por la demandada el artículo 39 de la Ley 19.496, al cobrar intereses a sus consumidores por sobre la Tasa Máxima Convencional, mediante el artilugio de agregar comisiones infundadas y correspondientes a servicios ya prestados y cobrados.

CUARTO: Que, a fojas 276 y siguientes, rola contestación de la demandada, mediante la cual se opone en todas sus partes al libelo incoado, solicitado su completo rechazo con costas, y que ella sea declarada temeraria conforme al artículo 50 E de la Ley 19.496. Funda lo anterior en los siguientes argumentos:



a) Que, en primer lugar, quien ha comparecido por el demandante Servicio Nacional del Consumidor carece de representación para actuar por él, ya que el Director Nacional del servicio en comento, don Juan José Ossa Santa Cruz, delegó por Resolución Exenta N^o 366 del año 2013, en la jefatura de la división jurídica del Servicio Nacional del Consumidor, la función de representar al servicio *“en todo juicio, de cualquier clase y naturaleza, sea ante cualquier tribunal del orden judicial”* .

b) Que, con arreglo a los artículos 33 y 43, inciso tercero, de la Ley 18.575 de Bases Generales de Administración del Estado, la delegación de funciones por parte del jefe de un servicio descentralizado prohíbe al delegante ejercer la competencia delegada sin que previamente se revoque la delegación. Por ello, sostiene que al Director Nacional de SERNAC le estaba vedado comparecer a deducir la presente demanda en representación del Servicio, de modo que se configura la causal de inadmisibilidad prevista en el artículo 52 letra a) de la Ley 19.496.

c) Que, en segundo lugar, el “Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta de Crédito Dijon”, y en particular su cláusula décimo sexta, se ajusta estrictamente a la legalidad vigente, no existiendo el cobro de comisiones prohibidas por la ley y, por ende, no configurándose un enriquecimiento sin causa ni menos un cobro de interés superior al de la Tasa Máxima Convencional.

d) Que el modelo de cobro que estipula en la cláusula décimo sexta de la referida convención es aquel que el mismo demandante ha validado anteriormente en una serie de avenimientos a los que ha arribado con otras empresas en el marco de juicios colectivos sobre supuestos cobros indebidos en la venta a crédito realizadas por multitiendas y casas comerciales.

e) Que dicho modelo, a fin de evitar confusiones entre el interés que se paga por el préstamo de dinero y el cobro por administración y mantención de la tarjeta, contempla una distinción



clara entre dos ítems: a) el cobro por intereses y; b) el cobro por comisiones, que debe corresponder a un monto fijo desligado del cálculo de la operación de compra que la tarjeta de crédito.

f) Que el modelo estipulado en la cláusula décimo sexta del contrato se basa en un cobro fijo por administración y operación de la tarjeta de crédito que contempla un máximo anual de 5,5 Unidades de Fomento, el cual se recauda frente a dos eventos:

- Administración Fija Mensual (AFM), con un monto fijo mensual de 0,0610 Unidades de Fomento para aquellos clientes que tengan deuda vigente, el que se rebaja del monto máximo anual y se recauda cada vez que existe un “evento de facturación”, de suerte tal que, si no hay facturación, nada se cobra por este concepto.

- Cargos Unitarios por evento de compra o cargos administración cuota (CAC), el que se rebaja del monto máximo anual y es recaudado al momento de realizarse uno cualquiera de tres “eventos de transacción” previamente definidos en el contrato -Cargos Administración Cuota compra en tienda Dijon (0,149 UF), el que es recaudado dividiendo este monto en el número de cuotas que el cliente haya elegido; Cargos Administración Cuota compra en Establecimientos Afiliados (0,149 UF), el que es recaudado dividiendo este monto en el número de cuotas que el cliente haya elegido y; Cargos Administración Cuota Anticipos de Avance en Efectivo (0,4410 UF), el que se recauda dividiendo este monto también en el número de cuotas que el cliente haya elegido.

g) Que lo anteriormente detallado está expresamente recogido en la tabla que, de conformidad a lo estipulado en la cláusula décimo séptima del contrato, mantiene Dijon a disposición de sus clientes, en las que les informa los intereses y gastos asociados al crédito, además de señalarles que el pago máximo anual de 5,5 Unidades de Fomento es de cargo de los tarjetahabientes, el que será independiente y no incluido en la tasa de interés.

h) Que los cargos calificados como ilegales por el demandante no corresponden a un cobro adicional que se efectuó por



parte de Proindi por el hecho de realizar los clientes una compra a crédito, sino que es la forma como, siguiendo los parámetros del mismo Sernac, se recauda la comisión por administración y operación de la tarjeta Dijon.

i) Que no tiene contratos celebrados con terceros y, por ende, no se configura la hipótesis del demandante en orden a cobros por compras en comercios asociados.

j) Que la causa eficiente de los cargos objetados por el actor no se encuentra en el servicio mismo del crédito, sino que en un servicio diverso, como es la administración y operación de la tarjeta Dijon, la que incluye diversos ítems, entre ellos, facturación, impresión o emisión del estado de cuenta, sistemas computacionales, envío de la documentación, etc.

k) Que el cargo que aplica a los clientes por cada compra es una comisión distinta de la tasa de interés, lo que corresponde al servicio mismo del crédito.

l) Que, respecto a las tarjetas de crédito bloqueadas, de acuerdo al contrato, se podrá verificar uno de los eventos de recaudación, cual es el de la administración fija mensual, en la medida que se produzca un “evento de facturación” .

m) Que el cliente que suscribe un contrato con Proindi es informado en la cláusula décima sexta de la convención de los cargos por gastos y costos de administración y mantención de la tarjeta Dijon, exhibiendo, tanto en su página web como en sus tiendas, lo relativo a los cargos por administración y mantención de la tarjeta.

n) Que cuando un cliente realiza una compra, suscribe un documento titulado “Aceptación de comprobante de cargo” , en el cual se le informa: i) las condiciones de la compra y el “valor cuota” que resulta de dividir el monto a financiar por el número de cuotas y aplicar el interés; ii) el “cargo por administración cuota” ; iii) el monto mensual a pagar por la operación, que resulta de sumar al “valor cuota” el “cargo por administración cuota” , recibiendo



aquel posteriormente un estado de cuenta que refleja los tres pasos señalados anteriormente.

o) Que la modalidad adoptada no encarece el servicio y puede, incluso, beneficiar a los clientes cuando las operaciones que realicen anualmente superen la comisión fija anual de 5,5 Unidades de Fomento.

p) Que es de la esencia del sistema que el operador de una tarjeta de crédito esté facultado para cobrar, por una parte, el interés que corresponde por el uso del dinero y, por la otra, los costos de operación y administración, lo cual no afecta la conmutatividad ni el equilibrio contractual entre las partes.

