REGISTRO DE SENTENCIAS
09 SET. 2016
REGION DE TARAPACA

Ochenta y dos.....82

ROL 31704

IQUIQUE, siete de septiembre del año dos mil dieciséis.

Certifíquese por la Secretaria del Tribunal lo que en derecho corresponda. Notifíquese.

JUEZ TITULAR

SECRETARIA ABOGADO

Iquique nueve de Septiembre 2016
Dando cumplimiento a lo ordenado
S.S. certifico que la sentencia
de autos se encuentra a fecha
ejecutoriada; resultando irrelevante
a tal efecto que la Multa se
pagada o no.
Doy fe

PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
SOTOMAYOR N° 657
IQUIQUE

NOTIFICACIÓN

En Iquique, siendo las 10:25 horas, del día CUATRO de AGOSTO, del 2.016, me constituí en el domicilio de calle Baquedano N° 1093 de esta ciudad y procedí a notificar la Sentencia rolante en el proceso de fs. 69 a 73 vta., de autos, al SERVICICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR representado por su Abogado doña MARLENE PERALTA AGUILERA, a quien dejé copia íntegra de ésta. Doy fe.

Notificado:

- [ ] Personalmente (*)
- [x] Por Cédula entregado a persona adulta en domicilio (*)
- [ ] Por Cédula fijada en la puerta del domicilio especificado

CAUSA ROL: 3.370-E

CARATULADA: "SERNAC con LA ARAUCANA CCAF"

MATERIA: LEY PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

FRESIA ROJAS CHIAPPA
RECEPTOR

PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL IQUIQUE

* PARA CONSTANCIA FIRMA
C.I. N° 15.624.412

SERNAC REGIÓN TARAPACÁ
OFICINA DE PARTES
Fecha: 04 / 08 / 16
Folio: 130 Línea: 506
Obs.:

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Rol N° 3.370-E

IQUIQUE, veintidós de junio de dos mil dieciséis

VISTOS:

De fojas 01 a 6 vuelta compareció doña **ANA MARIA LUKSIC ROMERO**, C.I. 12.058.965-2, Directora Regional, en forma transitoria y provisional del Servicio Nacional del, Región de Tarapacá, en su representación, quien dedujo denuncia infraccional por Ley N° 19.496, contra del proveedor **LA ARAUCANA CCAF**, Rol Único Tributario N° 70.016.160-9, representado para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, doña XIMENA CLIFT, C.I. 8.538.301-9, jefe de Servicio al Cliente (subrogante), sucursal Iquique, o quien lo subrogue o represente, para estos efectos; domiciliados en calle Aníbal Pinto N° 950 de la ciudad de Iquique.

Fundó su libelo señalando que la dirección Regional del Servicio Nacional del consumidor, Región de Tarapacá, por intermedio de su Directora Regional ya identificada en autos, investida en su calidad de Ministro de Fe, y con arreglo a lo previsto en el artículo 59 bis de la Ley N° 19.496, constató en el local del proveedor, el día 31 de Julio de 2015, hechos relativos al cumplimiento del deber de información dirigido al público consumidor, relativo a las condiciones objetivas de acceso al crédito que el proveedor debe establecer, previa y públicamente, para acceder al crédito social y al crédito hipotecario. Señala que luego de la presentación personal que realizó en calidad de Ministro de Fe ante doña Ximena Clift, se pudo certificar los siguientes hechos.

1.- No es posible advertir en el local la existencia de información relativa a las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y púbicamente para acceder al crédito social y al crédito hipotecario.

2.- El ejecutivo de atención de público le señala que no se encuentran informadas, en el local objeto de la visita, las condiciones objetivas que el proveedor debe establecer previa y públicamente para acceder al producto o servicio descrito.

3.- Respecto del crédito social, se entrega por parte del ejecutivo una copia que informa las condiciones objetivas necesarias para acceder al producto o servicio señalado. Se adjunta copia de la información entregada por el ejecutivo denominado solicitud de Crédito Afiliados.

4.- Respecto del producto crédito hipotecario no se entrega por parte del ejecutivo una copia que informe las condiciones objetivas necesarias para acceder a producto o servicio señalado.

Fundamentos de derecho: A juicio de la denunciante, los hechos expuestos constituyen infracciones a los artículos 3° inciso 1° letra b) e inciso 2° letra b), en relación al artículo 9° número 2° y 4° del Decreto 42 del Ministerio de Economía, fomento y turismo, que Aprueba el Reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios; y al artículo 9° número 4° del Decreto 43 del Ministerio de Economía fomento y turismo, que Aprueba el Reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo; y Artículo 23, todos de la Ley N° 19.496, sobre protección de los Derechos de los Consumidores.

Sobre la facultad del Servicio Nacional del Consumidor para nombrar ministros de fe: Señala que el artículo 59 bis de la Ley 19.496 dispone *"El Director del Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante resolución, los cargos y empleos que investirán del carácter de ministro de fe […]". "Los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que tengan carácter de ministro de fe, sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en esta ley que consignen en el desempeño de sus funciones,*

siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva".

Naturaleza de la Responsabilidad de la Denunciada: Es de todo necesario señalar a SS, que las normas sobre protección a los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa de la conducta del infractor, solo basta el hecho que se configure y por consiguiente se condene.

Interés vulnerado por las infracciones de la denunciada y acción del SERNAC: Ese Servicio ha interpuesto la denuncia correspondiente, en atención, a que claramente, en este caso, se vio según el denunciante vulnerado el interés general de los consumidores. Como se advierte del tenor literal del artículo 58 de la LPC, la potestad que la ley le otorga al SERNAC importa el poder-deber de velar por el cumplimento de las normas establecidas en la presente ley (LPC).

De allí, que en términos generales el Servicio Nacional el Consumidor, denuncia y demanda e interviene como parte en procesos judiciales, en los casos en que cualitativamente se encuentra comprometido el interés general de los consumidores, más allá del número de personas afectadas o del carácter infraccional o civil de la normativa vulnerada, especialmente, cuando de la conducta o política del proveedor emana una contravención que atenta contra la vigencia efectiva de los derechos de los consumidores de las instituciones que los protegen

Sanciones Procedentes, finalmente solicita a SS, se condene a la denunciada, aplicando el máximo de las multas, por cada una de las infracciones denunciadas o lo que se estime en justicia

Por tanto, solicita acoger la denuncia infraccional en contra del proveedor **LA ARAUCANA CCAF**, Rol Único Tributario N° 70.016.160-9 y en definitiva acogerla a tramitación, acogerla en todas sus partes, condenando al infractor al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, o lo que se estime en justicia, o en subsidio se imponga a la infractora otra sanción si se estima procedente en derecho

aplicar y se condene expresamente a la denunciada en todas las costas de la causa, incluidos los recursos.

Solicita tener por acompañados documentos:

1. Copia simple de Resolución N°0143 de diciembre de 2014, del SERNAC.
2. Copia simple de Resolución N° 0197 DE FECHA 18 DE DICIEMBRE DE 2013, del SERNAC.
3. Original Acta suscrita por Ministro de Fe, doña ANA MARIA LUKSIC.
4. Anexo fotográfico suscrito por Ministro de Fe, doña ANA MARIA LUKSIC, de fecha 31 de julio de 2015.

Solicita tenerla como parte en la presente causa para todos los efectos legales, que se valdrá de todos los medios de prueba que le franquea la ley y tener presente que designa como abogada patrocinante en estos autos a doña Marlene Ivonne Peralta Aguilera.

De fojas 17 a 23, se adjuntan documentos ofrecidos ya individualizados.

A fojas 24, se tiene por interpuesta denuncia infraccional, fija audiencia indagatoria, se tiene por acompañados documentos, se tiene al SERNAC como parte, y presente comparecencia.

A fojas 29, rola comparecencia voluntaria por parte de la denunciante infraccional del SERNAC, doña ANA MARIA LUKSIC ROMERO, a fin de ratificar la denuncia que rola de fojas 1 a 6 vueltas sin nada más que agregar, teniéndose esta por rendida.

A fojas 31, rola Audiencia indagatoria de la denunciada infraccional doña XIMENA CECILIA CLIFT, quien no ratifica los hechos denunciados aduciendo que la información a nuestros afiliados siempre ha sido previa y de público conocimiento, a la vez personalizada., adjunta en el acto copia de anexo al contrato de trabajo donde se acredita representación, rolante a fojas 32. Se tiene por rendida audiencia.

A fojas 34, la parte denunciante presenta lista de testigos que depondrán por esa parte.

De fojas 35 a 41 rola oficio acompañado por la denunciada doña XIMENA CLIFT MUÑOZ, en comparendo de conciliación, contestación y prueba, mediante el cual contesta denuncia, acompaña documentación rolante a fojas 42 a 45 y solicita tener presente comparecencia del suscrito.

A fojas 46 rola documentación acompañada por la denunciante SERNAC.

De fojas 47 a 48, rola audiencia de contestación, conciliación y prueba de las partes, con la comparecencia del Apoderado de la parte denunciante SERNAC doña Marlene Peralta Aguilera y por la parte denunciada doña XIMENA CLIFT MUÑOZ. La denunciante ratifica la denuncia infraccional sin nada más que agregar y la parte denunciada contesta por escrito la denuncia infraccional (fojas 35 a 41) solicitando se tenga como parte integrante del presente comparendo.

Llamadas las partea a conciliación por el Tribunal, esta no se produce.

El Tribunal fija como punto de prueba el hecho sustancial, pertinente y controvertido el siguiente punto: Efectividad de los hechos denunciados.

Prueba Testimonial: Por parte de la denunciante Comparece doña Ana María Luksic, quien previamente juramentada declara en calidad de testigo por la parte denunciante, relatando los hechos acontecidos cuando realizo visita en calidad de ministro de Fe en oficinas de la denunciada y demandada, por lo cual ella pudo constatar los hechos denunciados por el servicio.

La parte denunciada no presenta testigos.

Prueba documental: La parte denunciante ratifica los documentos acompañados de fojas 7 a 23 inclusive, además de acompañar copia legalizada correspondiente a constancia de Visita Ministro de Fe realizada en dependencias de Caja de

Compensación ubicada en Aníbal Pinto N° 950 de Iquique, rolante a fojas 46.

La parte denunciada ratifica los documentos acompañados de fojas 32 y 42 a 45 inclusive.

Diligencias: Las partes no solicitan diligencias.

De fojas 50 a 52 vuelta rola presentación por el SERNAC, solicitando tener presente antecedentes y documentos acompañados de fojas 53 a 54, el tribunal resuelve tener presente antecedentes y no ha lugar tener acompañados documentos por extemporáneo.

A fojas 58 a 58 vuelta, rola presentación del SERNAC, complementando el téngase presente.

A fojas 62, presentación del SERNAC, solicitando certificación y que la causa quede en estado de fallo, el tribunal a fojas 63 ordena certificación previo a resolver.

A fojas 65 vuelta rola certificación, que en la presente causa no quedan diligencias probatorias pendientes.

A fojas 66, rola en mérito de los antecedentes del proceso, queda la causa en estado de dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Qué, le ha correspondido a esta sentenciadora determinar la responsabilidad infraccional, al tenor de la ley del consumidor, **LA ARAUCANA CCAF**, Rol Único Tributario N° 70.016.160-9, representado para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, doña XIMENA CLIFT, C.I. 8.538.301-9, jefe de Servicio al Cliente (subrogante), sucursal Iquique, o quien lo subrogue o represente, para estos efectos; domiciliados en calle Aníbal Pinto N° 950 de la ciudad de Iquique; por la presunta infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b) e inciso 2° letra b), en relación al artículo 9° número 2° y 4° del Decreto 42 del Ministerio de Economía, fomento y turismo, que Aprueba el

Reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios; y al artículo 9° número 4° del Decreto 43 del Ministerio de Economía fomento y turismo, que Aprueba el Reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo; y Artículo 23, todos de la Ley N° 19.496, sobre protección de los Derechos de los Consumidores, esto en virtud de que no es posible advertir en el local la existencia de información relativa a las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y púbicamente para acceder al crédito social y al crédito hipotecario, según lo constató el día 31 de Julio de 2015 por intermedio de ministro de fe en las dependencias de la denunciada.

SEGUNDO: Que la denunciada contestó por escrito la denuncia la cual rola desde fojas 35 a 41, invocando como alegaciones y defensas las siguientes 1)Que luego de la visita inspectiva que realizó la denunciante a la sucursal señaló que respecto del crédito social se entrega por parte del ejecutivo de la Araucana una copia que informa las condiciones objetivas necesaria para acceder al producto; respecto del producto crédito hipotecario no entregaron copia que informa las condiciones del producto, indicando que el actuar de la Araucana sobre este punto siempre se ha desarrollado con estricto apego a la normativa vigente, entregando en todo momento la información real, en tiempo y forma, antes de la contratación del crédito, entregándose siempre previamente al perfeccionamiento del acto de consumo. No obstante haber cumplido en su oportunidad con la normativa vigente, es de vital importancia señalar que la Araucana actualmente ha sido despojada de la facultad de ofrecer estos productos, mediante la resolución N° 72.447 de la Superintendencia de Seguridad Social, de fecha 13 de Noviembre de 2015, en virtud de la cual revoca la autorización a la Caja de Compensación de Asignación familiar La Araucana para permanecer en el Registro Especial de la Superintendencia de valores y Seguros, para el otorgamiento y administración de Mutuos Hipotecarios Endosables. Esgrime también que la información que se entrega a los consumidores finales de los productos en cuestión si es verídica puesto que contiene hechos reales y concretos, tales como las tasas de interés, el precio final a pagar y todas las características relevantes de tales

Reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios; y al artículo 9° número 4° del Decreto 43 del Ministerio de Economía fomento y turismo, que Aprueba el Reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo; y Artículo 23, todos de la Ley N° 19.496, sobre protección de los Derechos de los Consumidores, esto en virtud de que no es posible advertir en el local la existencia de información relativa a las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y púbicamente para acceder al crédito social y al crédito hipotecario, según lo constató el día 31 de Julio de 2015 por intermedio de ministro de fe en las dependencias de la denunciada. **SEGUNDO**: Que la denunciada contestó por escrito la denuncia la cual rola desde fojas 35 a 41, invocando como alegaciones y defensas las siguientes 1)Que luego de la visita inspectiva que realizó la denunciante a la sucursal señaló que respecto del crédito social se entrega por parte del ejecutivo de la Araucana una copia que informa las condiciones objetivas necesaria para acceder al producto; respecto del producto crédito hipotecario no entregaron copia que informa las condiciones del producto, indicando que el actuar de la Araucana sobre este punto siempre se ha desarrollado con estricto apego a la normativa vigente, entregando en todo momento la información real, en tiempo y forma, antes de la contratación del crédito, entregándose siempre previamente al perfeccionamiento del acto de consumo. No obstante haber cumplido en su oportunidad con la normativa vigente, es de vital importancia señalar que la Araucana actualmente ha sido despojada de la facultad de ofrecer estos productos, mediante la resolución N° 72.447 de la Superintendencia de Seguridad Social, de fecha 13 de Noviembre de 2015, en virtud de la cual revoca la autorización a la Caja de Compensación de Asignación familiar La Araucana para permanecer en el Registro Especial de la Superintendencia de valores y Seguros, para el otorgamiento y administración de Mutuos Hipotecarios Endosables. Esgrime también que la información que se entrega a los consumidores finales de los productos en cuestión si es verídica puesto que contiene hechos reales y concretos, tales como las tasas de interés, el precio final a pagar y todas las características relevantes de tales

condiciones objetivas del crédito social pero no los del crédito hipotecario, infringiendo de esta forma el artículo 3° inciso 1° y 2° letra b de la Ley de Protección al Consumidor ya que el denunciado no exhibe en su local, totalmente las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder a los productos ya mencionados. De igual forma respecto del crédito hipotecario el denunciado no cumple con la obligación de información porque según lo constatado el ejecutivo no entrega copia que informe las condiciones objetivas necesarias para acceder a dicho producto , ya que aunque la parte denunciada señaló que ellos ya habían sido despojados de la facultad de ofrecer este producto, según los propios dichos y documento de la Superintendencia acompañado que rola a fojas 42, se despojó de esta facultad el 13 de Noviembre de 2015 y la inspección y los hechos se produjeron el 31 de Julio de 2015 por lo que esa facultad estaba vigente a la fecha de la infracción. **QUINTO**: Se concluye en virtud de los hechos expuestos y probanzas del proceso que existe vulneración a los artículos 3° inciso 1 y 2 letra b) de la ley de protección al consumidor, en relación con el artículo 9 número 2 y 4 del decreto 42 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; artículo 4 del Decreto 43 del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, además de infringir el artículo 3 inciso 1 y 2 letra b) de la Ley de Protección a los consumidores.

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 y lo dispuesto por los artículos 3 letra d), y 23 y además pertinentes de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA:

I.-Que, SE ACOGE la denuncia infraccional contra del proveedor **LA ARAUCANA CCAF**, Rol Único Tributario N° 70.016.160-9, representado para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente

condiciones objetivas del crédito social pero no los del crédito hipotecario, infringiendo de esta forma el artículo 3° inciso 1° y 2° letra b de la Ley de Protección al Consumidor ya que el denunciado no exhibe en su local, totalmente las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder a los productos ya mencionados. De igual forma respecto del crédito hipotecario el denunciado no cumple con la obligación de información porque según lo constatado el ejecutivo no entrega copia que informe las condiciones objetivas necesarias para acceder a dicho producto , ya que aunque la parte denunciada señaló que ellos ya habían sido despojados de la facultad de ofrecer este producto, según los propios dichos y documento de la Superintendencia acompañado que rola a fojas 42, se despojó de esta facultad el 13 de Noviembre de 2015 y la inspección y los hechos se produjeron el 31 de Julio de 2015 por lo que esa facultad estaba vigente a la fecha de la infracción. **QUINTO**: Se concluye en virtud de los hechos expuestos y probanzas del proceso que existe vulneración a los artículos 3° inciso 1 y 2 letra b) de la ley de protección al consumidor, en relación con el artículo 9 número 2 y 4 del decreto 42 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; artículo 4 del Decreto 43 del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, además de infringir el artículo 3 inciso 1 y 2 letra b) de la Ley de Protección a los consumidores.

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 y lo dispuesto por los artículos 3 letra d), y 23 y además pertinentes de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA:

I.-Que, SE ACOGE la denuncia infraccional contra del proveedor **LA ARAUCANA CCAF**, Rol Único Tributario N° 70.016.160-9, representado para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente