

CORTE DE APELACIONES

Caratulado:

BANCO DE CHILE/CMF

Rol:

519-2025

Fecha de
sentencia:

09-09-2025

Sala:

Quinta

Tipo Recurso:

Cont.Adm-ilegalidad

Resultado
recurso:

RECHAZADA

Corte de origen:

C.A. de Santiago

Cita bibliográfica:

BANCO DE CHILE/CMF: 09-09-2025 (-), Rol N° 519-2025. En Corte de Apelaciones. Fecha de consulta: 12-09-2025

C.A. de Santiago

Santiago, nueve de septiembre de dos mil veinticinco.

VISTOS:

PRIMERO: Que comparece doña María Ester López Di Rubba, abogada, en representación del Banco de Chile, interponiendo reclamo de ilegalidad en contra de la Resolución Exenta N° 5721 de la Comisión para el Mercado Financiero, en adelante CMF, que rechazó en todas sus partes el recurso de reposición en contra de la Resolución Exenta N° 4949 que ka sancionó con una multa de 617,98 Unidades de Fomento, por supuestas infracciones al artículo 28 de la Ley N° 14.908.

Expone que conforme a las resoluciones recurridas, el Banco no habría cumplido con su obligación de consultar el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, de forma previa a otorgar 7 créditos a particulares, y tampoco se habría retenido con cargo a los créditos cursados, conforme a la norma en cuestión. Sin que se haya considerado que la reclamante sí hizo las consultas, pero el resultado entregado por el sistema fue un error, sin que tampoco se consideraran en los pagos posteriores que se hicieron.

Que el procedimiento inicia por Oficio Reservado UI N° 1514/2024, de 24 de octubre de 2024, formulándose cargos en el Oficio Reservado UI N° 1598/2024 de 18 de noviembre de 2024, por haberse detectado que la recurrente no habría hecho la consulta en el Registro de Deudores, y no habría retenido y pagado la respectiva deuda alimenticia respecto de personas que solicitaron créditos por montos superiores a 50 Unidades de Fomento.

Explica que en la resolución se incluyen cuatro operaciones. Sobre la primera de ellas, de 13 de junio, se reconoció incumplimiento, por lo que correspondía que los antecedentes pasaron directamente al Consejo de la recurrida, para dictar resolución final sobre la infracción. Mientras que, en las siguientes,

de 6, 7 y 23 de noviembre de 2023, niega que exista responsabilidad, ya que se cumplió con la obligación de consultar el registro, por medio de convenio que se mantiene con la institución, obteniéndose como respuesta un error, por lo que no se pudo tomar conocimiento de la calidad de deudores de alimentos de los solicitantes del crédito, lo que configura un supuesto de caso fortuito o fuerza mayor. Finalmente, en cuanto a la operación del 23 de noviembre de 2023, el Juzgado de Familia de Quilpué, ordenó el pago de la deuda, por la suma de \$967.941, lo que fue debidamente cumplido.

Posteriormente, se inició un segundo procedimiento, por medio de Oficio Reservado UI N° 1805/2024, formulándose cargos por medio de Oficio Reservado UI N° 30/*2025, por infracciones de la misma naturaleza, por operaciones del 19 de enero y 12 y 19 de abril de 2024, respecto de las cuales también se niega responsabilidad, en donde se da la misma situación anterior, que configura caso fortuito, siendo el error un hecho atribuible no a la recurrente, sino que a la entidad que mantiene el registro, que corresponde al Servicio de Registro Civil. En cualquier caso, respecto de las operaciones del 12 y 19 de abril de 2024, se cumplió posteriormente con la obligación de retener y pagar los alimentos adeudados.

Ambos procedimientos fueron acumulados; y por medio de la Resolución Exenta N° 4949, se impuso la sanción en análisis, descartando al defensa de la recurrente, porque la obligación de consultar no se puede entender de forma aislada, independiente del resultado que se obtenga, por lo que esta sería una obligación de resultado, cuestión que no resulta correcta, porque la obligación del Banco es de medios, es decir, debe formular la consulta, no así a obtener un determinado resultado, que es el criterio que ha establecido la misma recurrida en casos de otros Bancos, atribuyendo al reclamante la obligación de esperar el restablecimiento de sistemas que funcionan de forma errónea, sin que se analicen las obligaciones del Servicio de Registro Civil e Identificación, en orden a mantener el registro disponible de modo permanente e ininterrumpido.

De la misma forma, se descarta la defensa sobre el pago realizado en la operación de noviembre de 2023, porque se daría en base a una orden judicial, no en cumplimiento de la obligación legal.

Por tanto, se desestima prueba acerca de la existencia del error o mal funcionamiento del sistema de consulta del registro de deudores, tales como los registros de consultas, prueba pericial y testimonial, que daban cuenta de esta circunstancia.

Luego, la resolución impugnada rechazó el recurso de reposición, basándose en oficio emanado en el marco de un pronunciamiento ante la Contraloría General de la República, en donde se sostiene que la existencia de convenios no exime a los bancos de su obligación de cumplir la normativa vigente, por medio la página web del Servicio de Registro Civil, pero en ningún caso, la ley impone la obligación de hacer una consulta por algún medio específico.

Conforme a lo expuesto, estima que se infringen las normas del artículo 52 de la Ley N° 21.000 y 11, 41 y 35 de la Ley N° 19.880, por no haberse analizado toda la prueba rendida en el procedimiento; de igual forma se quebrantan los artículos 23 de la Ley N° 21.000 y 2 y 3 del Reglamento de Registro Nacional de Deudores, porque no se encuentra acreditado el cumplimiento de las obligaciones legales que recaen sobre el Servicio de Registro Civil; asimismo, se vulneró el artículo 55 de la Ley N° 21.000, porque habiéndose admitido responsabilidad por una de las operaciones, no debió continuarse con la tramitación del procedimiento respecto de ella.

SEGUNDO: Que la recurrida, evacúa informe, señalando que los prestadores de servicios financieros tienen un deber claro, a saber, cuando ciertas operaciones se otorguen por montos superiores a 50 Unidades de Fomento, se debe consultar el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, a objeto de verificar si el solicitante del crédito se encuentra inscrito, y de ser así, retener y pagar, con cargo el dinero a otorgar, el equivalente el cincuenta por ciento del crédito o la suma inferior si fuere suficiente para solucionar el total de los alimentos adeudados. Esta obligación fue obviada por la recurrente, pese a que contaba con los medios para cumplir con la norma.

Explica que el procedimiento inicia por Oficios N° 52388 y N° 57486, en que la Dirección General de Supervisión de Conducta del Mercado, dio cuenta del proceso de fiscalización realizados al banco recurrente, por infracción al artículo 28 de la Ley N° 14.908. Posteriormente se hizo formulación de

cargos a la recurrente.

Que, en el procedimiento quedó acreditado que, entre los meses de junio a noviembre de 2023 se ejecutaron 4 operaciones, correspondientes a créditos de consumo, por sumas superiores a 50 Unidades de Fomento, a personas que luego fueron identificadas como deudores de pensiones de alimentos, de igual forma, se pudo determinar que entre enero abril de 2024 se realizaron otras tres operaciones, con las mismas características. En ambos casos, se alegó por la recurrente haberse hecho la consulta, pero que el sistema dispuesto habría arrojado un error, que hizo pagos posteriores, a requerimiento judicial en un caso, y sin este respecto las operaciones del 12 y 29 de abril de 2024.

Sostiene que la sanción se impuso porque la recurrente no hizo la correspondiente consulta.

Argumenta que se valoraron todos los antecedentes y pruebas que se hicieron valer en el procedimiento, lo que sucede es que la Comisión no coincidió con las defensas del Banco, habiéndose hecho análisis respecto de todos los argumentos de descargos, sin que se hayan tenido en cuenta, en tanto prueba, documentos que no fueron agregados al procedimiento en tanto tales. Expone que el Servicio de Registro Civil explicó en Oficio N° 473, que se pueden celebrar convenios con instituciones, con el objeto de facilitar el acceso a la información, pero la obligación legal que pesa sobre el Servicio es la mantención de un mecanismo electrónico, de acceso remoto, gratuito e inmediato para cualquier persona con interés legítimo en la consulta, lo que se cumple por medio de la página web institucional, mientras que los convenios están sujetos a las condiciones y circunstancias técnicas y operativas disponibles. Por tanto, los convenios son mecanismos que agilizan la consulta, pero en caso alguno sustituyen o modifican las responsabilidades legales de los bancos.

