

Providencia, a veintiséis de diciembre de dos mil trece.

VISTOS:

La denuncia de 19 de diciembre de 2012, formulada en lo principal del escrito de fojas trece y la presentación de fojas veintidós, por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante SERNAC, representado por Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, Director Regional Metropolitano (s), ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N°333, piso 2, comuna de Santiago, contra COFISA S.A., representada legalmente por Rodrigo Libano, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados en calle Nueva Lyon N°72, piso 6, comuna de Providencia, por infringir los artículos 1° N°3 y 58 inciso 9 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la ley aludida y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre Información Básica Comercial, requirió a la denunciada, mediante oficio Ord. N°09697, de 1° de junio de 2012, recepcionado por ella el 6 del mismo mes y año, información detallada de los estados de cuenta de Digna Cea Solís, para analizar todas las operaciones realizadas con su tarjeta de crédito ABCDIN, a fin de determinar si éstas se encontraban en conformidad a la ley, habiendo transcurrido el plazo para remitir la información requerida, esto es, 10 días hábiles, desde la notificación del requerimiento, sin que haya dado una respuesta al respecto; que la facultad del Sernac para solicitar información básica comercial se enmarca dentro de una actividad "administrativa de limitación", ya que busca restringir, limitar o imponer algún tipo de conducta a los proveedores y su inobservancia acarrea una sanción; que la finalidad al requerir información básica comercial es, principalmente, velar por la transparencia de las relaciones de consumo, puesto que la información es un elemento de gran importancia para poder incentivar el consumo responsable y para dilucidar las controversias que puedan surgir después de un acto de

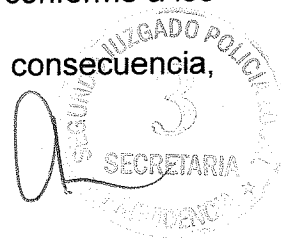


consumo; que esta infracción es de aquellas llamadas por la doctrina como de tipo objetivo o formal, por lo que la contravención de la norma y su sanción, se satisfacen por la sola ocurrencia del hecho material que contiene la hipótesis; que por lo tanto, solicita se condene a la empresa denunciada por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

2.- Que COFISA S.A. contestó la acción entablada en su contra a fojas cuarenta y dos y siguientes, solicitando su rechazo, con costas, conforme a los siguientes argumentos: Que no se configura la infracción denunciada, por ausencia de los requisitos esenciales para tal efecto, pues el oficio, requerimiento o acto administrativo que emana del Sernac, adolece de un vicio fundamental, cual es, la falta de indicación de un plazo para remitir la información solicitada; que el oficio se limitó a decir que la información se hiciera llegar "en el plazo legal", sin indicar un término para ello, que en todo caso, no existe, pues la ley sólo dispone un plazo mínimo, siendo el propio requerimiento el que debe señalarlo; que en subsidio de lo anterior, tampoco se podría configurar la infracción al artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, debido a la fecha de los antecedentes requeridos, toda vez que la única operación relevante llevada a cabo por la Sra. Digna Cea Solis data del año 2009, oportunidad en la que se repactó la cantidad y número de cuotas para pagar una deuda, por lo que la información tendría, a la fecha del requerimiento, más de un año de antigüedad; que por otra parte, la información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo, constituyen cuestiones que están sujetas a interpretación y/o calificación, que no revisten el carácter de infracciones de tipo objetivo, ya que existen una serie de situaciones de mayor relevancia, cuya calificación deberá ser llevada a cabo por un ente imparcial, en este caso, el sentenciador, conforme a los antecedentes y al mérito de cada situación particular; que en consecuencia,



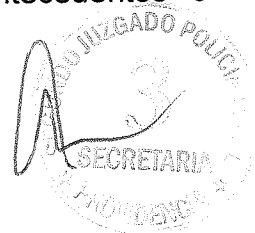
solicita se declare que no ha habido negativa o demora injustificada en los términos del artículo 58 letra g) de la Ley N°19.496 y se tenga por cumplido el requerimiento de información, mediante los antecedentes que serán acompañados en la audiencia de estilo y finalmente, que en subsidio de todo lo anterior, se aplique la sanción o multa inferior que la ley faculta y no se les condene en costas, atendida especialmente la colaboración que ha brindado al Sernac, proporcionando todos los antecedentes de que disponen en relación con el requerimiento u oficio materia de este proceso.

2.- Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas uno a doce y de fojas sesenta y cinco a setenta y seis y la parte de COFISA S.A., los agregados de fojas setenta y siete a ciento veintitrés, que fueron objetados por la contraria.

3.- Que a fojas ciento treinta y cuatro rola el acta de la audiencia de exhibición de CD, en la que se indica, que una coordinadora del área de cobranza de la tarjeta DIN llamó telefónicamente a Digna del Rosario Cea Solis para decirle que debía cancelar la suma de \$1.600 mensuales por concepto de mantención de la tarjeta y seguro de desgravamen y que el valor de la cuota era de \$102.345 más los \$1.600, para luego preguntarle el número de rut, nombre, dirección y teléfono y si aceptaba el refinanciamiento en 36 cuotas, cobrándose la primera el 25 de enero de 2010, a lo que la señora Cea respondió que estaba de acuerdo.

4.- Que el inciso quinto del artículo 58 de la ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, prescribe: "Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles".

Que a su vez, el número 3 del artículo 1° del mismo cuerpo legal, define a la información básica comercial como "los datos, instructivos, antecedentes o



1431 cuenta  
martha  
J Tres

indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica”.

5.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes según las reglas de la sana crítica, concluye:

a.- Que se encuentra acreditado en autos con el documento agregado a fojas tres y con la guía N°106 de la oficina de partes del Servicio Nacional del Consumidor, no objetados, que éste, mediante Ord. N°09697, de 1° de junio de 2012, requirió al representante legal de Cofisa S.A., información básica comercial relacionada con operaciones de crédito que se individualizan, en virtud del reclamo ingresado por Digna Cea Solis.

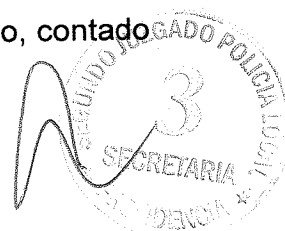
b.- Que se desprende de la fotocopia simple de Correos de Chile que rola a fojas siete, de la guía de retiro de fojas ocho y de la impresión de “Rendiciones”, también de Correos Chile, agregada a fojas nueve, que Rodrigo Libano, en su calidad de representante legal de la denunciada, recibió con fecha 6 de junio de 2012, la solicitud de información aludida en la letra precedente.

c.- Que no consta en autos que Cofisa S.A. haya dado cumplimiento al requerimiento en cuestión y la defensa esgrimida por aquélla no señala lo contrario.

d.- Que la Ley del Consumidor supedita el cumplimiento de dicho deber al plazo que el Sernac determine en el requerimiento, lo que se condice con uno de los argumentos esbozados para solicitar el rechazo de la denuncia, que dice relación, precisamente, con la ausencia de indicación de un plazo para remitir la información.

e.- Que la efectiva falta de precisión en la determinación del plazo de respuesta, si bien podría justificar eventualmente una demora o retardo en darla, no implica, ni faculta a la empresa requerida para no hacerlo o para negar la información demandada.

f.- Que en cuanto a lo señalado por Cofisa en subsidio, con respecto a la data de la información pedida, cabe señalar, que aún cuando es posible que la única operación relevante de la consumidora sea de hace más de un año, contado



1441 cinco  
marzo  
junio

desde la fecha del requerimiento, ello no obsta a que la denunciada hubiese cumplido, enviado los estados de cuenta comprendidos en dicho periodo o los documentos que rolan a fojas ciento veintidós y siguiente, que son una mera impresión de la consulta realizada con respecto al extrafinanciamiento de la clienta y de su estado actual y que como tales, habrían satisfecho alguno de los puntos requeridos en la solicitud.

g.- Que como resultado del análisis anterior, el Tribunal concluye que Cofisa S.A. incurrió en la infracción contemplada en el artículo 58 de la Ley N°19.496, al no dar una respuesta al requerimiento de información básica comercial solicitado por el Servicio Nacional del Consumidor.

h.- Que sin embargo, en la determinación de la multa a aplicar, se tendrá en cuenta lo dispuesto por el inciso final del artículo 58 de la ley latamente aludida, para los efectos de disminuir la multa, atendida la colaboración prestada durante el transcurso del presente proceso, en orden a proporcionar variados antecedentes atingentes al requerimiento en referencia.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1° de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y artículos 50 A y 58 de la Ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas citadas,

SE DECLARA:

Que se condena a COFISA S.A. a pagar una multa de 25 UTM (Veinticinco Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en artículo 58 de la Ley 19.496, al no dar una respuesta al requerimiento de información básica comercial solicitado por el Servicio Nacional del Consumidor, con costas.

Anótese y notifíquese.

Rol 29.896-P

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

145 | ciento  
marzo  
y cinco



SECRETARIA SUBROGANTE, DOÑA XIMENA DÍAZ MONTERO.

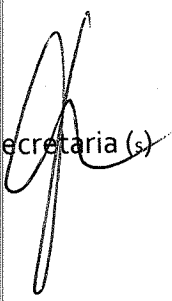


153 ciento  
cinuenta  
& tres

CERTIFICO:

Que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada, puesto que han transcurrido los plazos que la ley otorga para la interposición de recursos, sin que ellos hayan sido hechos valer por las partes.

Providencia, 4 de febrero de 2014.

  
Secretaria (s)

