

HUECHURABA, veintiuno de julio de dos mil quince

ROL 353.293-8

VISTOS: Denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes; Documentos probatorios de fojas 9 y siguientes y 31 y siguientes; Acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba de fojas 20 y siguientes; Escrito Formula Descargos de fojas 25 y siguientes.

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes rola denuncia infraccional interpuesta por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, abogada, Directora Regional Metropolitana de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, y en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, en contra de ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LTDA., RUT N° 77.910.620-9, representado legalmente por don GONZALO MAUREIRA VON BISCHOFFHAUSEN, se ignora profesión u oficio, todos domiciliados en Avenida del Valle N° 737, piso 3, comuna de Huechuraba, región Metropolitana.

Se funda en que el SERNAC, a raíz del reclamo formulado por doña BERTA CHAMORRO LABRA, solicitó a la denunciada mediante oficio ordinario de fecha 21 de marzo de 2012 información tanto relativa a la morosidad de la consumidora, como antecedentes relativos a la línea de comportamiento e información con los consumidores, para determinar si las operaciones realizadas se encontraban en conformidad a la ley, sin obtener respuesta satisfactoria. Siendo ésta información básica comercial, al transcurrir el plazo señalado por el legislador, y debiendo considerarse la demora como injustificada, ha de tenerse a la denunciada como responsable de no cumplir su obligación legal.

Se plantea como norma infringida el artículo 58 inciso quinto y siguientes en relación al artículo 1 número 3 de la Ley 19.496. Se señala que esta infracción es de carácter formal u objetiva, la contravención de la norma y su sanción asociada se satisfacen por la sola ocurrencia del hecho.

SEGUNDO: Que a fojas 20 rola Acta de comparendo de estilo, celebrado con la asistencia de ambas partes.

Llamadas las partes a avenimiento, éste no se produce.

La parte denunciante del SERNAC viene en ratificar la denuncia de autos en todas sus partes solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas por ley, con costas.

La parte denunciada viene en formular descargos por escrito, solicitando el rechazo de la denuncia de autos, pues no ha habido infracción al artículo 58, con costas.

PRUEBA DOCUMENTAL

La parte denunciante viene en ratificar y reiterar los documentos acompañados en autos, con citación.

La parte denunciada viene en acompañar prueba documental, con citación.

PRUEBA TESTIMONIAL

No se rinde.

PETICIONES

La parte denunciante no formula peticiones.

La parte denunciada solicita al tribunal la reproducción de un disco compacto acompañado, a lo cual se accede.

Se observan dos archivos de audio, uno de los cuales contiene las voces de la ejecutiva Lorena Baeza hablando con doña Berta

Chamorro Labra, el segundo de ellos se encuentra dañado por lo que no se puede reproducir.

TERCERO: Que a fojas 25 rola escrito Formula Descargos presentado por la parte denunciada, solicitando el total rechazo a la denuncia infraccional de autos.

En primer lugar señala respecto de las obligaciones impuestas por la Ley 19.496 al proveedor, acerca de la información que deben tener los consumidores, que ésta se refiere a las características más relevantes y que influirán en la decisión final del consumidor. De esta manera éste tendrá un mínimo de claridad sobre lo que compra o contrata y el proveedor no podrá engañar a sus clientes.

Que el artículo 3 de la Ley 19.496 impone al consumidor la obligación de informarse responsablemente de las características relevantes del bien o servicio. El legislador busca crear relaciones contractuales equitativas.

Que el SERNAC solicitó información relativa a la morosidad de BERTA CHAMORRO LABRA, relativa a la línea de comportamiento e información con los consumidores, para determinar si las operaciones realizadas se encontraban en conformidad a la ley.

Doña BERTA CHAMORRO LABRA en el mes de enero de 2012 presenta un reclamo SERNAC solicitando a la denunciada un análisis histórico de su deuda, y se le adjuntó estado de cuenta donde se detalló la deuda actual de la denunciante.