Niega que haya un cambio en el criterio de la Comisión, ya que, en otros casos, lo que ha ocurrido es que se pagó entre la celebración de la operación y previo a la fiscalización, que no es el caso, en donde el pago se hizo solo a requerimiento judicial o después de que hubiese indiciado la fiscalización.

Por lo demás, no existe discusión en los hechos, sino que solo en la concurrencia de eximentes de

responsabilidad.

Que la obligación de hacer la consulta no es de un tercero, sino que de la recurrente, quien luego de haber recibido el mensaje de error, bien pudo haber vuelto ingresar la consulta o haber accedido a la pagina web del registro, pero no se hizo ningún intento de cumplir realmente con el deber legal, siguiéndose adelante con la operación de crédito, sin esperar obtener una respuesta a la consulta para verificar la calidad de deudores de los clientes.

Arguye que no concurre caso fortuito o fuerza mayor, porque no es imprevisible que puedan ocurrir situaciones como la de autos, en cuanto a la falta de disponibilidad de sistemas informáticos, lo que exige tener medios alternativos, y tampoco se trata de un caso irresistible, porque se podría haber esperado para volver a hacer la consulta, o acceder al portal web del Servicio de Registro Civil, sin que el mecanismo fijado por convenio haya sido el único medio para hacer la consulta dispuesta en la ley.

En cuanto a la infracción al artículo 55 de la Ley N° 21.000, por haberse seguido el procedimiento por hechos sobre los que se reconocía infracción, se expone que la sanción guarda coherencia con la formulación de cargos realizada en su momento.

TERCERO: Que se ha deducido en estos autos, por el reclamo de ilegalidad contemplado en el artículo 70 de la ley N°21.000- que sustituyó el Decreto Ley N° 3538-, en contra de la Resolución Exenta N°5721 de 12 de junio del año 2025, que rechazó un recurso de reposición que dedujo en contra del Resolución Exenta N°4949, de 10 de mayo del año 2025, que sancionó al Banco de Chile al pago de una multa a beneficio fiscal 617,98l unidades de fomento por infracción en el artículo 28 de la ley 14.908.

CUARTO: Que, en el caso en estudio, se trata entonces de una acción de derecho estricto y encaminada a revisar, extraordinariamente, la legalidad de la decisión impugnada, no estándole permitido al órgano jurisdiccional sustituir a la autoridad cuestionada ni puede convertirse en una nueva instancia administrativa.

QUINTO: Que, lo primero que deben hacerse constar es la naturaleza y atribuciones de la C.M.F; en primer lugar, de acuerdo con el artículo 1° del Decreto Ley 3538, modificado por la ley N°21.000, la Comisión para el Mercado Financiero es un servicio público descentralizado, de carácter técnico, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio; en el ejercicio de sus potestades, le corresponde velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública. Para lo anterior debe mantener una visión general y sistémica del mercado, considerando los intereses de los inversionistas, depositantes y asegurados, así como el resguardo del interés público.

También debe velar porque las personas o entidades fiscalizadas, cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan, desde que inicien su organización o su actividad, según corresponda, hasta el término de su liquidación; pudiendo ejercer, la más amplia fiscalización, sobre todas sus operaciones.

SEXTO: Que de acuerdo con las normas antes particularizadas no es objeto de discusión que la CMF, es una entidad que le corresponde regular la actividad, entre otras, la que ejerce la recurrente y que dentro de estas facultades dictó, la Resolución Exenta N°4949 que aplicó la muta impugnada; y, luego la Resolución Exenta N°5.304, que rechazó el recurso de reposición y el jerárquico, deducidos en contra del referido Oficio.

SEPTIMO: Que son hechos que se establecen con los antecedentes allegados a estos autos, los siguientes:

a) El CMF formuló cargos en contra del Banco De Chile porque en siete operaciones de crédito de consumo, por montos superiores a 50 UTM, entre los meses de junio del año 2023 y abril del año 2024, solicitados por personas inscritas en el registro de deudores, no realizó la retención a que se refiere el artículo 28 de la ley 14.908.

b) El Banco de Chile no desconoce los presupuestos facticos por los que se le formularon cargos, sino que sustenta su defensa en que no se configura la referida infracción.

c) Luego de concluido el procedimiento administrativo, CMF sancionó al Banco de Chile por Resolución Exenta N°4949 de 20 de mayo del año 2025, al pago de una multa ascendente a 617,98 Unidades de Fomento

d) En contra de dicha Resolución el Banco de Chile dedujo recurso de reposición.

e) Por Resolución Exenta N°5721, de 12 de junio del año 2025, se rechazó el recurso de reposición.

OCTAVO: Que lo que debe dilucidarse es si al aplicar la sanción por el incumplimiento reiterado de las obligaciones previstas en el inciso primero y segundo del artículo 28 de la ley 14.908, la recurrida incurrió en alguna ilegalidad

NOVENO: Que corresponde entonces traer a colación la norma conforme a la cual fue sancionada la recurrente

Artículo 28.- Retención en las operaciones de crédito de dinero. Todo proveedor de servicios financieros que al celebrar con una persona natural una operación de crédito de dinero, entregue o se obligue a entregar una suma igual o superior a cincuenta unidades de fomento, para que sea restituida en cuotas periódicas, a excepción de los productos financieros con créditos disponibles o créditos rotativos, estará obligado a consultar, en la forma y por los medios dispuestos en el artículo 23, si el solicitante se encuentra inscrito en el Registro en calidad de deudor de alimentos.

Si el solicitante de una operación de crédito tiene inscripción vigente en el Registro, el proveedor de servicios financieros estará obligado a retener el equivalente al cincuenta por ciento del crédito o un monto inferior si éste es suficiente para solucionar el total de los alimentos adeudados y pagar dicha suma al alimentario a través del depósito de los fondos en la cuenta bancaria inscrita en el Registro.

El Conservador de Bienes Raíces, en forma previa a la inscripción de una hipoteca que tenga por objeto caucionar el crédito otorgado por un proveedor de servicios financieros, deberá requerir a quien solicita la inscripción que acredite que la persona a la cual se le asigna el crédito no figura inscrita en el Registro en calidad de deudor de alimentos, o en su defecto, que el proveedor de servicios financieros ha dado cumplimiento a los deberes de retención y pago señalados en el inciso anterior.

Los mismos deberes serán aplicables respecto del Servicio, tratándose de la inscripción de una prenda sin desplazamiento, constituida para caucionar el crédito otorgado por un proveedor de servicios financieros.

Será aplicable lo dispuesto en el artículo 31 cuando la operación de crédito de dinero tenga por objeto financiar la compraventa de inmuebles o vehículos motorizados. En consecuencia, en tales casos, no será aplicable lo señalado en los incisos tercero y cuarto.

El proveedor de servicios financieros que celebre una operación de crédito de dinero señalada en este artículo y omitiera consultar si el solicitante de la operación se encuentra inscrito en el Registro en calidad de deudor de alimentos o bien omitiera los deberes de retención y pago, incurrirá en multa, a beneficio fiscal, equivalente al doble de la cantidad que debió retener y pagar al alimentario. La misma sanción recaerá respecto del Conservador de Bienes Raíces que no cumpla con las obligaciones contenidas en el inciso tercero. En caso de incumplimiento de las obligaciones a su cargo por parte de personal del Servicio, éste incurrirá en responsabilidad disciplinaria, la que será sancionada con multa, a beneficio fiscal, de diez a cincuenta por ciento de su remuneración.

A la Comisión para el Mercado Financiero le corresponderá supervisar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los incisos primero y segundo, cuando la entidad con la cual se celebre la respectiva operación de crédito de dinero sea de aquellas fiscalizadas por la Comisión en virtud del decreto con fuerza de ley N°3, del Ministerio de Hacienda, de 1997, que fija texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos y de otros cuerpos legales que se indican; del decreto con fuerza de ley N°5, del Ministerio de Economía, de 2003, que fija texto refundido, concordado y sistematizado de la Ley General de Cooperativas; o del decreto con fuerza de ley N°251, del Ministerio de Hacienda, de 1931, de Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio. En caso de que fuere procedente, también le corresponderá aplicar las multas hasta los montos señalados en el inciso anterior, previa tramitación del procedimiento simplificado establecido en el párrafo 3 del Título IV del decreto ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero.