q) Que la postura del demandante en orden a reprochar un modelo de cobro que el mismo validó, no puede ser acogida desde el momento que está actuando en contra de sus propios actos desplegados con anterioridad, lo cual importa infringir la doctrina de los “actos propios” que, fundada en el principio general de la buena fe, sanciona como inadmisibile toda pretensión que sea objetivamente contradictoria con el comportamiento que, con anterioridad ha ejecutado un sujeto.

r) Que el cobro adicional que se efectúa al cliente no deriva de la operación principal, sino que simplemente se trata de uno de los eventos previstos en el contrato, que supone la recaudación por el servicio ya prestado, lo que redundaría en beneficio del consumidor cuando este no usa la tarjeta y solo paga una parte del costo de administración, si es que ha habido facturación, lo cual tampoco puede ser contrario a la buena fe desde el momento en que el mismo actor ha validado anteriormente este sistema de cobro.

s) Que los artículos 17 A y 17 D de la Ley 19.496, conforme al artículo 22 de la Ley sobre Efectos retroactivos de las Leyes, solo pueden aplicarse a aquellos contratos celebrados a partir del 4 de marzo de 2012, sin perjuicio de lo cual, ninguno de aquellos resulta infringido según lo ya explicado.



t) Que los “cargos cuota administración” solo se cobran con ocasión de la administración y operación de la tarjeta de crédito Dijon y, por ende, su causa se encuentra en ese servicio y no en el préstamo de dinero, no existiendo así contravención al artículo 39 de la Ley 19.496.

u) Que, por último, la acción incoada está prescrita, por cuanto desde el año 2006 ha implementado el modelo de cobro objetado por el actor. Ello aun si se considerase que las imputaciones se realizan a partir de la entrada en vigencia de la Ley 20.555 en el mes de marzo de 2012, o del Reglamento el 31 de julio de 2012.

QUINTO: Que, a fojas 639, don Isaac Wurman Schapiro, factor de comercio, por si y en representación de Sociedad de Inversiones Uniropa, se hizo parte en autos como tercero coadyuvante del demandado, en razón de haber vendido ambos, el 21 de marzo de 2013, la totalidad de las acciones de la sociedad requerida en autos.

SEXTO: Que, para la prueba de sus asertos, el Servicio Nacional del Consumidor rindió la siguiente prueba documental:

1) Copia certificada de Decreto N° 136 emitido con fecha 4 de noviembre de 2012 por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (foja 1 y siguiente).

2) Copia simple de documento denominado “Contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito Dijon” (fojas 3 y siguientes).

3) Copia simple de Oficio Ordinario N° 12228 emitido con fecha 10 de julio de 2012 por doña Carolina Del Río Barrio, Jefe División Consumo Financiero (s) del Servicio Nacional de Consumidor (foja 17).

4) Copia simple de carta remitida con fecha 20 de agosto de 2012 por don David Wurman Ventura, Gerente de Crédito de Dijon, respondiendo oficio anterior (fojas 18 y siguientes).

5) Copias simples de Estado de Cuenta emitidos por Dijon con fecha 20 de noviembre de 2012 (foja 38 y custodia 1207-2015).



6) Copia simple de formato de estado de cuenta contenido en el artículo 23 del Reglamento de Información de Tarjeta de Crédito Bancaria y No Bancaria (foja 39).

7) Carta de fecha 28 de junio de 2013, remitida por quien se individualiza como Cristian Román a Lucas del Villar Montt (fojas 216 y siguientes, reiterada a fojas 2205 y siguientes).

8) Copia simple de Oficio Ordinario N° 3422 emitido con fecha 6 de marzo de 2012 por doña Carolina Del Río Barrio, Jefe División Consumo Financiero (s) del Servicio Nacional de Consumidor.

9) Copia simple de carta remitida con fecha 21 de marzo de 2012 por don Alejandro Santis Santiago, Gerente General de Promotora e Inversora Proindi Limitada, respondiendo oficio anterior.

10) Documento denominado “Estados Financieros Consolidados Intermedios NIIF AD RETAIL S.A. Y FILIALES. Al 31 de marzo de 2013” .

11) Documento denominado “Informe: Compensación Promotora e Inversora Proindi Ltda. (Dijon) 25-02-2013” .

12) Documento denominado “Informe: Cálculo de tasa de interés efectiva en compras en cuotas, informadas en estados de cuenta de Tarjeta de Crédito Dijon” .

13) Documento presentado como “Impresión página web del Servicio Nacional del Consumidor” .

14) Informe en Derecho suscrito por los profesores Mauricio Tapia R. y Paulina Pulido V.

15) Decreto N° 44 dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (fojas 935 y siguientes).

16) Capítulo 1-20 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (fojas 968 y siguientes).



17) Formularios únicos de atención de público (32) extraídos de la plataforma de reclamos del Servicio Nacional del Consumidor (fojas 973 y siguientes).

18) Copia de Circular N° 29 dictada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras (fojas 1198 y siguientes).

19) Impresión de sentencia dictada por la Excelentísima Corte Suprema en Ingreso N° 12355-2011 (fojas 1201 y siguientes).

20) Impresión de comentario de jurisprudencia suscrito por la profesora Francisca Barrientos Camus (fojas 1213 y siguientes).

21) Impresión de comentario de jurisprudencia suscrito por Ruperto Pinochet Olave (fojas 1221 y siguientes).

22) Copia de Oficio N° 3226 dictado por el Servicio de Impuestos Internos (fojas 1228 y siguiente).

23) Copia de sentencia dictada por el 22° Juzgado Civil de Santiago en causa Rol 1746-2012 (fojas 1230 y siguientes).

24) Copia de sentencia dictada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en Ingreso Civil 5992-2014 (fojas 1313 y siguientes).

25) Memoria anual y estados financieros consolidados de la sociedad AD Retail S.A. y filiales, para el ejercicio del año 2013, en formato electrónico PDF (custodia 1382-15).

26) Copias de contratos (23) de “Apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito Dijon”, en formato electrónico PDF (custodia 1382-15).

27) Copias autorizadas de sentencias de invalidación y reemplazo dictadas con fecha 8 de octubre de 2015 por la Excelentísima Corte Suprema en Ingreso N° 27802-2014 (fojas 2211 y siguientes).

28) Copia simple de sentencia dictada en causa Rol 4339-2013 por el 8° Juzgado civil de Santiago (fojas 2236 y siguientes).



29) Copia simple de Resolución Exenta N° 27 emitida con fecha 24 de julio de 2013 por el Director Nacional del servicio Nacional del Consumidor (fojas 2321 y siguientes).

Los documentos signados con los numerales 7) a 13) se encuentran bajo la custodia 1207/2015 de este tribunal.

SÉPTIMO: Que el demandante además aportó las testimoniales que obran a fojas 871, 892, 914, 1118, 1135, 1379 y 1683, las que a continuación se reseñan sucintamente:

▪ Miguel Pavez Hernández

Al punto de prueba N° 2 declara que en el contrato cuya copia rola a fojas 3 y siguientes, se advierten cargos por el interés de cada operación de crédito, por la mantención y/o administración mensual de la tarjeta, y por la compra en cuotas en la tienda y cargos por compras en cuotas en comercios asociados. Entiende que ello importa una duplicidad de cobros dado que existe una retribución económica por el uso del capital a través del pago de intereses, en los que ya se contemplan los gastos operacionales o de administración.

Al punto de prueba N° 3 explica que el cobro de comisiones se admite sólo en la medida de que éstas surjan a propósito de un servicio adicional prestado que sea diferente a la razón de ser o función principal de un determinado instrumento financiero. Por ello, la aplicación de cargos por transacción, entendiendo que ya se encuentra contemplado el interés y cubiertos los costos de administración, no tiene motivo o causa justificada dado que son cargos derivados del uso de la función principal u objeto del instrumento de pago.

Al punto de prueba N° 4 señala que, ciñéndose a la definición de intereses prevista por la ley, la aplicación de cargos referidos a transacciones, es decir, compras en cuotas, no hace otra cosa que incrementar los intereses pactados en la operación, independientemente del rótulo o calificación nominal que se le dé, por cuanto, abulta el porcentaje de los mismos. En este sentido, la aplicación de cargos, entendidos como interés sumados a los intereses pactados en las operaciones, provoca que, en términos financieros, la tasa efectiva de interés sobrepase el máximo convencional.

Al punto de prueba N° 5 depone que en los estados de cuenta que emite la demandada –cuyos ejemplares se encuentran acompañados en autos- las llamadas



“comisiones por transacción” no son informadas en el lugar correspondiente a las comisiones según el formato de estado de cuenta del reglamento de tarjetas de crédito.

Al punto de prueba N° 6 indica que el demandante no tuvo negociaciones con la empresa demandada en el año 2006. Agrega que en el año 2006 el Sernac llegó a avenimientos con varias otras casas comerciales a propósito de sus tarjetas de crédito, informándose de ello una vez que empezó a trabajar en el servicio el año 2007.

Al punto de prueba N° 7 sostiene que a partir de lo expuesto, se observa un pago en exceso de intereses, lo cual repercute económicamente en los consumidores. Reconoce como de su autoría los informes signados con los numerales 10) y 11) del considerando precedente.

Al punto de prueba N° 10 afirma constarle que se realizaron por la demandada cobros por administración encontrándose la tarjeta de crédito bloqueada, cuestión que ella misma reconoció en un oficio de respuesta dirigido al demandante.

El testigo da cuenta de sus dichos por desempeñarse laboralmente para el demandante, habiendo tenido acceso al contrato de tarjeta de crédito predispuesto por la demandada y a los reclamos de los consumidores que se sintieron afectados por esta última.

- Guillermo Fuenzalida Zickendrath

Al punto de prueba N° 2 indica que el contrato predispuesto por la demandada contiene cláusulas abusivas, específicamente la cláusula 16^a donde se estipula el precio del dinero y el precio de los servicios cobrados por Dijon. Alude a que en ella se hace mención a la administración fija mensual (AFM) que asciende a 0,061 UF mensual y los cobros unitarios por evento que son la comisión de administración en cuotas (CAC) por compras en tiendas Dijon y compras en comercios asociados. En relación a las CAC, indica que estas comisiones no son un servicio adicional prestado por la empresa sino que son propias de la naturaleza de la tarjeta de crédito.

Al punto de prueba N° 3 afirma que la cláusula 16^a contiene un cobro ilegítimo que no se justifica, ya que la comisión de administración en cuotas (CAC) se suma a la tasa de interés ya establecida en la tarjeta de crédito, traspasándose así la tasa máxima convencional. Agrega que la demandada cobra una



comisión fija mensual (AFM) donde se contemplan todos los cobros operacionales de la tarjeta de crédito tales como, gastos de facturación, gastos computacionales, emisión de estados de cuenta, envíos de carta o cobros, etc., por lo que no cabría cobrar una comisión por compras en cuotas.

Al punto de prueba N° 4 declara que al adicionar el cobro de la CAC a la tasa de interés ya cobrada en la compra en cuotas, en todos los casos analizados por la unidad de análisis financiero de la División de Consumo Financiero, se estaría traspasando la tasa máxima convencional. Esto debido a que la CAC no se considera como un servicio adicional prestado por la tarjeta de crédito DIJON, sino más bien dentro de los mismos gastos operacionales de la tarjeta.

Al punto de prueba N° 5 sostiene que los estados de cuenta, tanto en su formato como estructura, no cumplen con lo dispuesto en los artículos 22 y 23 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancaria o No Bancaria. En dichos estados de cuenta, la demandada incluye dentro del precio del dinero o total de operaciones la CAC y no incluye la sección de cargos, comisiones, impuestos o abonos, por lo que se estaría demostrando que dicha comisión forma parte del precio del dinero y por tanto parte de la tasa de interés.

Al punto de prueba N° 6 señala que no se produjo con la demandada un avenimiento en el año 2006, ni tampoco existió una demanda contra ella por lo que se debate en autos. Precisa que en los avenimientos que el demandante celebró con otras entidades dicho año no se justificó el cobro de interés como una comisión, la que solo podría tener su origen en servicios debidamente prestados, ser fija y no depender de una compra en cuotas como es en este caso.

Al punto de prueba N° 7 depone que los cobros de comisiones ilegítimas realizados por la demandada dañan patrimonialmente a sus consumidores, en aproximadamente 26 UF por cada uno de ellos que se ha visto afectado.

Al punto de prueba N° 10 menciona que en el oficio o carta enviado por la demandada en agosto de 2012, justificaba ésta el cobro de comisión por tarjeta bloqueada.

Al punto de prueba N° 12 explica que los consumidores afectados por el obrar de la demandada serían aquellos que tenían contrato de adhesión por tarjeta de crédito con Dijon, los que ascenderían a la cantidad de 38.000, según adquisición que hiciera Cofisa de la cartera de tarjetahabientes de Dijon.



El testigo da cuenta de sus dichos por desempeñarse laboralmente para el demandante, habiendo tenido acceso al contrato de tarjeta de crédito predispuesto por la demandada y a los reclamos de los consumidores que se sintieron afectados por esta última.

▪ Yuri Angelo Ghisellini Stappung

Al punto de prueba N° 2 declara que el contrato de la tarjeta de crédito Dijon contiene la cláusula número 16, que tiene el carácter de abusiva, al contener un cobro por administración fija mensual de 0,061 UF (AFM), una comisión por compras en cuotas equivalente a 0,1490 UF (CAC) y una comisión por compras en comercios asociados. Todo lo anterior con un máximo de 5,5 UF anuales. Esto, porque la tarjeta de crédito Dijon además de cobrar la AFM cobra el CAC por compras en cuotas, duplicando así los cobros sin prestar un servicio adicional que lo justifique.

Al punto de prueba N° 3 sostiene que hay cobros ilegítimos ya que mediante lo anteriormente referido se sobrepasa en exceso la tasa máxima convencional de interés.

