

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1.- A fs. 14 el **Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC**, mediante su **Directora Regional** subrogante de Los Ríos, **María Verónica González Ortega**, administradora pública, domiciliada en Arauco 371 piso segundo, Valdivia, presenta denuncia infraccional en contra de **Financiera del Sur SpA**, nombre de fantasía **Financiera del Sur**, representada por **Marcelo Henry Beroiza Navarrete**, vendedor, casado, cédula identidad 13.804.290-1, ambos domiciliados en Esmeralda 1475, interior de tienda Carrasco Créditos, ciudad Río Bueno.

Expone: que una ministra de fe de ese Servicio, **Lorena Bustamante Nuñez**, concurrió a las dependencias de la denunciada **Financiera del Sur SpA**, a fin de verificar el cumplimiento del deber de información dirigido al consumidor, concerniente a: **Carga Anual Equivalente, Costo Total, Tasa de Interés, Requisitos y Condiciones Objetivas de Acceso al Crédito, Cobro de Gastos de Cobranza, Seguros Asociados e Información a Avalista, Fiador o Codeudor Solidario**, que el proveedor debe establecer previa y públicamente para acceder al crédito; que en esta visita constató que se da cumplimiento a la información sobre indicar carga anual equivalente, costo total del crédito, tasa de interés, gastos de cobranza, seguros asociados; y que no se informan las condiciones objetivas de acceso al crédito ni dispone de folleto o ficha explicativa sobre el rol del avalista, fiador o codeudor solidario, ya que no los tiene a disposición del público en sus dependencias información sobre los aspectos señalados, de la manera como lo exige la normativa, hecho que constituye una clara infracción a la **Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores**, invocando como afectados lo dispuesto en los arts. 3 inciso primero letra b), 3 inciso segundo letra b), 17-J y 23 de la **Ley 19.496** en relación al art. 9 Nº 2 y 4 y al art. 12 del **Decreto 43/2012** que aprueba el **Reglamento sobre información al Consumidor de Créditos**.

Señala que la norma del art. 3 inciso primero letra b) establece el derecho a la información en dos aspectos: oportunidad y veracidad, detallando la forma como se había actuado en este caso; que las normas de la **ley 19.496** son de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere dolo ni culpa en la conducta del infractor; que tal naturaleza objetiva de la responsabilidad es consecuencia de la naturaleza profesional ("habitualidad") de la actividad del proveedor, característica consagrada en la misma definición de proveedor, así como en el art. 23 de la ley referida. Denuncia que en este caso no se ha cumplido con el "deber de profesionalidad en los términos de vulnerar el derecho a libre elección del consumidor y el derecho a recibir una información veraz y oportuna al no indicar en sus dependencias, en forma legal, acerca de las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito, con el fin que se ejerza el derecho de elección antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo (art. 3 inciso primero letra b, artículo 3 inciso segundo letra b) y artículo 23). Asimismo, tampoco dispone de folleto o ficha explicativa sobre el rol del avalista, fiador o codeudor solidario". Es decir, entiende que los hechos expuestos constituyen cuatro infracciones a cuatro normas distintas: art. 3 inciso primero letra b), art. 3 inciso segundo letra b), art. 17J y art. 23, todos de la **Ley 19.496**.

Pide que la conducta descrita sea sancionada conforme a este referido artículo, que establece una pena de multa de hasta 50 UTM en general, por lo que pide respecto de las cuatro infracciones denunciadas multas de 50 UTM en las dos primeras, 750 UTM en el caso del art. 17-J y 50 UTM en el caso del art. 23.

2. A fs. 48 rola acta de comparendo al que concurren ambas partes con representación letrada. La denunciante ratifica su denuncia y la denunciada contesta mediante minuta rolante a fs. 44 a 47, en la que acompaña documentos rolantes de fs. 38 a 43, consistentes en formulario de contrato de crédito de consumo (fs. 38 a 40) y fotos (fs. 41 a 43).

En su contestación señala que no ha cometido ninguna infracción a la **Ley de protección de los derechos del consumidor**. "En cuanto a las condiciones objetivas para acceder al crédito podemos señalar que ellas se encontraban efectivamente en el local ... adosadas a la vista del público en la caja... En cuanto al folleto o ficha sobre el rol del avalista, fiador o codeudor solidario...que esta ficha y los datos que ella debe contener, se encuentran íntegramente incorporadas en el documento denominado "contrato de crédito de consumo", que es suscrito por el aval y del cual se le entrega copia al mismo" y cita parte del texto de este documento.

