

Panguipulli, 23 de septiembre del año dos mil dieciséis.-

Ciento seis 106

VISTOS :

75.729 - 2015

1°.- Que, a fs. 14 a 26, doña María Verónica González Ortega, Administrador Público, Directora Regional Subrogante del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de los Ríos, R.U.T. N°60.702.000-0, y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Arauco N° 371, piso 2, Comuna de Valdivia respetuosamente y en uso de las atribuciones conferidas al servicio Nacional del Consumidor por el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, interpuso denuncia contravencional en contra de FINANCIERA DEL SUR SpA, cuyo nombre de fantasía corresponde a "FINANCIERA DEL SUR", ubicada en el interior de Tienda CARRASCO CRÉDITOS, representada de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C, en relación al artículo 50 D, ambos de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por doña YESSICA VALDERAS, ignora segundo apellido y profesión u oficio, ambos domiciliados en Martínez de Rosas 561, en el interior de Tienda CARRASCO CRÉDITOS, comuna de Panguipulli, Región de Los Ríos, por infracción a los artículos 3 inciso primero letra b), 3 inciso segundo letra b), 17 J, 23° de la Ley N° 19.496, en relación con los artículos 9 N° 2 y N° 4 y artículo 12, ambos del Decreto 43, que aprueba el reglamento sobre información al consumidor de créditos, todo ello en razón de antecedentes de hecho y de derecho que expone:

En cumplimiento del mandato legal de ese Servicio Público, especialmente lo consagrado en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de la LPC, esto es, *"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 consumidor"* es que SERNAC, a través de su Ministro de Fe, doña Lorena Bustamante Núñez, concurrió a las dependencias de la denunciada FINANCIERA SUR, UBICADAS EN EL INTERIOR DE Tienda Carrasco Créditos, sucursal Panguipulli, con la finalidad de verificar el cumplimiento del deber de información dirigido al consumidor, concerniente a la 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.

REGISTRO DE SENTENCIAS

Señalan que luego de la presentación personal que la citada Ministro de Fe realizó ante doña Yessica Valderas, Encargada Sucursal Área Créditos Financiera del Sur SpA Panguipulli, en las mismas dependencias de la denunciada, pudo certificar los siguientes hechos:

Preguntas	Si	No	Se tomaron fotografías		Indicar si lo revisado en local es publicidad, cotización o simulación	OBSERVACIONES (si no aplica, anotar en esta columna)
			Si	No		
1. Indica Carga Anual Equivalente	X		X		Lo indica en letrero en Caja con el nombre de "Equivalente Anual" y en Comprobante de compra.	
2. Indica Costo Total del Crédito	X			X	Lo indica en Comprobante de compra como Monto Total del Crédito.	
3. Indica Tasa de Interés, en la afirmativa indicar porcentaje.	X		X		Lo indica en letrero en Caja como Tasa mensual.	
4. Señala Condiciones Objetivas para acceder al crédito, en la afirmativa indicar cuál o cuáles		X		X	Encargada de sucursal indica que se informa verbalmente.	
5. Indica Gastos de Cobranza, en la afirmativa indicar porcentajes.	X			X	Lo indica en contrato de crédito.	
6. Indica Seguros Asociados, en la afirmativa indicar el tipo de seguro y su monto.	X			X	Lo indica en Comprobante de compra, seguro de desgravamen, valor de \$690 mensuales. Encargada de sucursal indica que el Seguro de Desgravamen es obligatorio para tomar el crédito. Se adjunta copia de contrato seguro desgravamen entregado	

					por Encargada de sucursal.	
7. Dispone de folleto o ficha explicativa sobre el rol del avalista, fiador o codeudor solidario.		X		X	No cuenta con información, en contrato aparece una autorización de descuento para el aval que firma.	

Señala el servicio que todo lo anterior quedaría acreditado en la documentación que se acompañaría en la etapa procesal pertinente.

En consecuencia, el servicio agrega que de los hechos constatados, transcritos en el acta y sus antecedentes, es posible concluir 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, y no dispone de folleto o ficha explicativa sobre el rol del avalista, fiador o codeudor solidario**, de la manera como lo exige la normativa, lo que constituye una clara infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2.- Que, de fs. 1 a 2 vta., rola Resolución N° 0197 que delega facultades en directores regionales del SERNAC, presentada por la denunciante.

3.- Que a fs. 3 y 3 vta. rola, Oficio N° 002625 de la División Jurídica de la Contraloría Regional de la República por la cual se cursa con alcance la resolución N° 197, de 2013, del SERNAC, presentado por la denunciante.

