

En Tocopilla, a cuatro de noviembre del año dos mil quince.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, de los elementos de convicción reunidos en la presente causa no resulta legalmente establecida la existencia de una infracción al art. 58 inciso 5° en relación al inciso final del mismo artículo de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor imputable a COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO STELLA MARIS LTDA., domiciliada en calle Arturo Prat 1330 de esta ciudad de Tocopilla, efectuada a través de la denuncia realizada por el Servicio Nacional del Consumidor con fecha 21 de agosto del corriente año, que rola a fs. 1 de autos.

SEGUNDO: Que, con el mérito de los antecedentes, y en especial, denuncia de fs. 1; copia de Ord. 006567 de 31 de marzo del año 2015; declaración de Solange Erika Cabrera Lange, de fs. 21; copia de oficio N° 0027 de 31 de agosto del 2015, que rola a fs. 24 y declaración Claudia Alejandra Medina Arriaza, de fs. 26; antecedentes apreciados de conformidad a las reglas de la sana crítica, dada su multiplicidad, gravedad, precisión y concordancia, permiten concluir que no se encuentra acreditado la existencia de falta alguna art. 58 inciso 5° en relación al inciso final del mismo artículo de la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor, toda vez que no se ha acreditado que la denunciada se negó o tuvo una demora injustificada en remitir los antecedentes solicitados por la denunciante relativos a información básica comercial y que constituían una obligación de la denunciada.

TERCERO: En efecto, según el relato de la denunciante, mediante el Ord. 006567 de 31 de marzo del año 2015 y con motivo de las lluvias caídas en la zona en esas fechas, solicito a la denunciada una serie de antecedentes relativas a: "1.- las medidas que se han implementado y se implementarán en las zonas afectadas por las consecuencias de la mencionada catástrofe, para operar y proveer normalmente los productos y/o servicios financieros ofrecidos por su empresa; 2.- canales de información y de atención de público dispuestos para hacer frente a este evento y 3.- medidas que su empresa adoptará tendientes a evitar y/o solucionar los eventuales problemas de consumo que se produzcan, particularmente en lo que dice relación con el pago de productos y/o servicios financieros contratados y la disponibilidad de dinero en efectivo, a fin de que los consumidores no se vean afectados con esta situación."

Que, según sus mismos dichos dicha solicitud de información se enmarcaría en la obligación que tiene el proveedor de proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor la información básica comercial según lo establece el art. 58 inciso 5to de la ley 19.946 en relación al art. 1 numero 3 de la misma ley, que define lo que constituye dicha información, como aquellos datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

CUARTO: A juicio de este sentenciador, la información solicitada por el denunciante en Ord. 006567 de 31 de marzo del año 2015, no se refiere a la información básica comercial definida por el legislador sino que a

las medidas de carácter general que se tomaron o iban a tomar por la denunciada a raíz de las lluvias caídas en la ciudad, es decir, en un estado excepcional, y relativas al funcionamiento de la entidad denunciada para operar normalmente, no estando relacionadas con algún producto o servicio específico de la denunciada ni con información básica comercial ordenada por el legislador para algún producto o servicio determinado.

Por estas consideraciones y atendido además lo dispuesto en los artículos 1 y 12 de la ley n° 15.231; 1, 3, 14, 16, y 17 de la ley N° 18.287, 1 y siguientes y 58 de la ley N° 19.496 y 1° del Código Penal, se declara:

Que, se **absuelve** a COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO STELLA MARIS LTDA., ya individualizado, de la denuncia formulada a su respecto a fs. 1.

Notifíquese por carta certificada a las partes, regístrese y en su oportunidad, archívense estos autos.

Rol N° 2174-2015

Resolvió don FELIX SOTO TORRIJOS, Juez Titular. Autoriza
doña YACQUELINE SAAVEDRA VEGA, Secretaria Titular.

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL