

Señora Rosa Cortez C. / YASINA Zepeda Loy Denuncia

Baquedano 343

02-12/2013

comp. 19/12/2013



scan

REPUBLICA DE CHILE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ARICA

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
ARICA 13/06/2014
2do. JUZGADO DE POLICIA LOCAL
RECEPTORA

7340193
17 Letra

C. 6. H

Falta de inform. financieras

Causa Rol N° 36.246(eogp)

Arica, a veinte de febrero de dos mil catorce.

Vistos:

A fs. 7 y siguientes rola la denuncia infraccional deducida por Rosa Cortez Contreras, psicóloga, R.U.T. N°13.414.547-1, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota y en su representación, domiciliados para estos efectos en calle Baquedano N° 343 fundado en lo dispuesto en el artículo 58 g) de la Ley N° 19.946 sobre Protección a los derechos del consumidor, en adelante LPC, interpone denuncia infraccional en contra de Cooperativa de Ahorro y Crédito de Arica y Parinacota o Parinacoop, RUT N° 65.443.640-1, representada por don Sergio Pérez Fernández, ingeniero comercial, ambos domiciliados en calle Bolognesi N° 1317, Arica; por incurrir en infracción a los artículos 4, 12, 13, 22, 23, 37, 38 y 39 del reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo y artículos 17 C), 17 G), 17 H) , letra a), 17 J) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los derechos de los Consumidores, en relación con el artículo 17 K) de la misma ley. Fundamenta su acción en que la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota utilizando la facultad establecida en el artículo 59 bis de la LPC que le asiste para certificar hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en Ley N° 19.946 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, mediante la inspección personal de los funcionarios investidos del carácter de Ministros de Fe, tomó conocimiento sobre hechos que constituyen una infracción a la normativa antes citada. Expone que los hechos que fundan esta acción fueron constatados el 11 de junio de 2013 mediante visita realizada en las dependencias de la empresa denunciada por la denunciante en calidad de Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota. De la mencionada diligencia practicada, se pudo obtener como resultado la constatación del hecho que la empresa denunciada no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente, particularmente, en lo que dice relación con su deber de entregar la información exigida en la ley, respecto de los productos y servicios financieros ofrecidos a los consumidores o contratados por los mismos. Expone que en la especie, realizada la visita con fecha 11 de junio de 2013, la Ministro de Fe constató en terreno que: 1.- El contenido de la cotización de crédito de consumo entregada por el proveedor no se ajusta a lo que establece la ley N 19.496 y al Reglamento sobre información al Consumidor de Créditos de Consumo. 2.- Respecto de la cotización, es obligatorio contratar algún tipo de seguro para obtener un crédito