Expone de la "imposibilidad que los hechos sean constitutivos de infracciones diversas, por aplicación de la regla de la *especialidad* y por aplicación del principio *non bis in idem*: (1) por regla de especialidad, todas las conductas descritas en los arts. 17B y 17J y de los reglamentos, se encuentran sancionadas en el art. 17K como una sola infracción, con multa de hasta 750 UTM, por lo que debe descartarse vulneración al art. 3 inciso primero letra b), por tratarse de productos financieros. Lo mismo ocurre respecto del art. 23. (2) por el principio *non bis in idem*, cita jurisprudencia de la Contraloría General de la República y doctrina de **Juan Pablo Mañalich Raffo**, concluyendo que el Sernac no puede pretender que un mismo hecho sea constitutivo de diversas infracciones establecidas en disposiciones dispersas en la **Ley de protección de los derechos del consumidor**.

Por último alega que no es aplicable el art. 23, por no existir negligencia ni menoscabo, ya que dicha norma exige del concurso de ambas circunstancias para constituir transgresión.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
RIO BUENO
Certifico que la presente es fotocopia fiel del original que he tenido a la vista
Río Bueno de Agosto de 2016
SECRETARIO

3.- A fs. 63 rola acta de audiencia de continuación de comparendo en el que las partes rindieron prueba documental:

a) La denunciante ratificó los documentos de fs. 1 y acompañó la rolante de fs. 49 a 59, consistentes en: Acta de ministro de fe (fs. 49 y 50), formulario contrato de crédito de consumo (fs. 51 a 53), formulario de solicitud de incorporación, certificado de cobertura seguro desgravamen, contratante Financiera del Sur SpA. (fs. 54), comprobante de crédito (fs. 55) y fotos (fs. 56 a 59).

b) La denunciada ratificó los documentos de fs. 38 a 43 y acompañó la rolante de fs. 60 a 62, consistentes en formulario de ficha explicativa y/o fiador y codeudor solidario, y condiciones generales de financiamiento.

4.- A fs. 68 rola acta de audiencia de continuación de comparendo, en la que ambas partes rindieron prueba testimonial. La denunciante de Lorena Valentina Bustamante Muñoz y la denunciada de Pablo Orlando Pedro Passalacqua Kohler y Marcelo Henry Beroiza Navarrete.

5.- La denunciada pidió diligencia de inspección personal del Tribunal, a la que se opuso la denunciante, lo que fue resuelto por el Tribunal haciéndose lugar a la diligencia (fs. 68). Se realizó con la concurrencia de las partes, y su acta rola a fs. 91, de la que forman parte las fotografías rolantes de fs. 72 a 90.

6.- Lo denunciado es el incumplimiento por la denunciada, proveedora de productos o servicios financieros, de algunas de sus obligaciones, a) al no informar condiciones objetivas para acceder al crédito y b) al no disponer de folleto o ficha explicativa sobre el rol del avalista, fiador o codeudor solidario; hechos detectados en visita inspectiva de ministra de fe del Sernac, indicando como infringidas las normas de los arts. 3 inciso primero letra b), 3 inciso segundo letra b), 17J y 23 de la Ley 19.496. Es decir, cuatro infracciones, constituidas por los dos hechos descritos, pidiendo las multas que señala en cada caso.

La denunciada contestó que durante la visita se estaba dando cumplimiento a las dos obligaciones; y, subsidiariamente, que nos se constituyen las cuatro infracciones señaladas, en virtud de los principios de "la especialidad", y de "non bis in idem", y que no se cumplen los requisitos de negligencia y menoscabo del art. 23.

7.- En consecuencia, se debe resolver, primero: si han sido acreditados los hechos denunciados, segundo, si estos son constitutivos de infracciones, y tercero, cuales son esas infracciones.

Al respecto las partes han allegado abundante prueba, tanto documental como testimonial, además de la inspección personal del Tribunal.

8.- Previamente es necesario precisar que la denuncia se basa en constancia de ministro de fe de Sernac, conforme al art. 59 bis de la Ley 19.496. Pues bien, y siguiendo lo establecido en esta misma norma, no existen en autos antecedentes que Lorena Bustamante Núñez, cédula nacional de identidad 12.265.476 1, tenga tal condición, ya que los documentos acompañados mencionan en general a los funcionarios que pueden serlo, pero no el caso particular de Bustamante Núñez. Hace falta una designación especial o acreditar que está en algunas de las condiciones exigidas, ya sea profesional, de jefatura, o grado, nada de lo cual hay en autos, (además que el documento de fs. 10 y 11 está incompleto). Datos que tampoco aparecen en los propios documentos suscritos por ella. Por lo mismo, su constancia carece del valor probatorio de ministro de fe, o sea de presunción.

9.- Por otra parte, llama la atención lo consignado en el acta de la inspección personal del Tribunal, y demostrado en sus fotos, es decir, constatando directamente, que no existiera ningún letrero ni otra forma o modo de avisar o hacer notar, que en el interior del local de Comercial Carrasco Créditos funciona una entidad financiera, la que lo hacer incluso de manera dispersa, en su amplio espacio, con meras pantallas de computador, sin siquiera algún escritorio; en medio de los distintos productos, sin advertencia, permitiendo confusión en el cliente y consumidor, que es atendido en lo comercial y en la financiera incluso por los mismos empleados, lo que queda por demás demostrado cuando el representante de la tienda y de la financiera es una misma y única persona natural. Esta falta de apariencia física, que distinga ambas entidades, puede ser mas grave que la falta de información como la denunciada, pero que no está regulada ni sancionada en la Ley 19.496 ni en su Reglamento. Aumenta la sensación de confusión que el negocio se llama "Carrasco Créditos", con lo cual el consumidor puede creer fundamentalmente que está tratando con este negocio y no con una financiera, entidad aparte y jurídicamente distinta, lo que constituye una comunicación engañosa al público consumidor.

10.- En particular, respecto de los hechos denunciados:

a) que no se informa sobre condiciones objetivas para acceder al crédito.

- La denunciante expuso que la denunciada "no tiene a disposición del público en sus dependencias, las condiciones objetivas de acceso al crédito, que el proveedor debe establecer previa y públicamente para acceder al crédito". Acompañó al efecto, especialmente, fotos rolantes de fs. 56 a 59, además de la testimonial de Lorena Valentina Bustamante Nuñez (fs. 68).

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
RIO BUENO

Certifico que la presente es fotocopia fiel del original que he tenido a la vista:

Río Bueno, de Agosto de 2016

SECRETARIO

- La denuncia negó lo denunciado, afirmando que "se encontraban efectivamente en el local", las que estaban "adosadas a la vista del público en la caja" Su prueba al efecto está constituida por las fotos de fs. 41 a 43 y las testimoniales de Pablo Orlando Pedro Passalacqua Kohler (fs. 69) y Marcelo Henry Beroíza Navarrete (fs. 70).

Con tales antecedentes el Tribunal no da por acreditado el hecho denunciado. Porque las fotografías de la denunciante son parciales, no muestran vistas panorámicas del local en los puntos en que pudo estar la información, que permitieran descartar la existencia de los anuncios señalados por la denunciada; y las fotos de esta, si bien no está acreditada su fecha, muestran (fs. 41) la información que dice que existía, que se encontraban efectivamente en el local, constituida por el folleto volante a fs. 62. Distinto hubiese sido que existieran vistas panorámicas en las fotos acompañadas por la denunciante, que mostraran vacíos en donde la denunciada sostiene que estaba la información de que se trata. Además, las fotografías de la inspección personal del Tribunal, volantes a fs. 75, 76, 78, 80, 81, 83, 84, 86, 88, 89 y 90, son coincidentes con las de la demandada. Aunque de fechas distintas aquellas y estas.

