En Iquique, 23 / 11 / 15

Notifiqué por carta certificada
la resolución de fs. 68
a Don(ña) MARLENE
PERALTA.

Iquique; 11 de diciembre de 2015.

Se certifica que revisada la causa Rol. 2895-E, ésta se encuentra fiel y ejecutoriada.

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
IQUIQUE

Scanned by CamScanner

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Cincuenta y siete .57

Rol N° 2.895-E

Iquique, veinticinco de Febrero de dos mil quince.-

VISTOS:

A fojas 1 a fojas 11 compareció doña **MARTA CECILIA DAUD TAPIA,** C.I. N°9.162.689-6, ingeniera comercial, Directora del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, representada por doña **MARLENE IVONE PERALTA** AGUILERA , abogada de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, ambas domiciliadas en calle Baquedano N°l093, Iquique, quien dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor **CRÉDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A., COFISA S.A., TIENDAS ABC DIN,** Rol Único Tributario N°96.522.900-0, representada por don **JUAN CARLOS VALDÉS BRITO,** chileno, jefe de tienda sucursal Iquique, C. I. N°15.320.493-4, ambos domiciliados en Tarapacá N°601-605, Iquique,

Funda su denuncia infraccional que señalando que la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, por medio de la recepción del reclamo administrativo N°7202870, de fecha 08.10.2013, interpuesto por doña **JESSICA DEL CARMEN NÚÑEZ JOVER,** C.I. N°11.202.167-1, domiciliada en calle uno N° 3530, El Mirador de la comuna de Alto Hospicio, entablado en contra de la sociedad que emite y administra la tarjeta de crédito del denunciado, **CRÉDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A.** (COFISA), tomó conocimiento de la existencia de irregularidades constitutivas de infracción a la ley en estudio, en el giro de la empresa denunciada.

Al respecto, este reclamo administrativo da cuenta que al consumidora afectada detectó la imputación de transacciones efectuadas con su tarjeta de crédito de la tienda **ABC DIN, DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.,** por diversos montos a saber. Todas ellas por distintos montos, y que dicho

sea de paso, no fueron consentidas ni autorizadas en su condición de titular de la tarjeta ABC DIN, lo que evidencia que éste no ha tomado las providencias necesarias para efectos de que tales transacciones comerciales sean requeridas efectivamente por su titular o adicional autorizado de dicho producto.

De hecho, la reclamante afirma que usuarios ilegítimos de este productos financiero, o terceros ajenos, han podido acceder fácilmente al uso y disposición del producto administrado por la contraparte, circunstancia que incumple las obligaciones del contrato vulnerado.

Además, el reclamo interpuesto, evidencia de que la denunciada ha actuado hasta la fecha, a sabiendas de que las compras objetadas nunca fueron realizadas, consentidas ni autorizadas por la consumidora afectada, pese a lo cual, ésta debió soportar en última instancia el costo del capital, interese y gastos originados en estas transacciones efectuadas ilegítimamente lo que configura una negligencia manifiesta en la prestación de tales servicios financieros, de la cual en última instancia resulta responsable la contraparte, atendida su calidad de proveedor profesional de tales servicios.

Por ello la consumidora, a través del reclamo administrativo, termina solicitando **"Que se anule la deuda, y como ya la pago, se haga devolución del monto solucionado, a la brevedad".**

Así y dentro del proceso de mediación respectivo, la contraria con fecha 22.10.2013, responde el traslado conferido, sefialando que: "Por intermedio de la presente, en representación de sociedad COFISA SA.A RUT 82.982300-4, le informo que hemos recibido el ingreso N°7162208 de fecha 09.10.2013, mediante el cual nos remite copia de un reclamo efectuado, por dofia **JESSICA DEL CARMEN NULEZ,** C. 1. NI11.202.167-1, podemos informar que lamentamos mucho la situación planteada y analizados los antecedentes del caso, podemos indicar que nos acogemos su reclamo, ya que las transacciones fueron debidamente validadas por el sistema de Autentia (registro de huella).Por lo tanto aconsejamos a nuestra clienta que realice una denuncia en la fiscalía correspondiente, para comenzar una investigación por los

presuntos hechos delictuales, con esta se determinarán los presuntos responsables, para realizar la anulación de su compras si correspondiera, debe presentar, el peritaje caligráfico que lo confirme, en cualquier de nuestras sucursales". En definitiva, esta gestión administrativa llevada adelante por el SERNAC, en los términos del artículo 58 letra f9 de la ley N°19.496, se encuentra agotada sin que haya logrado promover un efectivo entendimiento voluntario que ponga fin al conflicto de que da cuenta el reclamo de la consumidora afectada, situación que atendida la gravedad y entidad de la conducta que vulnera los derechos básicos del artículo 3 de la ley N° 19.496, afecta el interés general de los consumidores y obliga a este servicio público a denunciar estos hechos ante el tribunal competente, a fin de que VS. Determine las responsabilidades contravencionales del caso e imponga el máximo de las multas que el derecho contempla.

La denunciada comete infracción, según se precisa a los artículos 10 número 1; 2; artículo 3°, 12°, 23° inciso primero; y 24° de la Ley número 19.946.

De fojas 12 a fojas 32 rola los documentos acompañados por la parte denunciante.

A fojas 35 se celebró audiencia indagatoria con la comparecencia de la denunciante Servicio Nacional del Consumidor, representada por doña **MARTA CECILIA DAUD TAPIA,** ya individualizada, domiciliada en Baquedano N°1093, Iquique, la parte denunciante ratifica lo expuesto a fojas 1 a 11 de autos.

A fojas 37 audiencia indagatoria en donde no comparece la parte denunciada y demandada civil.

A fojas 38 escrito de la parte denunciada y demandada civil prestando declaración indagatoria por escrito, haciendo presente que desconoce el motivo y las razones de la presente citación y de lo obrado en el presente caso.

A fojas 42 audiencia de prueba en donde concurren ambas partes, la parte denunciante abogada doña **MARLENE PERALTA** en representación del SERNAC y de la parte denunciada don **OLlVER ANDRES ELOY GONZALEZ,** C.I. N°13.415.841-7, chileno, domiciliado en Serrano N°145, Oficina 501, Iquique, en representación de **CRÉDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A,**

COFISA., TIENDAS ABC DIN, quien presenta patrocinio y poder, y además rechaza la denuncia en todas sus partes, por no ser efectivos los hechos en ella expuestos.

La parte denunciante viene en ratificar los documentos acompañados a fojas 12 a 32 bajo apercibimientos legales.

A fojas 44 escrito de la parte denunciada presentando patrocinio y poder, acompañando mandato judicial que rola a fojas 45.

A fojas 48 escrito de la parte denunciante solicitando certificación de causa en estado de sentencia y un téngase presente.

A fojas 54 queda la causa en estado de sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, el parte de fojas 1 alude a la infracción contenida en los artículos 1° número 1;2, artículo 3° letra d), artículo 12°, 23° inciso 13° letras b);23° inciso primero de la ley N°19.496.

SEGUNDO: Que, la denunciada indica que no está de acuerdo con la denuncia, solicitando el rechazo de esta en todas sus partes, por no ser efectivos los hechos en ella expuestos.

TERCERO: Que, lo que el denunciante alude en realidad es al artículo 3 de la ley N°19.496, que prescribe: ***"Son* derechos y *deberes básicos*** de~ ***consumidor: b) E~*** **derecho a una *información veraz* y oportuna *sobre*** *~os* ***bienes* y *servicios ofrecidos,*** **su *precio, condiciones* de contratación y otras *características*** re~evantes **de** *~os* ***mismos,* y e~ *deber* de *informarse*** responsab~emente **de** *e~~osi* **d) *La seguridad* en *el* consumo de *bienes* o *servicios,* ~a *protección*** **de** ~a sa~ud **y *el medio ambiente* y e~ *deber* de *evi*tar** *~os* ***riesgos* que puedan *afectarles";*** *artícu~o* **12 *:Todo proveedor* de *bienes*** o ***servicios* estará** *ob~igado* **a respetar** *~os* **tér.minos, *condiciones* y** *moda~idades* **conforme a *las*** *cua~es* ***se hubiere ofrecido* o *convenido* con e~ *consumidor* ~a *entrega del bien* o**

la prestación del. servicio"; articul.o 23 *inciso* 1º. *Comete infracción* a *las disposiciones* de *la* presente *Ley el proveedor* ~üe, en l.a *venta* de un *bien* o en l.a prestación de un *servicio,* actuando con *negligencia,* causa menoscabo al consumidor *debido* a :*fallas* o deficiencias en *la cal.idad, identidad,* sustancias, *procedencia, seguridad,* peso o medida *del. respectivo bien* o *servicio".*

CUARTO: Que, la parte denunciada infraccional no logro acreditar, al evacuar el reclamo administrativo ante el SERNAC, los hechos alegados, ni probar en el proceso judicial que efectivamente, doña **JESSICA DEL CARMENNUÑEZ JOVER,** haya realizado dichas transacciones, obligándola, en definitiva a soportar el costo del capital, interese y gastos originados por las. transacciones efectuadas ilegítimamente.

QUINTO: Que no existiendo otros hechos que considerar y analizados los antecedentes de acuerdo a las normas de la sana critica, y por lo expresado precedentemente, se tendrá por establecido que la querellada cargó indebidamente valores artificiosos e inexistentes en la tarjeta de crédito de la querellada, infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 12 y 23 inciso primero de la Ley N°19.496.

Y, **TENIENDO ADEMÁs PRESENTE,** las facultades conferidas por la ley N°15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, lo dispuesto en la ley N° 18.287 sobre Procedimientos ante los mismos, **SE DECIDE:**

I.- Que, **SE ACOGE** la denuncia infraccional deducida a fojas 1 por **MARTA CECILIA DAUD TAPIA,** en representación del **Servicio Nacional del Consumidor,** en contra de proveedor **CRÉDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A., COFISA S.A., TIENDAS ABC DIN,** ROL 96.522.900-0, representada por don **JUAN CARLOS VALDÉS BRITO,** C.I. N°15.320.493-4, chileno, jefe de tienda sucursal Iquique, domiciliado en calle Tarapacá N°601-605, Iquique, y en consecuencia, **SE LE CONDENA** al pago de una multa de **20 U.T.M. (veinte unidad tributaria mensual),** a beneficio fiscal, por haber infringido lo dispuesto en el

artículo 30 de la ley N°19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, además del deber de reparar el daño causado al cliente, retribuyendo lo cobrado en forma injusta.

II. - Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N°19.496, debiendo remitirse copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor con sede en esta Región.

Anótese, Regístrese, Notifíquese, Remítase y Archívese en su oportunidad.

Pronunciada por doña **ANTONELLA PAOLA SCIARAFFIA ESTRADA** Juez Titular de este Primer Juzgado de Policía Local.

Autoriza Srta. **MYRIAM JULIA PALAPE CIELO,** Secretaria Subrogante.