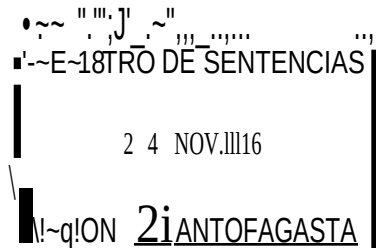


cheute () cuato

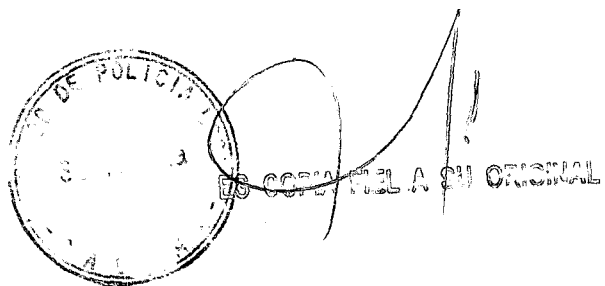


Calama a veintitrés de marzo de dos mil dieciséis.

Vistos:

A fojas 10, rola denuncia infraccional interpuesta por el Direccar Regional del Servicio Nacional del Consumidor don Marcelo Miranda Cortes, en contra del proveedor Cooperativa de Ahorro y Crédito Norte Grande, representada por don Jorge Piérola Salas, ambos con domicilio en calle Sotorpayor N°1979 de la ciudad de Calama, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho. Señala que con fecha 31 de marzo de 2015, don Rodrigo Romo Labish, jefe de la división de consumo financiero del SERNAC, oficia a todos los proveedores nacionales de bienes y servicios financieros (banca, retail, cooperativas de ahorro, compañías de seguros y créditos y cajas de compensación de asignación familiar), con el fin de que en un plazo de 10 días hábiles, proporcionen información relevante para este servicio y para los consumidores sobre los eventuales problemas de consumo que pudiesen haber generado la situación que afecto a la zona norte de nuestro país, como consecuencia de intensas lluvias posteriores inundaciones y aludes; ahora bien de todas las entidades oficiadas solo cuatro de estas no evacuaron la información solicitada dentro del plazo establecido al efecto en el artículo 58 inciso 2° de la Ley 19.496, una de ellas Cooperativa de Ahorro y Crédito Norte Grande. A continuación señala que la denunciada infringió lo dispuesto en el artículo 58 inciso 5° de la Ley 19.496, la cual de conformidad al artículo 58 inciso 9° deberá sancionarse con multa y con expresa condena en costas. En un otrosí se acompañan los siguientes documentos; copia simple de resolución exenta N°0194 de fecha 17 diciembre de 2013; copia de oficio Ord.006566 de fecha 31 de marzo de 2015 dirigido a Cooperativa de Ahorro y Crédito Norte Grande; copia de constancia de notificación.

Que, a fojas 19 se cita a las partes a audiencia de contestación, avenimiento y prueba, la que tendrá lugar el día 29 de septiembre de 2015, a las 9:30 horas.



A, fojas 22 se fija nueva fecha de audiencia para el día 12 de noviembre de 2015, a las 09:30 horas

ft, s:- ~fot7C~
te, I, ~
;1: .a- y\12
v. - - - - - . p,ij) ~
v\ i 'T
\'
,:::~
,~

celebrado y sin

dicerelación con la información requerida en oficio dirigido a la denunciada, toda vez que la información que se le solicito no es relativa a información básica comercial, por tanto lo solicitado no se ajusta a dicha definición y a mayor abundamiento el artículo 58 de la Ley 19.496 pone un límite a la información que el Sernac puede solicitar y agrega como norma prohibitiva que la solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior, toda vez que en el manual aludido no se encuentran comprendidas ninguna de las informaciones que el Sernac solicita a la denunciada en el mencionado oficio, de modo que el servicio estaría excediendo los límites de su actividad, por lo que en definitiva el Sernac no tiene atribución legal para requerir información que no corresponda al concepto de información básica comercial ni de aquella que no figure en el manual que la ley ordena llevar, ni de aquella que no sea necesaria para velar por el cumplimiento de normas legales y reglamentarias que protejan a los consumidores, por tanto la denunciada no está obligada a responder el oficio de fecha 31 de marzo de 2015; en subsidio para el evento que los hechos denunciados importen una infracción a las normas de la Ley 19.496 solicita la aplicación de una multa no superior a las 5 UTM, en consideración a lo dispuesto en el inciso final de la Ley 19.496.

A fojas 77, tiene lugar audiencia de contestación, avenimiento y prueba con la asistencia de la parte denunciante de SERNAC el abogado Eduardo Osorio Quezada y por la parte denunciada de Cooperativa de Ahorro y Créditos Norte Grande Ltda, el abogado Yurit Pinto Arqueros. La denunciante ratifica su denuncia en todas sus partes incorporada a fojas 10 a 18 inclusive. La parte denunciada viene en contestar mediante minuta escrita y en definitiva solicita el rechazo de la denuncia con expresa condenación en costas. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce. Recibiéndose la causa a prueba. Prueba documental de la parte denunciante; esta viene en ratificar los documentos

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

ochenta y siete

acompañados a fojas 1 a 9 inclusive; prueba documental de la parte denunciada; la parte denunciada viene en acompañar los siguientes documentos; acta N°160 de fecha 27 de noviembre de 2007 de consejo directiva de la cooperativa de crédito norte grande; acta N° 161 de fecha 26 de noviembre de 2007 de consejo directiva de la cooperativa de crédito norte grande; copia autorizada de reducción de escritura pública del acta de la junta general ordinaria de socios de la cooperativa de crédito norte grande; copia autorizada de reducción de escritura pública del acta de la junta general ordinaria de socios de la cooperativa de crédito norte grande; acta N°239 del mes de junio de 2014 del consejo directiva de la cooperativa de crédito norte grande; documento que consta de 3 hojas denominado ayuda personas damnificadas del sur y de otros lugares; acta N°249 del mes de abril de 2015 del consejo directivo y que da cuenta de la situación ocurrida por el aluvión de Copiapó; copia de carta dirigida al gerente de la Cooperativa por parte del jefe de oficina de Copiapó; set de 4 fotografías que grafican el estado que queda la cooperativa sede Copiapó; memorándum de fecha 18 de abril de 2015 del señor Gerente de la Cooperativa al jefe de oficina Copiapó; documento que consta de 10 páginas denominados manual de requerimiento de información Ley 19.496; la parte denunciante viene en objetar los documentos signados con los números 1,4,5,8 y 9 por ser simples fotocopias no constando su autenticidad ni integridad; traslado; la parte denunciada solicita el rechazo de la objeción por cuanto si bien son copias simples se encuentran debidamente firmadas por las personas que en su momento integraron los distintos consejos de administración de la cooperativa, emanan de esta parte y son fundamentales para acreditar la conducta invariable de la cooperativa ante catástrofes naturales que han sufrido el país; tribunal resuelve; déjese para definitiva. Prueba Testimonial; de la parte denunciante; no rinde; prueba Testimonial de la parte denunciada; no se rinde; Absolución de posiciones; la parte denunciante viene en acompañar sobre que contiene posiciones que deberá absolver personalmente don Jorge Pierola Salas o quien ejerza funciones de

ES COPIA A SU ORIGINAL

dirección en representación del proveedor; tribunal accede a lo solicitado y fija fecha para el día 11 de diciembre de 2015, a las 09:30 horas: Se pone termino a la presente audiencia.

A, fojas 83 tiene lugar la audiencia de absolución de posiciones de~retada en autos a fojas 19, con la asistencia del abogado de la parte querellada Yurit Pinto Arqueros, y la absolvente don Jorge Piérola Salas.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fojas 78 la parte denunciante Vlene en objetar los documentos signados con los números 1,4,5,8 y 9 por ser simples fotocopias no constando su autenticidad ni integridad; traslado; la parte denunciada solicita el rechazo de la objeción por cuanto si bien son copias simples se encuentran debidamente firmadas por las personas que en su momento integraron los distintos consejos de administración de la cooperativa, emanan de esta parte y son fundamentales para acreditar la conducta invariable de la cooperativa ante catástrofes naturales que han sufrido el país; este tribunal apreciando los antecedentes de conformidad a las reglas de la sana critica no dará lugar a la objeción planteada a fojas 78, toda vez que del simple examen de los documentos acompañados por la denunciada, no se aprecia falta de integridad de los mismos, todavez que se tratan de documentos emanados de la parte denunciada, donde consta firma de los participantes de las actas mencionadas, como asimismo de la sola lectura del fundamento de la objeción se aprecia que no se ha invocado sustento legal alguno, ni tampoco ha señalado las únicas y precisas causales establecidas por el legislador para dicho proceder, en relación a esta clase de documentos.

SEGUNDO: Que, se ha presentado denuncia por infracción a la ley 19.496, interpuesta por el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor don Marcel~ Miranda Cortes, en contra del proveedor Cooperativa de Ahorro y

f~L "él) (1/ 1
[~h-f' ~U c;r~;~~u,~:
~';{~J"

Crédito Norte Grande, representada por don Jorge Piérola Salas, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho. Señala que con fecha 31 de marzo de 2015, don Rodrigo Romo Labish, jefe de la división de consumo financiero del SERNAC, oficia a todos los proveedores nacionales de bienes y servicios financieros (banca, retail, cooperativas de ahorro, compañías de seguros y créditos y cajas de compensación de asignación familiar), con el fin de que en un plazo de 10 días hábiles, proporcionen información relevante para este servicio y para los consumidores sobre los eventuales problemas de consumo que pudiesen haber generado la situación que afectó a la zona norte de nuestro país, como consecuencia de intensas lluvias posteriores inundaciones y aludes; ahora bien de todas las entidades oficiadas solo cuatro de estas no evacuaron la información solicitada dentro del plazo establecido al efecto en el artículo 58 inciso 2° de la Ley 19.496, una de ellas Cooperativa de Ahorro y Crédito Norte Grande. A continuación señala que la denunciada infringió lo dispuesto en el artículo 58 inciso 5° de la Ley 19.496, la cual de conformidad al artículo 58 inciso 9° deberá sancionarse con multa y con expresa condena en costas.

TERCERO: Que, para acreditar los hechos de la denuncia rol documental de fojas 1 a 9 inclusive, en la cual constan; copia simple de resolución exenta N°0194 de fecha 17 diciembre de 2013; copia de oficio Ord.006566 de fecha 31 de marzo de 2015 dirigido a Cooperativa de Ahorro y Crédito Norte Grande; copia de constancia de notificación.

CUARTO: Que, la parte denunciada: Viene en contestar denuncia de autos, solicitando el rechazo de la misma por inexistencia de las infracciones señaladas, al fundar su denuncia el Sernac señala que en cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 58 inciso 2° letra g) le correspondería al servicio velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los consumidores. Ahora en base a la norma citada el Sernac pretende tener atribuciones para solicitar información pero en ninguna parte de,

ES CORTA PARA SU ORIGINAL

noventa

denuncia indica por el cumplimiento de cual o cuales disposiciones legales y reglamentadas determinadas está velando por lo que surge la pregunta ¿Qué derechos del consumidor pretende proteger el Sernac con el requerimiento de información? En el servicio nada dice al respecto lo que deja su denuncia sin fundamento legal. Por otra parte se pregunta si ¿El Sernac tiene facultades para requerir la información que solicito a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norte Grande?, el Sernac dice que sí, puesto se requirió información básica comercial pero argumenta que dicho concepto está definido en el artículo 1 de la Ley 19.496 y se remite a lo señalado por el propio Sernac en su documento denominado "manual de requerimiento de información Ley 19.496" Y en dicho documento en su parte pertinente señala los antecedentes, documentos, informes y otros que el Sernac puede solicitar a sus proveedores, pues ninguno de ellos tiene relación con la información requerida en oficio dirigido a la denunciada, toda vez que la información que se le solicito no es relativa a información básica comercial, por lo que en definitiva el Sernac no tiene atribución legal para requerir información. En consecuencia, el Sernac no tiene atribución legal para requerir información comercial, por lo que en definitiva el Sernac no tiene atribución legal para requerir información comercial.

aquella que no sea necesaria para velar por el cumplimiento de normas legales y reglamentarias que protejan a los consumidores, por tanto la denunciada no está obligada a responder el oficio de fecha 31 de marzo de 2015; en subsidio para el evento que los hechos denunciados importen una infracción a las normas de la Ley 19.496 solicita la aplicación de una multa no superior a las 5 UTM, en consideración a lo dispuesto en el inciso final de la Ley 19.496.

QUINTO: Que, para acreditar los hechos de la contestación rol de documental de fojas 24 a 68 inclusive, en la cual constan; acta N° 160 de fecha 27 de noviembre de 2007 de consejo directiva de la cooperativa de crédito norte grande; acta N° 161 de fecha 26 de noviembre de 2007 de consejo directiva de la cooperativa de crédito norte grande; copia autorizada de reducción de escritura pública del acta



COPIA FIEL A SU ORIGINAL

de la junta general ordinaria de socios de la cooperativa de crédito norte grande; copia autorizada de reducción de escritura pública del acta de la junta general ordinaria de socios de la cooperativa de crédito norte grande; acta N°239 del mes de junio de 2014 del consejo directiva de la cooperativa de crédito norte grande; documento que consta de 3 hojas denominado ayuda personas damnificadas del sur y de otros lugares; acta N°249 del mes de abril de 2015 del consejo directivo y que da cuenta de la situación ocurrida por el aluvión de Copiapó; copia de carta dirigida al gerente de la Cooperativa por parte del jefe de oficina de Copiapó; set de 4 fotografías que grafican el estado que queda la cooperativa sede Copiapó; memorándum de fecha 18 de abril de 2015 del señor Gerente de la Cooperativa al jefe de oficina Copiapó; documento que consta de 10 páginas denominados manual de requerimiento de información Ley 19.496.

SEPTIMO: Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana critica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicablea estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496., permite a este tribunal concluir: Que, efectivamente la denunciada ha incurrido en infracción a los artículos 58° inciso 5° de la Ley que protege los derechos de los consumidores, toda vez que con fecha 31 de marzo de 2015 se solicitó información que a juicio de este sentenciador tenía la calidad de relevante para el consumidor, considerando la situación de catástrofe que afecto a varias zonas del norte chileno como consecuencia de las intensas lluvias y posteriores inundaciones y que la denunciada no evacuo en tiempo y forma. Que dicha información básica comercial dice relación más bien, con los eventuales problemas de consumo que se suscitarían producto de la mencionada catástrofe / que los consumidores considerarían para sus decisiones sobre futuros gastos y así estos últimos pudieren ejercer sus derechos con pleno respeto a la Ley 19.496; tal cual se desprende de prueba documental rolante a fojas 2 y 3 inclusive, donde consta información solicitada y el motivo de tal información que en este caso



[Signature]
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

tanto este sentenciador dará por efectivos lo hechos tal y como fueron expuestos en la denuncia de autos, las cuales si bien fueron impugnadas, no lograron alterar la convicción de este tribunal; por consiguiente ha resultado probada la infracción a la Ley de Protección al Consumidor atribuida al proveedor denunciado.

OCTAVO: Que, atendido lo expuesto, se acogerá la denuncia de autos, por haberse acreditado la existencia de infracción al artículo 58 inciso 5° de la Ley que protege los derechos del consumidor.

NOVENO: Que, En cuanto a las costas, atendido que habiendo tenido ambas partes motivos plausibles para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1°; 14; 15; 17 inciso 2°, 23, 24 de la ley 18.287; artículo 58 inciso 5 ° Y siguiente de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal, SE DECLARA:

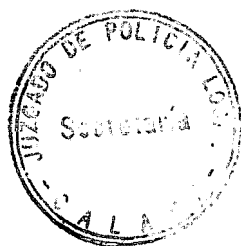
1- Que se rechaza la objeción de documento planteada por la parte denunciante a fojas 78.

II.- Que se acoge la denuncia de autos y en consecuencia se condena a: la denunciada Cooperativa de Ahorro y Crédito Norte Grande, representada por don Jorge Piérola Salas a una multa ascendente a 30 UTM por haber infringido el artículo 58 inciso 5° de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

III.- Que cada una de las partes pague sus costas.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y arcruvese en su oportunidad



[Signature]
ES COMPLETO A SU ORDEN

Rol N° 3.120

Dictada por Manuel Pimentel Mena Juez de Policía Local de Calama

Autoriza Makarena Terrazas Cabrera, Secretaria Abogado



ES CORRESPONDIENTE

fi

PODER JUDICIAL

REPUBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONES ANTOFAGASTA

Antofagasta, a veintidós de agosto de dos mil dieciséis.

VISTOS

PRIMERO: Que la denunciada y condenada al pago de la multa por negativa injustificada de la revisión de los antecedentes pedidos de conformidad al artículo 58 de la Ley N° 19.496, se ha alzado haciendo consistir el agravio en la inexistencia de facultades para requerir la información, de lo que el fallo de primera instancia, según sostiene el recurrente, no se pronunció, específicamente al manual de requerimiento de información que el propio servicio publica en la página web, ya que en ninguna parte dicho manual se refiere a la información solicitada. En cuanto a los aspectos básicos comerciales, se sostiene que está definido en la ley, por lo que no hay atribuciones para requerir información que no responda al concepto de información básica comercial, ni de aquella que no figure en el manual que la ley le ordena llevar como es necesaria para el cumplimiento de las normas legales.

Por último, subsidiariamente solicita una multa no superior a cinco Unidades Tributarias Mensuales, en consideración a lo dispuesto en el inciso final del artículo 58 de la Ley 19.496, con relación al beneficio económico obtenido y a la decisión, se desplazó el vencimiento de las cuotas de crédito para los socios de la zona afectada.

SEGUNDO: Que conforme lo dispone el artículo 1° N° 3 de la ley, la información básica comercial corresponde a los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor en cumplimiento de una norma jurídica. La misma norma aclara que la información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un clar,J



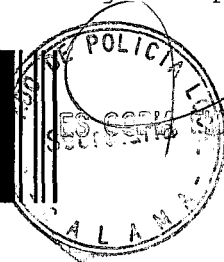
acceso, expedito y oportuno.

Por otro lado, el artículo 58 de la referida ley es completamente amplio, desde que a propósito de la modificación incorporada en el año 2011 por la Ley N° 20.555, le corresponde especialmente al Servicio Nacional del Consumidor, velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del mismo; luego, sólo a título de ejemplo y para recalcar la especialidad, menciona varias situaciones, entre las cuales precisa en su letra a) formular, realizar y fomentar programas de información al consumidor, especialmente sobre sus derechos y obligaciones, con relación a los servicios financieros, garantías y derecho a retracto.

TERCERO: Que en lo sustancial, ha quedado fehacientemente acreditado en la causa, que la información requerida como consecuencia de las intensas lluvias, inundaciones y aludes que afectó a la zona norte del país a la denunciada Cooperativa de Ahorro y Crédito Norte Grande, no fue cumplida por la cooperativa, lo que se reconoció incluso en la absolución de posiciones, dejándose claro que incluso transcurrió el plazo de diez días sin haber solicitado alguna explicación o ampliación del plazo para informar; de lo que se deduce que ni siquiera la cooperativa cuestionó las facultades del organismo, no obstante estar completamente en conocimiento de situaciones graves de fuerza mayor que obviamente permitían el incumplimiento de las obligaciones de los consumidores respecto de la relación comercial con ella; situación que la propia denunciada reconoce cuando tomó la decisión de postergar o prorrogar el



01402814351614



pago de cuotas de préstamos otorgados.

CUARTO: Que con la sola actuación de la denunciada, queda demostrada la importancia del Servicio Nacional del Consumidor en la información requerida justamente para cumplir con el objetivo de la ley en cuanto la protección del consumidor, desde que la información se inserta en el N° 3 del artículo 1° porque estaba encaminada para asegurar el uso de los bienes y servicios en cuanto a los efectos del caso fortuito o fuerza mayor en el cumplimiento de las obligaciones, lo que no sólo aparece en el artículo 1 referido, sino especialmente en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, a propósito de la modificación aludida, con independencia de la información básica comercial, cuando se indica que "los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponde al referido servicio, para lo cual éste publicará en su sitio web un manual de requerimiento" el que expresa la relación de la autoridad administrativa con el sector regulado en tres grandes aspectos, sobre fomento, de servicio público y limitación, debiendo insertarse este requerimiento en el servicio público y la limitación, porque justamente lo que buscó el Servicio fue evitar conflictos jurídicos y eventualmente judicialización de los mismos, como consecuencia de un hecho fortuito o fuerza mayor evidente, que ponía en una situación jurídica especial a los consumidores obligados al pago de cuotas por préstamos otorgados por la cooperativa y, esto es, justamente lo que el manual de requerimiento e información pormenorizadamente trata a propósito de la documentación que iPre-de solicitarse



01402814351614



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONES ANTOFAGASTA

La
:
la
30
La
:
1.0
id
ya
te

te
la
to
y
ln
la
el

lo
in
il
ÓN
5)

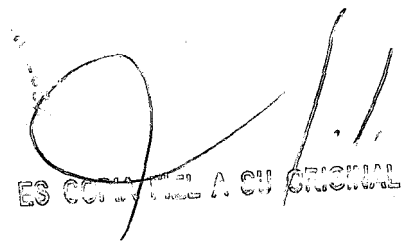
ta
or

ía

Guzmán.

No firma el Abogado Integrante Sr. Fernando Orellana Torres, no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo de la causa, por encontrarse ausente.

Pronunciada por la Primera Sala, integrada por los Ministros Titulares Sr. Osear Clavería Guzmán, Sr. Manuel Díaz Mufioz y el Abogado Integrante Sr. Fernando Orellana Torres. Autoriza la Secretaria Titular Srta. Elena Pérez Castro.


ES CÓPIA A CH ORIGINAL



01402814351614