Respecto de este punto la única testigo de la denunciante, cuyo valor es de un testigo y no de ministro de fe, por las razones expuestas anteriormente, dice que no le fue exhibido ningún letrero, antecedente o documento en el cual se hiciera referencia a las condiciones objetivas para acceder al crédito, aunque consultó por cualquier otro documento que fuese entregado al consumidor para ser acompañado a su visita, que tomó fotografías y esos antecedentes no estaban disponibles; que también le pidió a Beroíza que le indicara cualquier otra información disponible para el consumidor financiero. En tanto, de los testigos de la denunciada, Passalacqua dice que: se informa de dos maneras, una es verbalmente cuando consultan, por el motivo que su público destinatario es una población de bajos recursos, muchas veces analfabetos por deshuso y con dificultad visual; y la segunda, mediante formularios para apertura de crédito, que existen en cada punto de venta, los que están impresos y se llenan manualmente, como una forma que la persona vaya respondiendo a cada punto que se le consulta; que tales formularios están sin folios, para que las personas interesadas los lleven, para verlos en su casa. Que el 22 septiembre 2015 se encontraba en el local, cumpliendo sus funciones de agente externo que revisa los procedimientos de la financiera, comercial e inmobiliaria, y el sistema descrito estaba operando ese día. Incluso que estaba presente cuando la funcionaria del Sernac se entrevistó con el encargado en dependencias de la Financiera. También afirma que entre los formularios a los que se refiere estaba el de las condiciones objetivas para acceder al crédito, cuyo contenido describe, citando datos tales como ser mayor de edad, tener contrato de trabajo, vivir en la zona. Y que ignora las razones de que Beroíza no hubiera exhibido este documento. Beroíza, por su parte, declaró que se informa mediante letreros que están publicados en el local y en cada punto de venta, que también está contenido en el contrato que firma el cliente, pero que no existe material impreso que se entregue al potencial cliente aparte y los letreros estaban dispuestos en las dependencias de Financiera del Sur y que a la funcionaria de Sernac en su visita se le indicaron letreros sobre información de las condiciones objetivas de acceso al crédito.

Siendo así, las declaraciones de los testigos de la denunciada contradicen los dichos de la testigo de la denunciante.

Por todo esto, entonces, la conclusión del Tribunal es tener por no acreditada la ausencia o falta de la información, el día de su visita, de material que informara sobre las referidas condiciones de acceso al crédito. Por lo mismo, no se acogerá su denuncia en esta parte.

b) que no se dispone de folleto o ficha explicativa sobre el rol del avalista, fiador o codeudor solidario.

- La denunciante expuso que la denunciada "no tiene a disposición del público en sus dependencias folleto o ficha explicativa sobre el rol del avalista, fiador o codeudor solidario". Su prueba al efecto está constituida por: los documentos volantes de fs. 49 a 55, las fotos volantes a fs. 56 a 59 y la testimonial de Lorena Valentina Bustamante Nuñez (fs. 68).

Los documentos son formularios de "contrato de crédito de consumo", "solicitud de incorporación/certificado de cobertura seguro desgravamen" y "comprobante de crédito". En ellos no aparece la información de que se trata. Las fotografías mas bien da cuenta de las obligaciones cumplidas y en su testimonial la funcionaria que realizó la visita a Financiera del Sur SpA, dice que consultó a Marcelo Beroíza respecto de cualquier folleto al respecto, respondiéndole él que no tenía esa información disponible para los consumidores y ella afirma que tal información no estaba disponible, que lo observó personalmente y consultó e insistió a Beroíza que se le adjuntara cualquier información y esa no se encontraba y que otra información sí estaba disponible.

-La denunciada contestó que se encuentran íntegramente incorporados en el documento denominado Contrato de Crédito de Consumo, que es suscrito por el aval y del cual se le entrega una copia al mismo; y acompañó también otro documento al efecto, volante a fs. 60 a 62, que es "Ficha explicativa avalista y/o fiador y codeudor solidario".

No acompañó el contrato de crédito de consumo en donde estaría esa información. Pues bien, tal documento fue acompañado por la denunciante y, al contrario de lo que sostuvo la denunciada, la información sobre avalista, fiador y codeudor solidario no aparece en su contenido; y no está demostrado de ninguna otra manera que el documento

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
RIO BUENO

Certifico que la presente es fotocopia fiel del original que he tenido a la vista

Río Bueno al 29 de Septiembre de 2016

SECRETARIO

rolante a fs. 60 y 61 estuviera en el local al momento de la visita de la funcionaria de Sernac, quien ha declarado expresamente que no lo estaba.

A su vez, respecto de los testimonios de Passalacqua y Beroiza sobre este punto, el primero no es preciso en afirmar que el 22 de septiembre 2015 la ficha ahora acompañada estuviera, indicando que está disponible a toda persona y que si Beroiza no presentó al documentación de que se trata en su oportunidad, es porque no entendió la pregunta; en tanto el propio Beroiza dice que tal información, además de explicarse verbalmente, estaba pegada en una pared, y las fotografías desmienten esto.

De este examen de los medios probatorios allegados a estos autos aparece, entonces, que no se acreditó que tal ficha estuviera disponible en la oportunidad de la visita, esto es el 22 septiembre 2015. Por lo mismo, este sentenciador estima que es efectivo y está acreditado el hecho denunciado, constitutivo de infracción a la obligación de informar del rol de avalista, fiador y/o codeudor solidario

11.- Dos hechos no pueden constituir cuatro infracciones distintas. Y estando descartado el primer hecho denunciado, por no haberse acreditado, no cabe entrar a mayor análisis. Lo mismo hace innecesario entrar a lo contestado por la denunciada a este respecto. No obstante, el Tribunal comparte que son aplicables los principios de la especialidad y del non bis in ídem.

12.- El segundo hecho denunciado, la falta de folleto o ficha sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, constituye la infracción genérica al art. 3 inciso primero letra b) de la Ley 19.496, en relación con lo dispuesto en los arts. 17 J de la misma ley y 12 del Decreto 43/2012, Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo.. En efecto, se ha faltado al derecho del consumidor a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características. En la especie la denunciada como proveedora de productos o servicios financieros, debe disponer para cada persona natural que se obliga como avalista, fiador y codeudor solidario, un documento o ficha explicativa sobre su rol. La sanción correspondiente es la del art. 24 de la misma ley; porque no es aplicable la del art. 23 inciso primero, ya que no ha sido acreditado que el proveedor, actuando con negligencia causara menoscabo a algún consumidor, y si aquella infracción no tiene señalada una sanción diferente se aplica la norma general, de multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales.

Siendo así, en mérito de lo expuesto y razonado, analizados los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica y en virtud de lo dispuesto por los arts. 1, 2, 3 inciso primero letra b), 17-J, 50-A, 50-B, 50-C, 50-D, 57, 58, 58 bis, 61 y 62 de la Ley 19.496, sobre Protección de los derechos del Consumidor; arts. 1, 2, 3 y 12 del Decreto 43/2012, Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo, y Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, SE DECLARA:

1.- Se rechaza la denuncia infraccional del Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, en contra de Financiera del Sur SpA, representada por Marcelo Henry Beroiza Navarrete, ya individualizado, como autora de infracción a la obligación de informar a los consumidores sobre las condiciones objetivas de acceso al crédito de consumo;

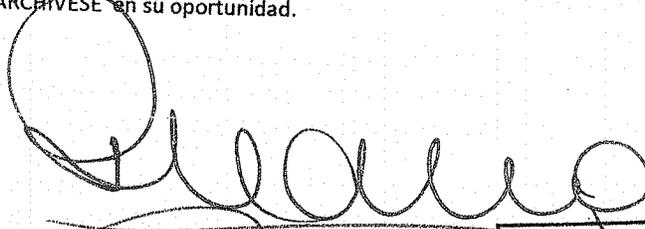
2.- Se acoge la denuncia infraccional del Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, en contra de Financiera del Sur SpA, representada por Marcelo Henry Beroiza Navarrete, ya individualizado, como autora de infracción a su obligación de información al consumidor, disponiendo de folleto o ficha explicativa sobre el rol del avalista, fiador o codeudor solidario, por lo que se la condena al pago de una multa equivalente a seis (6) unidades tributarias mensuales, a beneficio fiscal.

3.- No se condena a la denunciada al pago de las costas, por no haber sido totalmente vencida.

4.- Si la denunciada condenada no pagare el monto total de la multa dentro del plazo legal, su representante sufrirá por vía de sustitución y apremio la pena de reclusión nocturna, de una noche por cada quinto de unidad tributaria mensual, con un máximo de quince noches, a cumplir en el Centro de Cumplimiento Penitenciario de Río Bueno.

5.- Una vez enterado el monto de la multa aplicada, dese orden de ingreso en arcas fiscales, a través de Tesorería General de la República.

ANOTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE, REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, una vez ejecutoriada, y ARCHIVESE en su oportunidad.



Dictada por don Roberto Cano Cano, Juez de Policía Local de Río Bueno.

REGISTRO DE SENTENCIAS

30 SET. 2016

REGION DE LOS RIOS

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
RIO BUENO

Certifico que la presente es fotocopia fiel del original que he tenido a la vista

Río Bueno 01 de Agosto de 2016

SECRETARIO