Alega la inexistencia de la responsabilidad imputada en la denuncia realizada por el SERNAC. Se detallan las renegociaciones o avenimientos realizados por la consumidora, se señala que se le han enviado a su domicilio estados de cuenta mes a mes. Que estos estados de cuenta contienen el monto a pagar y desglosan los ítems de cobros.

Se señalan los antecedentes sobre las distintas operaciones contraídas por la consumidora con el proveedor y sus especificaciones. Que en los convenios suscritos por ésta se le

entregó toda la información sobre la tasa, cuota monto interés y gastos de cobranza extrajudicial. Se celebraron dos convenios de pago, uno con fecha 26 de agosto de 2009, otro el 29 de junio de 2012.

Se entregan antecedentes detallados del incumplimiento de la consumidora relacionados principalmente a la fecha de cumplimiento de sus obligaciones, fecha de aceleración del pago de cada cuota de cada operación, período de mora de cada operación y montos de la misma, y gastos de cobranza extrajudicial en cada operación.

Se niega que en la Ley 19.496 se contengan normas de responsabilidad objetiva, como el SERNAC señala.

CUARTO: Que analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica y entendiéndose por sana crítica aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconseja la razón y el criterio racional puesto en juicio, este sentenciador concluye que, en virtud de las probanzas acompañadas por las partes y que rolan en el proceso, considera acreditada la infracción cometida por la demandada en cuanto infractor al artículo 58 inciso quinto y siguientes de la Ley 19.496. Si bien se acompañan los antecedentes solicitados en estos autos, se considera configurada la infracción, esto es, que PRESTO no evacuó una respuesta al requerimiento del SERNAC en la oportunidad correspondiente, dentro del plazo legal. Se regulará la multa prudencialmente tomando en consideración la gravedad del daño causado y el grado de negligencia en que ha incurrido la denunciada.

Y TENIENDO PRESENTE: las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496;

RESUELVO:

- Ha lugar a la denuncia infraccional de fs. 1 y siguientes,
CONDENASE a ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES

PRESTO LIMITADA representada por don GONZALO MAUREIRA VON BISCHOFFSHAUSEN, ya individualizados en autos, a una multa de cinco (5) Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá pagar dentro de quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del art. 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio.

- Que se condena a ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA al pago de las costas de la causa.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI; Autoriza don EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ, Secretario Titular del Tribunal.





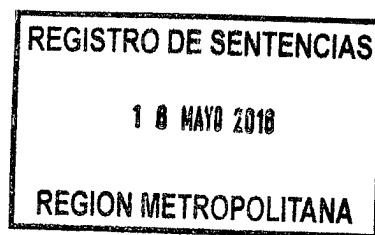
HUECHURABA, dieciséis de mayo de dos mil dieciséis.

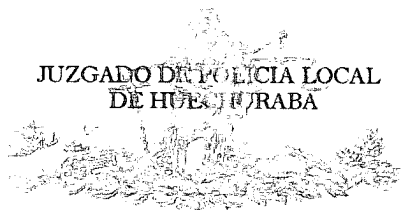
A petición de la parte denunciante de Sernac, Certifico que la sentencia de autos, se encuentra ejecutoriada.

Notifíquese.

CAUSA ROL N° 353.293-8

[Handwritten signature]





002072

HUECHURABA, diecisiete de mayo de dos mil dieciséis.

Atendiendo el mérito del proceso, despáchese orden de arresto en contra de don GONZALO MAUREIRA VON BISCHOFFSHAUSEN, en su calidad de representante de la denunciada de ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA., por no haber pagado la multa de CINCO Unidades Tributarias Mensuales, que se le impuso por sentencia definitiva, por "Infracción a la Ley de Protección al Consumidor", en estos autos.

Notifíquese.

CAUSA ROL N° 353.293-8

HUECHURABA, 17.05.2016

Con esta fecha, notifique por carta certificada, la resolución que precede a JOHANNA SCOTTI BECERRA – BEGOÑA CARRILLO GONZALEZ.

CAUSA ROL N° 353.293-8

JOHANNA SCOTTI BECERRA
TEATINOS 333, PISO 2
SANTIAGO.



5954