de consumo, 3.- En caso de que se necesite de un aval para la entrega de un crédito de consumo, el proveedor no entrega una ficha explicativa del rol del avalista, fiador, o codeudor solidario, 4.- Parinacoop no entrega hoja resumen de acuerdo con el formato púnico tal como lo establece la ley y el reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo, 5.- Parinacoop no entrega hoja resumen trimestral de acuerdo al formato único tal como lo establece la ley y el reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo. , 6.- Parinacoop no entrega contrato de crédito de consumo, con las condiciones mínimas exigidas por la ley y reglamento sobre información de créditos de consumo. Expone que en consideración a que los hechos descritos constituyen una clara y abierta infracción a la Ley de Protección a los derechos de los Consumidores y al reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo y en y en cumplimiento al mandato legal conferido a ese servicio público, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 g) de la LPC, procede a poner los antecedentes del caso en conocimiento del tribunal para su conocimiento y resolución. En cuanto al Derecho, a la luz de la normativa vigente, la denunciada comete infracción los artículos 3 b), 17b), 17 c), 17 D9 inciso primero, 17 G), 17 H) letra a), 17 J) y 23 de la LPC y los artículos 4, 5, 11, 12, 13, 22, 23, 37 y 39 del reglamento sobre Información a los Consumidores de Créditos de Consumo en relación con el artículo 17 K) de la LPC . Expone que la simple observación e interpretación de la normas invocadas, es posible advertir que en el caso de autos, la infracción cometida por la denuncia está constituida por los siguientes incumplimientos: 1.- El contenido de la cotización de crédito de consumo entregada por Parinacoop no se ajusta a lo que establece la LPC y reglamento de Información al consumidor de créditos de consumo, 2.- para obtener un crédito de consumo, Parinacoop impone o condiciona al consumidor la contratación de un seguro de desgravamen, 3.- Parinacoop no ha elaborado ni dispone para cada persona natural que se obliga como avalista o como fiador o como codeudor solidario del consumidor, de un documento o ficha explicativa sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, 4.- Parinacoop no entrega hoja resumen de acuerdo con el formato único tal como lo establece la ley y el reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo, 5.- Parinacoop no entrega hoja resumen trimestral de acuerdo al formato único tal como lo establece la ley y el reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo, y 6.- Parinacoop no entrega contrato de crédito de consumo, con las condiciones mínimas exigidas por la ley y reglamento sobre información de créditos de consumo. Asimismo, indica que la denunciada en calidad de proveedor, no pueden menos que saber y conocer las normas que las rigen y que no tan solo les impone el deber de informar sino que también, de mantener ciertos elementos a disposición del público consumidor, por lo que se su inexistencia hace que la empresa incurra en una deficiente prestación de su

servicios y por ende, en infracción a la ley 23 de la L.P.C. Las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la ley que rige la materia de autos, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a la economía de libre mercado que actualmente nos rige, de ahí la importancia que la ley atribuye a la labor de los Tribunales de Justicia, encargados de sancionar conductas como la señalada en la presente denuncia. Sostiene que en la especie el único que puede poner remedio a la situación que ha dado origen a la presente causa, restableciendo el equilibrio jurídico dañado, mediante la sanción de la conducta de la empresa denunciada es S.S. En cuanto a la sanción de las normas infringidas por la denunciada se encuentra establecida en el art. 17 K) de la ley 19.496, el cual dispone lo que sigue: "El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17J) y de los Reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, que afecte a uno o más consumidores será sancionado como una sola infracción, con multa de hasta 750 Unidades Tributarias mensuales. Finalmente, hace presente que las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son normas de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere probar la culpa ni el dolo en la conducta del infractor para acreditar la respectiva infracción sino que basta el hecho constitutivo de ella, tal como ocurre en la especie. Solicita en definitiva condenar a la empresa al máximo de la pena que contempla el art. 17 K) en relación 3 b), 17b), 17 c), 17 D9 inciso primero, 17 G), 17 H) letra a), 17 J) y 23 de la LPC y los artículos 4, 5, 11, 12, 13, 22, 23, 37 y 39 del reglamento sobre Información a los Consumidores de Créditos de Consumo, con costas.

A fs. 13 vta. rola la resolución del Tribunal que citó a las partes a audiencia de contestación y prueba.

A fs. 17 rola la notificación personal de la denuncia infraccional de fs. 7 a 13 y su proveído de fs. 13 vta. a la denunciada por intermedio de la jefa de local Verónica Garay Herrera, según atestado de la Receptor Ad-Hoc del Tribunal Janet Gallardo Delgadillo.

A fs. 69 y siguientes rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 77, 78 y 79 8 rola diligencia de absolución de posiciones, sobre y pliego de posiciones.

A fs. 80 rola resolución del Tribunal que ordenó "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto a la tacha de testigos:

Primero: Que, a fs. 70 y 71 la parte denunciada dedujo tacha en contra de las testigos Rosa de Lourdes Cortes Contreras y Daniela Alejandra Vallejos Vallejos fundado en las causales de los números 4 y 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil en

atención a que la testigo es trabajadora del Sernac, parte que es la denunciante y por carecer de imparcialidad en sus declaraciones y por ello no debería declarar.

Segundo: Que, la parte denunciante solicitó el rechazo de las tachas en idénticos términos y expone que tales causales de inhabilidad no son aplicables a los funcionarios públicos que deponen en juicio por parte del estado o de alguna de sus reparticiones del aparato administrativo y así lo ha señalad recientemente la jurisprudencia de nuestro tribunales pues aquellos funcionarios públicos no es encuentran en los casos de inhabilidad porque estas causales se fundan en el estrecho vínculo de dependencia entre el testigo y la parte que representa y los funcionarios públicos no dependen del Fisco en los términos que estas disposiciones legales exigen.

Tercero: Que, el hecho de ser la testigo trabajadora dependiente de la parte que lo presenta, en este caso, el Estado, no es a juicio de esta juez motivo para desestimar su testimonio, toda vez que la legislación laboral provee el necesario resguardo para garantizar la independencia e imparcialidad del testigo quien además depone sobre hechos objetivos, razón por la cual se rechazarán las tachas de fs. 70 y 71.

En cuanto al fondo:

Cuarto: Que, a fs. 69 y siguientes rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota representada por la abogado Yasna Zepeda Lay y la asistencia de la parte denunciada de Cooperativa de Ahorro y Crédito Parinacoop representada por la abogado Lidia Ortuño Arce.

La parte denunciante ratificó su acción, con costas.

La parte denunciada contestó la denuncia infraccional por escrito y alegó, en primer lugar, la prescripción de la denuncia infraccional y señala que con fecha 6 de marzo de 2013 la entidad fiscalizadora envía ordinario N° 000489 en virtud de las facultades que le confiere el artículo 58 de la Ley N° 19.496, solicitando en envío por mano dentro del plazo de diez días hábiles la siguientes documentación: 1.- copia de los contratos de adhesión de los productos o servicios financieros que ofrecen al público a contra del 4 de marzo de 2012, 2.- Las políticas que han adoptado en materia de entrega de información y publicidad respecto de los producto y servicios financieros, 3.- Con fecha 20 de marzo se envía lo solicitado dando respuesta al ordinario N° 000489, adjuntando la documentación, 4.- En el caso incierto que se hubiere cometido la infracción a la normativa vigente, la infracción cometido en esa época, es decir, en marzo de 2012, 5.- Expone que es en marzo de 2012 que el Servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento de los contratos de ahorro, formularios de pagaré utilizados y a través del cual se respaldan las operaciones de crédito. Señala que por lo tanto, la denunciante tomó conocimiento sobre hechos que constituyen una infracción en marzo de 2012 debiendo formular la denuncia en el plazo correspondiente, según lo indica expresamente la normativa de la Ley N° 19.496

en su artículo 26. Señala que la ley N° 19.496 en su artículo 26 señala expresamente que: "Las acciones que persigan las responsabilidades contravencionales que se sancionan por la presente ley, prescribirán en el plazo de seis meses, contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva." Señala que cómo se entiende que la entidad fiscalizadora reciba materialmente y por mano la documentación requerida y sea en junio del año en curso que verifica la infracción mediante la fiscalización de la entidad, si recibió con anterioridad los documentos que junio toma conocimiento de los hechos constitutivos de una infracción a la normativa, si en marzo del año 2012 recibe la documentación, plazo que excede en extenso y por ende se encuentra prescrita la facultad de la entidad fiscalizadora. Solicita se declare prescrita la acción deducida, con costas. En el evento de no acogerse la excepción de prescripción interpuesta, contestó la denuncia infraccional y solicitó su completo y total rechazo, con costas, por las razones de hecho y de derecho que señala a continuación. Expone que efectivamente el Servicio Nacional del Consumidor en su labor fiscalizadora con fecha junio de 2013 realizó una inspección personal a las oficinas de la denunciada y levantaron un acta de lo observado; 2.- Que, anteriormente a la fecha indicada en el numeral anterior, por intermedio de su director Regional Elías Lafferte, quien suscribe el Ordinario N° 00089 requirió la documentación utilizada por la Cooperativa para velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor; 3.- Que, con fecha 20 de marzo de 2012 la denunciada respondió el ordinario enviado por mano, adjuntando copias de contrato de ahorro y formulario de pagaré, documentos que la denunciada reconoce que no se encontraban conformes con la ley vigente, pero, que posteriormente fueron subsanados completamente; 4.- La diligencia realizada en junio de 2013 dice expresamente: "...la constatación del hecho de que la empresa denunciada no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente ". Se entiende que no dio cumplimiento desde marzo de 2012 cuando se envía la información, 4.- la información entregada por los funcionarios en dicha oportunidad al realizar la fiscalización es encontrada conforme a la documentación requerida y no comunicada la posible infracción de la cooperativa, sino por el contrario, luego de levantar el acta los funcionarios requirieron la firma del gerente general de lo observado sin dejar copia de ella a la denunciada, 5.- Luego de la fiscalización la denunciada soluciona, perfecciona aún más la información. A mayor abundamiento, el propio gerente general de la cooperativa denunciada preocupado por mantener en orden y conforme a la normativa vigente el funcionamiento de la institución le envía correos electrónicos a la funcionaria de Sernac doña Daniela Vallejos para requerir mayor orientación de parte de ellos y no cometer ningún error y/u omisión; 6.- Cómo es posible que hoy después de transcurridos más de un año del requerimiento de la entidad denunciante se pueda hoy señalar el incumplimiento. Señalar que se

mantiene en estatus quo del momento de la fiscalización es una denuncia temeraria en contra de la denunciada considerando que es una cooperativa de ahorro y crédito que se mantiene vigente en el mercado por más de diez de permanencia en el mercado sin reclamos de sus socios por prestar un buen servicio a pequeños y microempresarios, cumpliendo con las exigencia del mercado ariqueño preocupados por mantener sus balances, requeridos por el Departamento de Cooperativas, regidos por la Ley de entidades financieras siendo permanentemente fiscalizado por la ley general de bancos y prueba de ello es el aumento de cada año de sus socios quienes están conforme y satisfechos del servicio entregado. La denuncia de autos señala que:

a) La cotización de créditos de consumo entregado por el proveedor no se ajusta a lo que establece la ley N° 19.496, debemos entenderse que ese hecho puede presumirse que ocurrió hace más de un año, en marzo de 2012; b.- Respecto de la cotización no es efectivo que se condicione la contratación de algún tipo de seguro para obtener una crédito de consumo. Señala que es la propia Ley N° 20.448 la que reconoce expresamente el derecho del proveedor a exigir una cobertura mínima y que la compañía aseguradora tenga una clasificación de riesgo a lo menos igual a la que registre la compañía aseguradora ofrecida por el proveedor del crédito, pero, en ningún caso la denunciada condiciona la contratación de un seguro en particular para la obtención de un crédito. La cooperativa informa de las diversas opciones que existen en el mercado para que libremente el asociado opte o no por su contratación y el socio es informado de ello firmando un documento de su aceptación libre u voluntaria. Cada uno de los socios que desea adquirir voluntariamente un seguro de desgravamen firma un documento manifestando su libre voluntad., c) La denunciada no requiere de un aval para la entrega de un crédito, por tanto, como podrá informarse y /o entregar una ficha explicativa que cumple un aval, d) La cooperativa Parinacoop Ltda. entrega información completa en forma veraz a los consumidores, prueba de ello es que no se ha reiterado ningún requerimiento de información por parte de la entidad fiscalizadora, entendiéndose que se subsanaron las posibles deficiencias e) En cuanto al sello Sernac la ley no señala la obligatoriedad de obtenerlo, sin perjuicio de ello, la denunciada está actualmente trabajando para obtener el sello. A mayor abundamiento, la denunciada informa a través de diversos medios las condiciones de los créditos que ofrece a través de publicidad, a través de un canal de televisión local que se transmite diariamente, además de la información se encuentra a disposición de cualquier persona por encontrarse visible en las dependencias de la denunciada y página web www.parinacoop.cl f) Cada ejecutivo que trabaja en la entidad financiera tiene a su cargo un listado de socios que comprende su cartera de asociados a los que tiene la obligación de informar continuamente de visitar en terreno, y responder sus requerimientos en el horario de funcionamiento de la entidad, g) la entidad fiscalizada actualmente entrega

trimestralmente la información de acuerdo al formato único como lo establece la ley y h) Parinacoop Ltda. entrega un contrato de crédito de consumo con las condiciones mínimas exigidas por la ley el reglamento vigentes.