Al punto de prueba N° 4 reitera que al adicionar la CAC al precio del dinero, se sobrepasa la tasa máxima convencional de interés correspondiente, por lo tanto, la tarjeta de crédito Dijon ofrece en sus contratos de adhesión cláusulas que son cobros ilegítimos.

Al punto de prueba N° 5 expresa que la administradora de la tarjeta de crédito Dijon no ajusta sus estados de cuenta de acuerdo a lo establecido en los artículos 22 y 23 del Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito que acompaña a la Ley 19.496. Es así como en dicho formato del reglamento se solicita expresamente separar el cargo por comisiones del precio del dinero, lo cual no es advertido al contrastarlos con los estados de cuenta que emite la demandada.

Al punto de prueba N° 6 señala que en el año 2006 Dijon no tuvo ninguna negociación o demanda con el Sernac. Agrega que los avenimientos alcanzados ese año entre el actor y otras entidades corresponden a situaciones puntuales que no se ajustan ni aplican a lo controvertido en autos.

Al punto de prueba N° 7 sostiene que los daños sufridos por el grupo de consumidores que suscribieron contratos de tarjeta de crédito con Dijon o Proindi



son de carácter patrimonial (aproximadamente 26,9 UF por cada consumidor), cuyo origen es el cobro de comisiones en exceso y por un servicio no prestado.

Al punto de prueba N° 12 afirma que el colectivo afectado por la demandada corresponde aproximadamente a 38 mil clientes.

El testigo da cuenta de sus dichos por desempeñarse laboralmente para el demandante, habiendo tenido acceso al contrato de tarjeta de crédito predispuesto por la demandada y a los reclamos de los consumidores que se sintieron afectados por esta última.

- Lucas del Villar Montt

Al punto de prueba N° 2 recuerda haber tenido a la vista los contratos de adhesión que ofrecía la empresa demandada en los cuales se establecía un cobro de comisión o cargo por administración de la tarjeta y de forma adicional otra comisión o cargo por compra en cuotas. La comisión de compra en cuotas distinguía las compras en el comercio asociado de aquellas realizadas en la empresa relacionada, sin embargo el valor de esta comisión era el mismo, lo cual, a su juicio, contraviene diversas disposiciones legales. Ello porque los servicios que se incorporan como comisión a una operación de crédito -entendiendo ésta que tiene un precio regulado o tarifado en la ley- deben corresponder a servicios efectivamente prestados por el proveedor y aprovechados por el consumidor.

Al punto de prueba N° 3 señala que aun cuando los cobros efectuados por la demandada no contraviniesen en forma expresa alguna disposición legal, ellos igualmente constituirían un enriquecimiento sin causa, toda vez que la comisión de pago en cuotas corresponde a un servicio que ya fue pagado por el consumidor en la comisión por administración.

Al punto de prueba N° 4 reitera lo ya expresado anteriormente.

Al punto de prueba N° 6 niega que la demandada haya participado el año 2006 de negociaciones o avenimientos con el actor.

Al punto de prueba N° 7 entiende que el daño impetrado por la demandada a sus consumidores está configurado por los pagos por dobles comisiones que estos le han hecho a aquella durante el periodo demandado.



Al punto de prueba N° 10 afirma que todas las emisoras de tarjetas consultadas respecto del cobro de comisión por tarjeta bloqueada por parte del Sernac, reconocieron dicha práctica.

El testigo da cuenta de sus dichos por haberse desempeñado como subdirector de la entidad demandante y haber la vista el contrato de tarjeta de crédito predispuesto por la demandada.

- María Pulido Velasco

La testigo da cuenta de sus dichos por trabajar en el estudio jurídico de Mauricio Tapia, a quien se le encargó un informe en derecho sobre pacto y cobro de comisiones en tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

Al punto de prueba N° 2 señala que en el informe que preparó junto a Mauricio Tapia constató que el modelo de cobro utilizado por la demandada, caracterizado por componentes variables, contravenía diversas reglas y principios de la Ley 19.496. Ello, porque no se permite a los consumidores tener pleno conocimiento sobre el precio total del servicio, al tener este componentes variables.

Al punto de prueba N° 3, remarca que el modelo de cobro implementado por la demandada contraviene el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496.

Al punto de prueba N° 4 indica que las conclusiones a las que arribó en el informe mencionado consisten en que toda comisión o suma de dinero que se cobre por sobre el capital pactado, constituye interés, pues así lo establecen el artículo 2 de la Ley 18.010 y el artículo 2 N° 2 en concordancia con el artículo 41 de la Ley de Impuesto a la Renta, siendo estas las únicas definiciones legales que existen de interés, por lo tanto, malamente ellas podrían ser derogadas por una norma de carácter administrativo o reglamentario. En relación al cobro de comisiones, éstas pueden ser legítimas o no legítimas, pero de conformidad con las normas citadas, siempre deben computarse como interés, para efectos de determinar el interés máximo convencional.

Al punto de prueba N° 10 afirma que le consta que Dijon formulaba cobros por administración en caso de encontrarse bloqueada la tarjeta porque así lo expresó en la respuesta oficio enviado por Sernac para que se pronunciara sobre este punto en particular, lo cual, a su juicio, resulta problemático, ya que el bloqueo de la tarjeta corresponde jurídicamente al ejercicio extrajudicial de la excepción de contrato no cumplido, significando que los derechos y obligaciones



derivados del contrato quedan paralizados o suspendidos, por lo que no es procedente que se cobre una comisión.

▪ Mauricio Tapia Rodríguez

El testigo da cuenta de sus dichos por haber revisado los autos y todos los documentos acompañados en él, a fin de elaborar un informe que le fuera solicitado por el actor y que se encuentra acompañado en autos bajo la custodia N° 1207/2015.

A los puntos de prueba números 2, 3 y 4 se remite a todo lo ya indicado en el informe mencionado, precisando que el principio interpretativo de aplicación que hacen las partes del contrato resulta inaplicable en la especie por tratarse este de uno de adhesión.

Al punto de prueba N° 7 igualmente se remite a lo ya consignado en el informe señalado, recalcando que en materia de cláusulas abusivas la naturaleza del daño es de índole patrimonial, correspondiendo su valuación a la suma de los cobros indebidos.

▪ Silvia Rubio Soto

Al punto de prueba N° 7 señala que en el año 2006 contrató la línea de crédito Dijon, usando ésta en el año 2012, cuando compró un par de chalas cuyo precio al contado era \$ 12.990, en tres cuotas, sin ningún costo adicional según lo indicado por la vendedora, pese a lo cual, y pese a pagar en tres cuotas el precio original del artículo comprado, le llegó posteriormente a su casa un aviso de cobro por la suma aproximada de siete mil pesos.

OCTAVO: Que también el actor provocó la absolución de posiciones de los terceros coadyuvantes y la demandada. Isaac Wurman Shapiro, en representación de los primeros, reconoció expresamente las preguntas 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 20 y 30 del pliego que rola a fojas 1408 y siguientes, consistentes en:

2) Que la tarjeta de crédito no bancaria Dijon se otorgaba mediante un contrato de adhesión denominado “Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito Dijon” .

3) Que el contrato aludido es aquel que rola a fojas 3 y siguientes.



4) Que dicho contrato fue remitido al Sernac con fecha 20 de agosto de 2012, fecha en la que estaba en vigencia.

5) Que la cláusula décimo sexta de ese contrato detalla los cargos por gastos y costos de administración y mantención de la tarjeta Dijon.

6) Que la cláusula referida también señala que Proindi tiene derecho a cobrar cargos, comisiones, costos y tarifas que no forman parte del precio.

7) Que la cláusula aludida señala que la empresa puede cobrar cargos denominados administración fija mensual y cargos unitarios por evento.

8) Que los cargos por administración fija mensual tienen por finalidad financiar los costos necesarios para mantener operativa la tarjeta de crédito, tales como software, papel, administración, recursos humanos, despacho del estado cuenta y demás gastos necesarios para mantenerla operativa.

10) Que el cargo administración cuota compra en tienda Dijon asciende, según el tarifario que se detalla en la cláusula décimo sexta, a 0,1490 UF por cuota.

20) Que Proindi no fue demandada por Sernac en el año 2006 con motivo de la revisión de los contratos de adhesión.

30) Que el cargo compra en cuotas es agregado al valor cuota mensual, al igual que el interés, según consta en el Estado de Cuenta que se le exhibe en el acto.

Por su parte, Francisco Samaniego Sangroniz, en representación de la demandada, no reconoció expresamente ninguna de las preguntas del pliego que rola a fojas 1730 y siguientes.

NOVENO: Que, para la prueba de sus asertos, la demandada rindió la siguiente prueba documental:

1) Copia de publicación en el Diario Oficial de Decreto N° 366 emitido por el Servicio Nacional del Consumidor (foja 151).



- 2) Copia de contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito Dijon.
- 3) Copia simple de sentencia dictada por el 29° Juzgado Civil de Santiago en causa Rol 14581-2007.
- 4) Informe suscrito por Econsult sobre “Los cargos realizados por las tarjetas de crédito DIN y ABC” .
- 5) Informe suscrito por el profesor Luis Morand Valdivieso sobre “El cobro de comisiones y/o cargos de tarjetas DIN y ABC” .
- 6) Informe en Derecho suscrito por el profesor Rene Abeliuk Manasevich.
- 7) Carta remitida por Alejandro Santis Santiago a Francisco Samanilego Sangroniz.
- 8) Carta remitida por Morales & Besa Limitada a Francisco Samanilego Sangroniz.
- 9) Informe elaborado por Ernst & Young Limitada sobre “Procedimientos acordados sobre revisión de cobro utilizado por la Sociedad Proindi Ltda” .
- 10) Copia de Boletín N° 01/2013 emitido por el Servicio Nacional del consumidor sobre Tarjetas de Crédito: Avance en efectivo y compra en cuotas con tarjetas de crédito.
- 11) Copia simple de escritura pública de constitución de la sociedad “Asesorías Financieras y Administrativas Limitada” .
- 12) Decreto N° 44 emitido por el Ministerio de Economía, Fomento y reconstrucción.
- 13) Circular N° 17 emitida por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- 14) Oficio Ordinario N° 2743 emitido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- 15) Acta notarial de fecha 2 de agosto de 2013.



16) Copias de estados de cuenta y aceptación de comprobantes de pago emitidos por la demandada respecto de diversos clientes.

17) Copia de acta de sesión especial de fecha 20 de julio de 2011 en la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo del Congreso Nacional.

18) Copia simple de demanda presentada por el Sernac ante el 28° Juzgado Civil de Santiago.

19) Copia simple de sentencia dictada por el 28° Juzgado Civil de Santiago en causa Rol 14581-2007.

20) Copia simple de sentencia dictada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en Ingreso Civil N° 925-2014.

21) Copias simples de avenimientos suscritos el año 2006 entre el actor y diversas entidades comerciales.

22) Copia simple de sentencia dictada por la Excelentísima Corte Suprema en Ingreso Corte N° 9025-2013.

23) Copia simple de Dictamen N° 14571 emitido por la Contraloría General de la República.

24) Copia simple de sentencia dictada por la Excelentísima Corte Suprema en Ingreso Corte N° 7559-2012.

25) Documento titulado “La prescripción de las infracciones administrativas” .

26) Protocolización notarial de Informe en Derecho suscrito por doña Olga Feliú de Ortuzar.

27) Protocolización notarial de impresiones de página web del actor.

28) Protocolización de Informe en Derecho suscrito por el profesor Alejandro Vergara Blanco.

29) Copia de comunicación de hecho esencial remitida con fecha 21 de marzo de 2013 por Francisco Samaniego Sangroniz a la Superintendencia de Valores y Seguros (foja 1152 y siguiente).



30) Copias de cartas (18) remitidas por la gerencia de la demandada a diversos clientes de ésta (fojas 1154 y siguientes).

31) Copias de estados de cuenta y comprobante de aceptación (5) respecto de la tarjeta de crédito Dijon (fojas 1174 y siguientes).

32) Documento denominado “Memoria de Cencosud”, el cual aparece extraído de una página web (fojas 1185 y siguientes).

33) Documento denominado “Minuta referente al cobro de comisiones por parte de un emisor y operador de tarjetas de crédito”, suscrito por quien se individualiza como Miguel Nacrur Gazali (fojas 1421 y siguientes).

34) Copia de Resolución Exenta N° 366 emitida por el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción (fojas 2109 y siguientes).

35) Copia de publicación en el Diario Oficial de la resolución singularizada precedentemente (foja 2111).

36) Copias de Dictámenes números 43.124 de 1988, 17.790 de 1990, 39.447 de 1994, 64.142 de 2004, y 21.046 de 2005, todos emitidos por la Contraloría General de la República (fojas 2112 y siguientes).

37) Copia de Resolución Exenta N° 826 emitida por el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción (fojas 2131 y siguiente).

38) Informe en Derecho titulado “Sobre la del ejercicio de potestades públicas administrativas efectuada por parte del Director Nacional de Servicio Nacional del Consumidor, a través de la Resolución (Exenta) N° 366, del año 2013. Calificación Jurídica y alcances de dicha delegación”, suscrito por el profesor Alejandro Vergara Blanco (fojas 2133 y siguientes).

39) Copia simple de demanda incoada en causa Rol 9870-2013 del 13° Juzgado Civil de Santiago (fojas 2158 y siguientes).



40) Copia simple de sentencia dictada por la Excelentísima Corte Suprema en Rol Ingreso N° 6039-2010 (fojas 2198 y siguientes).

41) Copias autorizadas de piezas del expediente Rol 8611-2005 seguido ante el 16° Juzgado Civil de Santiago (fojas 2436 y siguientes).