Para efectos de lo establecido en el inciso anterior, la Comisión para el Mercado Financiero dispondrá de todas las facultades que le confiere el artículo 5 del decreto ley N°3.538. Especialmente, podrá establecer los términos de las obligaciones de consulta y retención a los que se refiere el inciso primero y segundo de este artículo mediante el ejercicio de las facultades consagradas en los numerales 1 y 2 del referido artículo 5 del decreto ley N°3.538.

Respecto de las decisiones que adopte la Comisión para el Mercado Financiero en ejercicio de estas atribuciones sólo procederán los recursos administrativos y judiciales contemplados en el Título V del decreto ley N°3.538. Asimismo, las decisiones que la Comisión para el Mercado Financiero adopte en esta materia deberán ser tenidas en cuenta por los Tribunales de Familia al aplicar la presente ley.

Para el cumplimiento de lo señalado en los incisos séptimo, octavo y noveno anteriores, el Servicio de Registro Civil e Identificación deberá dar acceso permanente a la Comisión para el Mercado Financiero de toda la información del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos.”

DECIMO: Que la tesis jurídica que sustenta la reclamante es que al no encontrarse disponible el Registro De Deudores, a cargo del Registro Civil e identificación, al tiempo de la consulta, arrojando “error”- no se produjo el incumplimiento imputado porque se trataba de una obligación de medio y no de resultado, constituyendo esta imposibilidad de un caso fortuito o fuerza mayor; sin embargo, tal tesis debe desestimarse, porque la norma es clara en el sentido que, en la especie, no fue suficiente con solo ingresar a hacer la consulta, pues si bien el inciso primero se refiere a la consulta, acto seguido el inciso segundo, se refiere a que si el beneficiario del crédito se encuentra inscrito, debe procederse a la retención. De modo que la obligación se cumple en dos etapas: en primer término, la consulta, lo que como bien señala la reclamada, esta consistía en examinar y/o revisar el Registro de Deudores; y, en segundo término, constatación del Registro; esto es, que debe tener como resultado aquella consulta si se encontraba o no inscrito en el referido Registro.

Lo anterior aparece refrendado en el inciso sexto de la norma en estudio, pues se señala que la infracción se produce cuando se omite consultar si está o no en el Registro, de modo que, para el cumplimiento a la obligación legal, era necesario que el proveedor constate la inclusión o no en el

Registro de Deudores.

UNDECIMO: Que a lo anterior se adiciona que, el recurrente no solo podía consultar en la página web del Registro Civil e Identificación, sino que también- como reconoce la reclamante- que, al efecto, había celebrado un Convenio, precisamente para dar cumplimiento a la normativa vigente.

DUODECIMO: Que así entonces, la exigencia de constatar si estaban o no los peticionarios de las operaciones crediticias en el Registro de Deudores, previo a entregar el dinero; y efectuar la retención, no se cumplió, pues ni hizo la consulta como la retención, siendo procedente de la aplicación la sanción.

DECIMO TERCERO: Que así entonces también se concuerda con la decisión de no configurarse en - la especie los requisitos de Caso Fortuito o Fuera Mayor, porque la irresistibilidad o imprevisibilidad no se produce, porque, que en la consulta se arrojara “error”, nada impedía que pudiera hacer la consulta nuevamente, porque determinar que estaba o no en registro era necesario para proceder a la retención de la suma correspondiente previo al otorgamiento del crédito.

DECIMO CUARTO: Que, en consecuencia, no se ha incurrido en la ilegalidad denunciada, por el contrario, la reclamada al aplicar la sanción se ha ajustado a la ley ejerciendo las facultades que le confiere la ley 21.000 y el artículo 28 de la ley 14.908.

DECIMO QUINTO: Que todo lo anterior lleva en forma indefectible a desechar la relación de autos.

Por estas consideraciones citas legales y lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley 21.000, se declara que **SE RECHAZA, SIN COSTAS**, la reclamación deducida por Banco de Chile en contra de la Comisión para el Mercado Financiero.

Redacción de la ministra señora Marisol Andrea Rojas Moya.

No firma el ministro señor Jaime Balmaceda, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por encontrarse con feriado legal.

Regístrese y comuníquese

Contencioso Administrativo N°519-2025.