El Tribunal confirió traslado de la excepción de prescripción y la parte denunciante solicitó el rechazo de la excepción, con costas, toda vez que la denuncia infraccional se basa en hechos constatados en las dependencias de la denunciante constatados el 11 de junio de 2013 por la Ministro de fe del Sernac y ello quedó plasmado en el acta suscrita por doña Rosa Cortez en la misma fecha, por lo cual al fecha en que debe empezar a contarse el plazo de la prescripción es de seis meses que establece el artículo 26 de la Ley N°19.496 y la infracción se cometió con esa fecha y no antes.

Quinto: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y recibió la causa a prueba y fijó como punto de ella, el siguiente: "- Efectividad de los hechos denunciados."

Sexto: Que, la parte denunciante rindió la prueba testimonial de Rosa Cortés Contreras quien a fs. 69 y 70 expone que el día 11 de junio de 2013 a las 13:00 horas aproximadamente se dirigió a Parinacoop en calidad de ministro de fe y allí se entrevistó con Jorge Pérez gerente de la entidad, le indicó que realizaría distintas constataciones referidas a la aplicación de la Ley N° 19.496 y al reglamento de información al consumidor de créditos de consumo y constató que las cotizaciones entregadas los consumidores no contenían la información mínima de acuerdo a lo que estipula la ley y el reglamento referido antes, que exige un seguro obligatoriedad en los créditos de consumo, que en el caso de existir aval no entregan un documento informativo del rol que éste asume o el fiador o el codeudor, no entregan hoja resumen ni hoja de resumen trimestral de acuerdo con el formato tipo que indica la Ley N°.19496 y el reglamento ya indicado y finalizada esta visita junto con el gerente se confeccionaron dos ejemplares idénticos de una constancia de visita quedando una de ellas en poder del gerente de la denunciada y una en su poder. Aclara que el documento que ella digitalizó en sus oficina es el que se construyó como acta mediante lápiz y papel y que la información fue obtenida de la documentación que el gerente le entrega y junto a él se iba construyendo el acta de la ministro de fe en terreno y que el señor Pérez no se encontraba al momento de digitalizar e imprimir el acta, pero, que en calidad de ministro de fe da fe que la información es idéntica a la levantada junto al señor Pérez y que durante su visita no sólo se pidió al señor Pérez respecto de los hechos allí constatados sino además documentos que probaran sus dichos y en ese sentido el gerente le indicó que en caso de existir un aval, fiador o codeudor solidario no contaban con documento informativo que informara acerca de su rol. La testimonial de Daniela Alejandra Vallejos Vallejos quien expone a fs. 71 que el día 11 de junio de 2013 concurrió junto a la directora regional del Sernac a sucursal de

Parinacoop y que en ese lugar la directora realizó consultas al señor Pérez en su calidad de ministro de fe y las iba dejando registradas y se constató que el proveedor solicitaba de manera obligatoria la contratación de seguros asociado a los créditos de consumo, que no hacían entrega de hoja resumen e hija de resumen trimestral, que no hacía entrega de folletos explicativos en caso de que el crédito requiera aval y a la vez no hacía entrega del contrato asociado al crédito y que la hoja de cotización no se encontraba acorde a lo establecido en la ley el reglamento de créditos de consumo, todo lo que quedó relegado en el acta de la ministro de fe, indica que el día de la visita al consultar al señor Pérez si entregaban folletos explicativos a los créditos de consumo con aval éste les indicó que no se entregan folletos explicativos a los avales y que en algunos créditos dependiendo de la solvencia económica del consumidor que lo solicitara podrían pedir un aval y que en la visita no se constató nómina o registro de avales o codeudores existentes para la seguridad de sus créditos ya que ser aval es opcional.

Séptimo: Que, la parte denunciante acompañó, con citación, acta de ministro de fe que rola a fs. 2 y 2 vta., constancia de visita de fecha 11 de junio de 2013 que rola a fs. 3, cotización de crédito emitida por Parinacoop que rola a fs. 4, copia simple de resolución exenta N° 16 de fecha 14 de enero de 2013 que entrega la calidad de Ministro de Fe que rola a fs. 5 y Decreto N° 43 que aprueba el Reglamento sobre información al Consumidor de Créditos de Consumo publicado con fecha 13 de julio de 2012 que rola a fs. 39 a 62.

Octavo: Que, por su parte la denunciada para demostrar sus asertos rindió prueba documental que acompaña con citación y consistente en comunicación trimestral de crédito de consumo que rola a fs. 23, hoja resumen de cotización contrato de crédito de consumo que rola a fs. 24, hoja resumen de contrato de crédito de consumo que rola a fs. 25, certificado de cobertura de crédito de consumo y comercial N° 166636638 que rola a fs. 26, 27y 28, informe trimestral de créditos de consumo de Parinacoop Limitada que rola a fs. 29 a 33, Ordinario N° 00489 de fecha 3 de marzo de 2013 que rola a fs. 34, contestación del Ordinario N° 000489 emitida por Parinacoop Limitada que rola a fs. 35 y un set de seis fotografías que dan cuenta de la información en las pantallas electrónicas que se encuentran dentro de las dependencias de Parinacoop que rolan a fs. 36, 37 y 38.

Noveno: Que, se encuentra establecido que con fecha 11 de junio de 2013 el servicio nacional del Consumidor a través de un ministro de Fe investido de esta calidad se constituyó en la dependencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Arica y Parinacota o Parinacoop ubicadas en calle Bolognesi N° 1317 y producto de la diligencia realizada se levantó un acta que consigna que le fue requerida la información a su gerente general sobre los créditos de consumo que otorga la entidad y que es exigida por la ley.

Décimo: Que, no se acogerá la excepción de prescripción de la acción persecutoria alegada por la cooperativa denunciada toda vez que la información requerida mediante ordinario N°000489 de de marzo de 2013 y la denuncia de autos dicen relación con el ejercicio de facultades distintas del ente fiscalizador, por una parte el requerimiento de información que consagra el artículo 58 de la Ley N° 19.496 en relación con el artículo 9 del decreto 43 que aprueba reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo y, la otra en la visita fiscalizadora efectuada el 11 de junio de 2013 y que motiva la presenta denuncia y que es una actuación del servicio a través de un ministro de fe en que además se requieren información básica comercial que describe y exige el citado artículo 9° y se constatan las situaciones de incumplimientos de las normas que el legislador exige a aquellas entidades que intervienen en el otorgamiento de créditos de consumo, razón por la cual no resulta aplicable en este caso la prescripción.

Decimoprimer: Que, del merito de los antecedentes que rolan en autos y la prueba aportada por las partes, especialmente, el acta de ministro de fe que rola a fs. 2 y 2 vta. , cotización de crédito que rola a fs. 4 y la testimonial de Rosa de Lourdes Cortez Contreras de fs. 69 y 70 y de Daniela Alejandra Vallejos Vallejos de fs. 71, todas apreciadas conforma las reglas de la sana crítica, el Tribunal adquirió el pleno convencimiento que el día 11 de junio de 2013 a las 13:00 horas, aproximadamente, al practicarse la visita fiscalizadora del Servicio Nacional del Consumidor que la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Arica y Parinacota se constató que la cooperativa denunciada mantenía cotización de crédito de consumo que entrega a los consumidores cuyo contenido no se ajusta a lo que establece la ley N 19.496 y al Reglamento sobre información al Consumidor de Créditos de Consumo, que exige para la cotización contratar algún tipo de seguro para obtener un crédito de consumo, que en el caso de de que el crédito necesite de un aval para su otorgamiento, que no entrega una ficha explicativa del rol del avalista, fiador, o codeudor solidario al consumidor y al aval o a quien concurra a garantizar la deuda, que no entrega hoja resumen de acuerdo con el formato único tal como lo establece la ley y el reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo, que no entrega hoja resumen trimestral de acuerdo al formato único tal como lo establece la ley y el reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo y que entrega contrato de crédito de consumo, con las condiciones mínimas exigidas por la ley y reglamento sobre información de créditos de consumo, información que requerida del gerente general de la denunciada Sergio Pérez Fernández, incumplimientos de la normativa que en definitiva importan que la denunciada no entrega la información oportuna y veraz sobre el servicio que ofrece a los consumidores, en este caso, los créditos de consumo, y no trasparenta las condiciones de contratación y otras características que son relevantes del mismo, todo lo que

importa infracciones a los artículos 3 b), 17b), 17 c), 17 D9 inciso primero, 17 G), 17 H) letra a), 17 J) y 23 de la LPC y los artículos 4, 5, 11, 12, 13, 22, 23, 37 y 39 del Reglamento sobre Información a los Consumidores de Créditos de Consumo en relación con el artículo 17 K) de la LPC y por ello se sancionará a la denunciada.

Decimosegundo: Que, la prueba no analizada en nada altera lo antes resuelto.

Decimotercero: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 3 b), 17b), 17 c), 17 D9 inciso primero, 17 G), 17 H) letra a), 17 J) y 23 de la LPC y los artículos 4, 5, 11, 12, 13, 22, 23, 37 y 39 del Reglamento sobre Información a los Consumidores de Créditos de Consumo en relación con el artículo 17 K) de la de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional

- 1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 7 y siguientes por la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota en contra de Cooperativa de Ahorro y Crédito de Arica y Parinacota.
- 2.- Se condena a Cooperativa de Ahorro y Crédito Arica y Parinacota, R.U.T. N° 65.443.640-1, representada por Sergio Pérez Fernández , cédula de Identidad N° 6.199.298-K, ingeniero comercial, ambos domiciliados en Bolognesi N° 1317, de Arica; a una multa de DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES no informar en forma veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos al ofrecer créditos de consumo y mantener cotización de crédito de consumo que entrega a los consumidores cuyo contenido no se ajusta a lo que establece la ley N 19.496 y al Reglamento sobre información al Consumidor de Créditos de Consumo, exigir contratación de seguro para obtener un crédito de consumo exigir, no entregar ficha explicativa del rol del avalista, fiador, o codeudor solidario al consumidor y al aval o a quien concurra a garantizar la deuda, no entregar hoja resumen de acuerdo con el formato único tal como lo establece la ley y el reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo y no entregar hoja resumen trimestral de acuerdo al formato único tal como lo establece la ley y el reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo y que entrega contrato de crédito de consumo, con las condiciones mínimas exigidas por la ley y reglamento sobre información de créditos de consumo, infringiendo con ello los artículos 3 b), 17b), 17 c), 17 D9 inciso primero, 17 G), 17 H) letra a), 17 J) y 23 de la LPC y los artículos 4, 5, 11, 12, 13, 22, 23, 37 y 39 del Reglamento

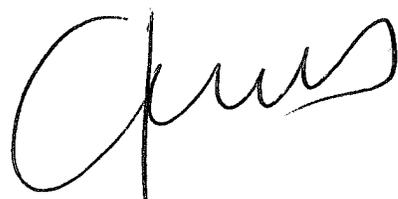
sobre Información a los Consumidores de Créditos de Consumo en relación con el artículo 17 K) de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, despáchese en contra de su representante legal por vía de sustitución y apremio orden de arresto de TREINTA DIAS de Reclusión Nocturna.

3.- No se condena en costas a la parte denunciada por estimarse que tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor Arica y Parinacota en su oportunidad, Notifíquese y Archívese.

Sentencia pronunciada por doña Coralí Aravena León, Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.

A large, stylized handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aravena'.

20 de junio suscripciones mandadas
y dicen no ha lugar