42) Copias autorizadas de piezas del expediente Rol 8615-2005 seguido ante el 23° Juzgado Civil de Santiago (fojas 2448 y siguientes).

43) Copias autorizadas de piezas del expediente Rol 8612-2005 seguido ante el 22° Juzgado Civil de Santiago (fojas 2458 y siguientes).

44) Copias autorizadas de piezas del expediente Rol 8544-2005 seguido ante el 27° Juzgado Civil de Santiago (fojas 2470 y siguientes).

Los documentos signados con los numerales 2) a 28) se encuentran bajo la custodia N° 1208-15 de este tribunal.

DÉCIMO: Que el demandado además rindió las testimoniales que obran a fojas 1145, 1385, 1392 y 1401, las que a continuación se reseñan sucintamente:

- Jorge Gompertz Pumarino

Al punto de prueba N° 6 refiere que como asesor de Cofisa durante los años 2005 y 2006 participó del avenimiento –el que reconoce como acompañado en estos autos- que alcanzó aquella con el actor en el marco de un juicio en el que impugnaban un determinado modelo de cobro implementado por la casa comercial. Agrega que el modelo de cobro que finalmente se acordó en dicha oportunidad es uno que se asemeja bastante al que se le cuestiona a la demandada en el presente juicio.

El testigo da cuenta de sus dichos por haber tomado conocimiento de este caso, así como de algunos otros similares, con ocasión de su asesoría jurídica a diversas empresas del retail.

- Albert Oppenlander Lobos



El testigo concurre solamente a reconocer la autoría y conclusiones del informe signado con el numeral 9) del considerando precedente.

▪ Raúl Ortiz Tello

Al punto de prueba N° 6 refiere que en los años 2005 y 2006, en su calidad de gerente general de la Cámara de Comercio de Santiago, le correspondió encabezar conversaciones con el Director del Sernac de ese momento, respecto a discrepancias surgidas en torno al modelo de cobro de las comisiones de administración y mantención de las tarjetas de crédito. Señala que el modelo que finalmente se acordó, materializado en una serie de avenimientos suscritos entre diversas casas comerciales y la entidad pública, permitió que las empresas pudiesen cobrar comisiones por administración y mantención sobre una base de convenio anual establecido en los contratos a los que adhirieran los consumidores. Agrega que las convenciones dispondrían un monto máximo a cobrar en el transcurso del año, el que podría aplicarse en periodos mensuales, bimensuales, trimestrales o semestrales, o también a través de montos fijos a cada una de las transacciones que realizara el cliente durante el año en cuestión. Desconoce en detalle el contrato predispuesto por el demandado, aunque dice entender que el modelo de cobro allí previsto es similar a aquel convenido con el Sernac en los avenimientos antedichos.

▪ Alberto Leyton Tapia

Al punto de prueba N° 1 declara que el contrato que rola a fojas 3 y siguientes fue utilizado por la demandada de febrero o marzo de 2012 hasta el término de la vigencia de la tarjeta de crédito Dijon aproximadamente en diciembre de 2013. Agrega que antes de la entrada en vigencia de ese contrato, lo estuvieron otros cuatro, algunos de los cuales no incluían cláusulas relativas al cobro de la tarjeta Dijon. Precisa que la salida del mercado de la tarjeta de crédito Dijon se dio en el contexto de la adquisición de Proindi por Abc Din, existiendo un traslado masivo de tarjetahabientes de una a otra casa comercial.

Al punto de prueba N° 2 señala que existió un cobro de administración y de uso de la tarjeta dividido en dos partes, una fija y otra variable, estando esta última asociada al uso de la tarjeta. Aclara que cuando no había deuda tampoco existía cobro por el uso de la tarjeta.

Al punto de prueba N° 3 declara que en el periodo de implementación de las modificaciones solicitadas por el Sernac Financiero, se hicieron todas estas, las



que se ajustaban a lo indicado en el respectivo reglamento, sin que se formularan reparos por el demandante en ese momento.

Al punto de prueba N° 4 señala que los intereses cobrados a los tarjetahabientes de la demandada no excedían la tasa máxima convencional, los que se fijaban mensualmente de acuerdo a la información entregada por la SBIF. Precisa que los cargos señalados en la cláusula décimo sexta no corresponden a tasa de interés, sino que a administración y operación de la tarjeta de crédito. Agrega que la tarjeta Dijon era cerrada, ya que nunca se hicieron las gestiones con otros comercios para que fuera aceptada en estos.

Al punto de prueba N° 5 contesta que el documento que obra a fojas 1096 corresponde al estado de cuenta de la tarjeta Dijon emitido conforme al contrato que obra a fojas 3 y siguientes, el que se aplicó hasta julio de 2012, fecha en la que entró en vigencia el Reglamento.

Al punto de prueba N° 10 indica que los cobros realizados a los clientes con la tarjeta bloqueada correspondían a compras realizadas con anterioridad. Aclara que los cobros de administración en sus modalidades fijas y variable se verificaban por la utilización de la tarjeta.

UNDÉCIMO: Que, a su vez, el tercero coadyuvante rindió la siguiente prueba documental:

- 1) Documento titulado “Convenio de apertura de línea de crédito Dijon” (foja 1073 y siguiente).
- 2) Copias de contratos (3) de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito Dijon (fojas 1075, 1085 y 1088).
- 3) Copias de estados de cuenta (6) de la tarjeta de crédito Dijon (foja 1086, 1087 y 1096 y siguientes).
- 4) Estados de estados de cuenta mensual (12) de la tarjeta de crédito Dijon (fojas 1332 y siguientes).
- 5) Aceptaciones de cargos (14) de la tarjeta de crédito Dijon (custodia 1379-15).
- 6) Seis aceptaciones de cargos de la tarjeta de crédito Dijon junto a boletas de venta de compras en cuotas (custodia 1380-15).



7) Veinticuatro aceptaciones de cargos en la tarjeta de crédito Dijon junto a boletas de venta de compras en una y dos cuotas (custodia 1381-15).

DUODÉCIMO: Que el tercero coadyuvante, además, rindió la testimonial que obra a fojas 1413, la que a continuación se reseña sucintamente:

▪ Mauricio Pivalica Vidal

Al punto de prueba N° 1 dice recordar contratos entre la demandada y sus clientes para establecer las condiciones en que se generaban los créditos a través de la tarjeta Dijon. Agrega que el contrato que rola a fojas 3 y siguientes se aplicó entre marzo de 2012 y fines de 2013, fecha esta última en que la demandada fue adquirida por Abc Din.

El testigo da cuenta de sus dichos por haberse desempeñado como gerente de tiendas de la demandada.

DÉCIMO TERCERO: Que sobre los diversos acompañados en autos por las partes, se han formulado por estas las objeciones que obran a fojas 1101, 1348, 1351, 1364, 1443, 1450, 2333, 2343 y 2605, lo cual se tuvo presente por el tribunal a fojas 1114, 1376, 1463, 2323 y 2608, a fin de otorgarle a dichas probanzas el mérito pertinente en la oportunidad procesal correspondiente, facultad exclusiva de este sentenciador.

En cuanto a la objeción formulada por el tercero coadyuvante a fojas 1112 respecto de los estados de cuenta acompañados por el actor (signados con el numeral 5) del considerando sexto), valga reiterar lo ya consignado en el considerando segundo, en el sentido de que la prueba rendida en un procedimiento como el incoado en autos, al tenor de lo dispuesto expresamente por el artículo 51 de la Ley 19.496, corresponde ser apreciada conforme a la sana crítica, no siendo del caso pretender invalidar ex ante alguna probanza de tipo documental conforme a las reglas propias del sistema tasado dispuesto por nuestro Código de Procedimiento Civil.

DÉCIMO CUARTO: Que, más allá de las descritas, no se rindieron otras probanzas.

A. EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE PRESCRIPCIÓN



DÉCIMO QUINTO: Que la demandada alega en su contestación, como parte de su defensa, que la acción de autos, incoada con fecha 19 de abril de 2013, está prescrita, atendida la época (año 2006) desde la cual se comenzó a implementar el modelo de cobro que se ha impugnado. Ello, aun si se considerase que las imputaciones se realizan a partir de la entrada en vigencia de la Ley 20.555 en el mes de marzo de 2012, o del Reglamento el 31 de julio de 2012.

Al respecto, el artículo 50 de la Ley 19.496 consagra las diferentes acciones que se pueden incoar para defensa de los intereses de los consumidores. Estas son: *la acción infraccional, la de nulidad de cláusulas abusivas, la de prestación de la obligación incumplida, la de cese de los actos que afecten los derechos de los consumidores, y la de indemnización de perjuicios o reparación.*

DÉCIMO SEXTO: Que, en el caso de marras, el Servicio Nacional del Consumidor ha ejercido cuatro de las cinco acciones antes enunciadas, cuales son, la acción infraccional, la de nulidad de cláusulas abusivas, la de cese de los actos que afecten los derechos de los consumidores, y la de indemnización de perjuicios o reparación, todas las cuales tienen como fundamento los denominados “Contratos de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta de Crédito Dijon” que la demandada predispone.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que el plazo de prescripción de seis meses instituido por el artículo 26 de la Ley 19.496 está consagrado sólo respecto de la acción infraccional, razón por la cual, no puede aplicarse éste, como pretende la demandada, al resto de las acciones ejercidas en autos por el demandante, respecto de las cuales, a falta de norma expresa en la Ley 19.496 o en alguna otra, corresponde aplicarles en forma subsidiaria el plazo de prescripción de cinco años previsto por el artículo 2515 del Código Civil.

DÉCIMO OCTAVO: Que, a continuación, cabe consignar que el libelo incoado por el Servicio Nacional del Consumidor se ha sustentado en las comisiones que la demandada impone y cobra a los clientes que adhieren al “Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta de Crédito Dijon”, a quienes además remite los estados de cuenta de las operaciones realizadas sin los datos exigidos por la ley. Así, la imputación formulada contra la demandada consta de tres actuaciones sucesivas, a saber: 1) La suscripción de los referidos contratos de apertura de crédito con la inclusión de la cláusula que se



objeta en esta sede; 2) El cobro y recaudación de las comisiones impuestas en dicha estipulación; 3) La emisión de estados de cuenta sin la información periódica relevante que ordena incluir la Ley 19.496 y el Reglamento de Información de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias.

DÉCIMO NOVENO: Que la prescripción de supuestos ilícitos cometidos de manera permanente y continua en el tiempo sólo puede computarse a partir del momento en que concluyan o cesen todos los actos materiales que los configuran. En consecuencia, para el caso de marras, el plazo de prescripción, tanto de la acción infraccional como de todas las demás que se han ejercido, sólo puede computarse desde que el momento en que hubieren dejado de ejecutarse todos y cada uno de los actos enumerados en el considerando precedente.

VIGÉSIMO: Que, para los efectos de fijar el hito a partir del cual hubiere comenzado a transcurrir el plazo de prescripción de las acciones ejercidas en autos –seis meses para la infraccional y cinco años para las restantes-, corresponde señalar que el actor en su libelo no precisa una época dentro de la cual han tenido lugar las actuaciones que le cuestiona a la demandada. Esta última, a su vez, en la contestación que rola a fojas 276 y siguientes, no controvierte la comisión de los hechos que se le imputan (si su calificación jurídica), ni tampoco indica una fecha en la cual hubiere cesado los mismos.

En cuanto a la imposición y cobro de las comisiones objetadas por el actor, ello derivaría de la celebración y ejecución del contrato tipo acompañado a fojas 3 y siguientes, que, con solo diferencias de formato, la demandada y el tercero coadyuvante también han adjuntado, el primero bajo la custodia N° 1208-15 y el segundo a fojas 1088 y siguientes, de manera tal que su existencia e implementación por la entidad requerida habrá de tenerse por plenamente reconocida. Sobre la vigencia de esta convención, tanto el testigo de la demandada, don Alberto Leyton Tapia, como el del tercero coadyuvante, don Mauricio Pivalica Vidal, se encuentran contestes en que lo estuvo entre febrero o marzo de 2012 y diciembre o fines de 2013, resultado inexorable concluir que al momento de incoarse el libelo de autos (15 de abril de 2013) y de tenerse por notificado este (14 de junio de 2013), la prescripción de cualquier contravención a la Ley 19.496 procedente del referido contrato ni siquiera había empezado a correr.



Respecto a la acusación consistente en la supuesta emisión por la demandada de estados de cuenta sin la información exigida por la ley, el actor pretende ilustrar estos mediante los documentos que acompañó a foja 38 y bajo la custodia 1207-15, los que tienen como data los días 20 de noviembre de 2012, 20 de marzo de 2013, 20 de abril de 2013 y 25 de mayo de 2013, que son idénticos en cuanto al formato a aquellos acompañados por la demandada bajo la custodia N° 1208-15 y que aparecen datados los días 25 de febrero de 2013, 15 de marzo de 2013, 10 de abril de 2013 y 5 de mayo de 2013. Más aun, el tercero coadyuvante, a fojas 1097, 1098 y 1099, también incorporó estados de cuenta de fechas 30 de septiembre de 2012, 25 de octubre de 2012 y 25 de enero de 2013, que son idénticos en formato a los ya referidos precedentemente. De esta manera, es indubitada la existencia e implementación de los documentos financieros divulgados por la empresa requerida a sus clientes durante el periodo de tiempo comprendido, a lo menos, entre los días 30 de septiembre de 2012 y 25 de mayo de 2013, lo cual, a su vez, redunda en la imposibilidad de que al momento de impetrarse las acciones de autos (15 de abril de 2013) y de producirse válidamente su notificación (14 de junio de 2013), haya podido consumarse el plazo de prescripción –seis meses o cinco años- de cualquier supuesto ilícito derivado de la emisión de los aludidos estados de cuenta.