4.- Que, a fs. 4 a 8, rola Resolución Exenta N° 0587, que establece orden de subrogación en las Direcciones Regionales del Servicio Nacional del Consumidor, presentada por la denunciante.

5.- Que, a fs. 9 y 10, rola Resolución Exenta N° 016, que establece Cargos y empleos que invertirán el carácter de Ministros de Fe del Servicio Nacional del Consumidor, presentada por la denunciante.

- 6.- Que, a fs. 11 y 12, rola Resolución con Toma de Razón N° 140, que efectúa promociones en cargos de la planta de profesionales del Servicio Nacional del Consumidor, presentada por la denunciante.
- 7.- Que, a fs. 13, rola Constancia de Visita Ministro de Fe SERNAC, de fecha 29 de septiembre de 2015, presentada por la denunciante.
- 8.- Que, a fs. 50 y 51, rola Mandato Judicial otorgado por Financiera del Sur SpA, representada por Marta Tania Hernández Garcés, Cédula Nacional de Identidad N° 5.133.577-5, domiciliada en Calle Eleuterio Ramírez N° 1.050, de la ciudad y comuna de Osorno, al abogado Alfredo Ernesto Hess Buchroithner.
- 9.- Que, a fs. 52, rola escrito acompañando lista de testigos y personería, presentado por la denunciada.
- 10.- Que, de fs. 53 a 55, rola Set Fotográfico del sector de la caja del local comercial, presentado por la denunciada.
- 11.- Que, a fs. 56 y 57, rola Copia de documento denominado "contrato de crédito", presentado por la denunciada.
- 12.- Que, de fs. 58 a 61 vta., rola Contestación de la denuncia infraccional.
- 13.- Que, a fs. 63, rola escrito de la denunciante presentando lista de testigos.
- 14.- Que, de fs. 64 a 67, rola Acta de Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor, presentada por la denunciante.
- 15.- Que, de fs. 68 a 71, rola Anexo Fotográfico, presentado por la denunciante.
- 16.- Que, de fs. 72 a 80, rola Solicitud de apertura de línea de crédito emitido por comercial Carrasco y Hernández S.A.; Solicitud de incorporación-certificado de cobertura de seguro de desgravamen- contratante Financiera del Sur SPA, emitido por compañía de seguros de vida; mandato especial y declaración emitido por Financiera del Sur; copia de

escrito 110
días

contrato de crédito de consumo que consta de 3 páginas, emitido por Financiera del Sur SpA; comprobante de compra de fecha 16 de septiembre de 2015, emitido por Financiera del Sur, de fecha 29 de septiembre de 2015, presentados por la denunciante.

17.- Que, de fs. 81 a 83 vta., rola Ficha explicativa avalista y/o fiador y codeudor solidario; condiciones generales de financiamiento y mandato especial y declaración, presentados por la denunciada.

18.- Que, de fs. 84 a 91, se celebró Comparendo de Estilo, con la asistencia de las partes, denunciante y denunciada.

19.- Que, de fs. 92 a 95, rola Acta de Inspección Personal del Tribunal, de fecha 08 de marzo de 2016, con su respectivo set fotográfico.

20.- Que, de fs. 96 a 98, rola Escrito de la denunciante.

21.- Que, a fs. 99, se ordena certificar por la Secretaria el hecho de haber recibido el escrito escrito de la denunciante en este Tribunal.

22.- Que, a fs. 100, consta certificación de la Secretaria respecto a la forma de haber recibido el último escrito presentado por la denunciante.

23.- Que, a fs. 101, se tiene presente el escrito presentado por la denunciante y se ordena certificar a la Secretaria el hecho de encontrarse la causa debidamente foliada.

24.- Que, a fs. 102, consta certificación de la Secretaria en relación a que la causa se encuentra debidamente foliada.

25.- Que, a fs. 103, se ordena a la Secretaria certificar el estado de la causa.

26.- Que, a fs. 104, la Secretaria constata que la causa se encuentra en estado de ser fallada.

27.- Que, a fs. 105, se decreta Autos para Fallo.

CONSIDERANDO:

1º.- Que, doña María Verónica González Ortega, en representación regional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) interpone denuncia por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los derechos de los consumidores en contra de FINANCIERA DEL SUR SpA, en consideración a que la denunciada, **no habría mantenido en sus dependencias y a disposición del público, las condiciones objetivas de acceso a crédito que el proveedor debe establecer previa y públicamente, y no dispondría de folleto o ficha explicativa sobre el rol de los avalistas, fiadores o codeudores solidarios**, de la manera como lo exige la normativa, lo que constituiría, en su apreciación, una clara infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores previstas y sancionadas en los incisos 1º letra b) y 2º letra b) del artículo 3º, en el artículo 17 J y en el artículo 23 de la Ley 19.496 y los artículos 9 N° 2 y N°4, y artículo 12 del Decreto Supremo N° 43 de fecha 13 de julio del año 2012 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

2º.- Por su parte, la denunciada, en su contestación presentada por escrito en el comparendo de estilo (de fs. 58 a 61 vta.), expone:

Que, a lo expuesto por la denunciante, en cuanto a que se le harían aplicables las sanciones por infracción a los incisos 1º letra b) y 2º la letra b) del artículo 3º y al artículo 17 J en relación al artículo 23 inciso 1º de la Ley 19.496 sobre Protección de los derechos de los Consumidores, en su defensa, alega lo siguiente:

- Falta de concurrencia en los hechos, de los presupuestos legales de la acción, puesto que las condiciones objetivas para acceder al crédito se encontraban dentro del Local adosadas a la vista del público en caja y en cuanto al folleto o ficha sobre el rol del avalista, fiador o codeudor solidario, los datos que deben contener se encuentran íntegramente incorporados en el documento denominado "*contrato de crédito de consumo*" que es el que deben suscribir los consumidores.

- Imposibilidad de que los hechos sean constitutivos de infracciones diversas por aplicación de la regla de especialidad y por aplicación del principio *Non Bis In Idem*. Argumentando que la denuncia formulada constituye un verdadero "*disparo a la bandada*" en cuanto a la subsunción de los hechos a distintas normas, pretendiendo que a la denunciada se le condene como infractora de diferentes disposiciones. Fundamenta su

alegación en que la conducta denunciada reviste un hecho cuya eventual infracción estaría dentro de los artículos 17 B a 17 J, regulado por el Decreto Supremo N° 43 de fecha 13 de julio de 2012 de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, decreto dictado conforme lo establece el artículo 62, y cuya sanción se encuentra establecida en el artículo 17 K, norma que establece una multa de hasta 750 UTM, todas normas de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Así, expone que debe descartarse la existencia de vulneración de las demás normas, por aplicación del principio de especialidad, pues la normativa contenida del artículo 17 B a 17 J serían normas especiales que priman por sobre las demás supuestamente infringidas. En su criterio, tampoco considera aplicable las infracciones al artículo 3° denunciadas en relación al artículo 23° de la Ley del ramo, por concurrir el principio *Non Bis In Idem*, pues se trata de una misma conducta que pretendería ser sancionada doblemente a criterio del SERNAC. Por último, tampoco corresponde aplicar el artículo 23° por no existir negligencia ni menoscabo alguno.

Finalmente, solicita se rechace la denuncia, con costas.

3°.- Que, un análisis comparativo entre lo señalado en la denuncia y en la contestación, muestra que entre ambas partes de este juicio no son debatidos y concuerdan en los siguientes hechos:

- Que, la empresa FINANCIERA DEL SUR SpA es proveedora de productos financieros.
- Que, dentro de los productos que ofrece la proveedora a los consumidores, se encuentran los créditos, dentro de los cuales existen créditos con aval, fiador o codeudor solidario.

4°.- Que, confrontando las mismas piezas del proceso recién aludidas, se concluye que la controversia radicaría en los siguientes puntos:

- Si, el día de la visita de la ministro de fé, la empresa FINANCIERA DEL SUR SpA. mantenía a disposición del público en sus dependencias, la información sobre: 1) las condiciones objetivas de acceso al crédito que el proveedor debe establecer previa y públicamente para acceder al crédito, y
- Si, el día de la visita de la ministro de fé, la empresa FINANCIERA DEL SUR SpA. mantenía a disposición del público en sus dependencias folletos o fichas explicativas sobre el rol del avalista, fiador o codeudor solidario.

5°.- Que, resulta de toda pertinencia aclarar que el **derecho básico de todo consumidor a la información veraz y oportuna en la relación de consumo**, no sólo se encuentra establecido en el artículo 3 inciso 1° letra b) e inciso 2° letra b) de la ley 19.496, sino que se manifiesta y garantiza a través de distintas normas de la misma ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y otras normas complementarias, como por ejemplo en los artículos 14, 17 A y siguientes, 18, 30 y otros referidos a diversas materias.