Conforme a lo razonado, será rechazada en todas sus partes la excepción de prescripción opuesta por la demandada en su presentación de fojas 276 y siguientes.

**B. EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE
LEGITIMACIÓN DE QUIEN COMPARECE POR AL ACTOR POR
CARECER DE SU REPRESENTACIÓN JUDICIAL**

VIGÉSIMO PRIMERO: Que la demandada también manifiesta en su contestación, como parte de su defensa, que quien compareció por el actor carecía de representación para actuar por él, ya que el Director Nacional del Consumidor, don Juan José Ossa Santa Cruz, por Resolución Exenta N° 366 del año 2013, delegó en la jefatura de la división jurídica, la función de representar al servicio “en todo juicio, de cualquier clase y naturaleza, sea ante cualquier tribunal del orden judicial”. Agrega que con arreglo a los artículos 33 y 43, inciso tercero, de la Ley 18.575 de Bases Generales de Administración del Estado, la delegación de



funciones por parte del jefe de un servicio descentralizado prohíbe al delegante ejercer la competencia delegada sin que previamente se revoque la delegación.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que, según el artículo 57 de la Ley 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor corresponde a un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. A continuación, el artículo 59 de la ley referida prescribe que el Director Nacional *“será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial.”* .

Por su parte, el artículo 33 de la Ley 18.575 sobre Bases Generales de la Administración del Estado dispone que *“la representación judicial y extrajudicial de los servicios descentralizados corresponderá a los respectivos jefes superiores.”* . El ejercicio de las atribuciones y facultades propias de estos, de acuerdo al artículo 43 de dicha ley, *“podrá ser delegado, sobre las bases siguientes:*

- a) *La delegación deberá ser parcial y recaer en materias específicas;*
- b) *Los delegados deberán ser funcionarios de la dependencia de los delegantes;*
- c) *El acto de delegación deberá ser publicado o notificado según corresponda;*
- d) *La responsabilidad por las decisiones administrativas que se adopten o por las actuaciones que se ejecuten recaerá en el delegado, sin perjuicio de la responsabilidad del delegante por negligencia en el cumplimiento de sus obligaciones de dirección o fiscalización, y*
- e) *La delegación será esencialmente revocable.*

El delegante no podrá ejercer la competencia delegada sin que previamente revoque la delegación.

Podrá, igualmente, delegarse la facultad de firmar, por orden de la autoridad delegante, en determinados actos sobre materias específicas. Esta delegación no modifica la responsabilidad de la autoridad correspondiente, sin perjuicio de la que pudiera afectar al delegado por negligencia en el ejercicio de la facultad delegada.” .



VIGÉSIMO TERCERO: Que, sin perjuicio de no ser un hecho controvertido por las partes, a foja 151, consta copia de la publicación en el Diario Oficial el día 10 de abril de 2013 de la Resolución Exenta N° 366, de fecha 22 de marzo de 2013, mediante la cual don Juan José Ossa Santa Cruz, a esa fecha Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, delegó en el/la Jefe/a de la División Jurídica de dicha entidad, entre otras facultades, la de representarla *“en todo juicio, de cualquier clase y naturaleza que sea, ante cualquier tribunal del orden judicial, de compromiso o administrativo, en que el Servicio tenga interés actual o lo tenga en el futuro, o que se inicie o haya iniciado, sea como demandante, querellante, denunciante o peticionario, sea como tercero coadyuvante o excluyente, o a cualquier otro título o en cualquiera otra forma, hasta la completa ejecución de la sentencia, todo con la especial limitación de no poder ser emplazado en gestión judicial alguna, sin previa notificación personal del Director Nacional.”* .

VIGÉSIMO CUARTO: Que la delegación descrita precedentemente recae sobre una función que, según hemos visto, el artículo 59 de la Ley 19.496 radica exclusivamente en el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, rigiendo, por ende, los incisos primero y segundo del artículo 43 de la Ley 18.575, el primero de los cuales fija los requisitos de validez del acto administrativo de delegación, y el segundo las condiciones bajo las que el delegante puede retomar el ejercicio de las funciones delegadas. En relación a esto último, no constando en autos por medio de prueba alguno que la delegación de la representación judicial del Servicio Nacional del Consumidor verificada con fecha 22 de marzo de 2013 y publicada en el Diario oficial el 10 de abril de 2013 hubiese sido revocada por su delegante con anterioridad a la interposición por él mismo del libelo de fojas 40 y siguientes el día 15 de abril de 2013, habrá de concluirse necesariamente que el compareciente carecía de la representación legal para actuar a nombre de la entidad demandante.

VIGÉSIMO QUINTO: Que la legitimación activa no es otra cosa que el reconocimiento que el ordenamiento jurídico hace en favor de un sujeto, en cuya virtud le confiere la posibilidad de ejercitar eficazmente su poder de acción, constituyendo uno de los “presupuestos de eficacia” de que depende el éxito de la pretensión que, por ende, debe examinarse en lo relativo al fondo de la misma.



La ausencia de este requisito, según lo ya considerado, importará el rechazo en todas sus partes del libelo impetrado a fojas 40 y siguientes.

VIGÉSIMO SEXTO: Que el resto de las probanzas acompañadas y rendidas en autos, incluidas presentaciones en derecho sobre el último tópico abordado, resultan ineptas para complementar y/o modificar lo ya considerado y lo que se resolverá.

POR ESTAS CONSIDERACIONES, y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 23, 50, 51, 57 y 59 de la Ley 19.496; 33 y 43 de la Ley 18.575; 1698 y siguientes y 2515 del Código Civil; y también lo prescrito en los artículos 144, 160, 170 y demás pertinentes del Código de Procedimiento Civil, **SE DECLARA:**

A.- Que se rechazan las tachas deducidas a fojas 872, 892, 915, 1118, 1132 y 1683 por la demandada y el tercero coadyuvante, así como también aquellas impetradas a fojas 1385, 1392 y 1401 por el demandante.

B.- Que se rechaza la objeción documental formulada a fojas 1112 por el tercero coadyuvante.

C.- Que se rechaza la excepción de prescripción opuesta por el demandado en su presentación de fojas 276 y siguientes.

D.- Que se acoge la excepción o defensa opuesta por la demandada de falta de legitimación de quien comparece a nombre del demandante, y se rechaza, en consecuencia, en todas sus partes el libelo incoado a fojas 40 y siguientes.

E.- Que cada parte pagará sus costas.

REGÍSTRESE Y NOTIFIQUESE

DICTADA POR DON VICTOR BERGAMÍN SALINAS, JUEZ SUBROGANTE, DEL SEGUNDO JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DOMINGO ORMAZABAL MUÑOZ, SECRETARIO SUBROGANTE



En **Santiago**, a **catorce de Noviembre de dos mil diecisiete** , se notificó por el estado diario, la resolución precedente.



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 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>