Es de esta forma que en los artículos 17 J° y 23 de la Ley 19.496 y los artículos 9 N°2 y N°4 y el artículo 12 del Decreto Supremo N° 43, encontramos como verbos rectores "*informar o explicar*", lo que sin duda alguna es una de las manifestaciones específicas del **deber de información veraz y oportuna** consagrado en el artículo 3° inciso 1° letra b) y también del artículo 3° inciso 2° letra b) de la ley 19.496.

De esta manera, las distintas manifestaciones que tiene el derecho/deber de información veraz y oportuna, hacen no menos que concluir que el proveedor debe resguardarlo en favor del consumidor en todas sus formas de proveer y durante toda la cadena de consumo.

En consecuencia, y conforme a lo dispuesto en el artículo 24 del Código Civil, el derecho a la información veraz y oportuna en la relación de consumo, en todas sus manifestaciones, queda elevada a nivel de **principio dentro de la Ley 19.496.-**

6°.- Que, para los efectos de ponderar la prueba que más adelante se indica, es necesario precisar que la ley 19.496 contempla la forma de ponderar tanto en su artículo 51 (reglas de la sana crítica), como del artículo 50 B, que establece imperativamente que en lo no previsto en el párrafo 1° del Título IV, "*se estará a lo dispuesto en la ley 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil*".

En consecuencia, en materia de ponderación de la prueba, también por aplicación del artículo 14 de la ley 18.287, que -en su parte pertinente- ordena "*El Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica*".

7°.- Que, en cuanto a las **pruebas y antecedentes de la causa**, se ha rendido prueba acompañando testimonial y documentos por ambas partes.

8°.- Que, tal como se ha referido anteriormente (considerando 4°), lo esencial a dilucidar radica en que si, al momento de la visita de la ministro de fé, la empresa denunciada mantenía en sus dependencias, la información sobre las condiciones objetivas de acceso al crédito que el proveedor debe establecer previa y públicamente para acceder al crédito, y folletos o fichas explicativas sobre el rol del avalista, fiador o codeudor solidario.

9°.- Que, los **documentos acompañados por la parte denunciante**, son los siguientes:

- Constancia de Visita Ministro de Fe SERNAC, de fecha 29 de septiembre de 2015, donde la ministro de fé de la denunciante constataría el hecho de haber visitado las dependencias de la empresa y los representantes de ésta.
- Acta de Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor, donde la ministro de fé de la denunciante constataría los hechos denunciados, lugar y fecha.
- Anexo Fotográfico. que contiene imágenes signadas con los números 1, 2, 3, y 4, suscrito por la ministro de fé del SERNAC, donde se visualizarían publicaciones con información financiera respecto al CAE y tasas de interés, entre otras, más las dependencias de la empresa.
- Solicitud de apertura de línea de crédito emitido por comercial Carrasco y Hernández S.A.; Solicitud de incorporación-certificado de cobertura de seguro de desgravamen- contratante Financiera del Sur SPA, emitido por compañía de seguros de vida; mandato especial y declaración emitido por Financiera del Sur; copia de contrato de crédito de consumo que consta de 3 páginas, emitido por Financiera del Sur SpA; comprobante de compra de fecha 16 de septiembre de 2015, emitido por Financiera del Sur, de fecha 29 de septiembre de 2015.

Los documentos descritos, presentados por SERNAC, no fueron objetados ni observados por la denunciada, y se analizan en concordancia con el resto de la prueba.

10°.- Que, la prueba testimonial rendida por doña Lorena Valentina Bustamante Núñez, presentada por la **parte denunciante** contiene lo siguiente:

La testigo ratificó los documentos descritos anteriormente y declaró que con fecha 29 de septiembre de 2015, realizó visita en dependencias de la empresa proveedora, actuando en calidad de ministro de fé de SERNAC y al entrevistarse con la srta. Yéssica Balderas y solicitarle información respecto a las condiciones objetivas del crédito, la representante del proveedor le habría manifestado que *no se encontraba disponible, pues se entregaba verbalmente*. Por su parte, al solicitar folletería o ficha explicativa del rol de aval, fiador o codeudor solidario, *no se encontraba disponible*.

11°.- Que, por su parte, los **documentos acompañados por la parte denunciada** contienen lo siguiente:

- Copia de "contrato de crédito", donde constaría el cumplimiento de la normativa.
- Fotografías de la caja del local comercial, donde se apreciaría el cumplimiento de la normativa.

12°.- Que, la prueba testimonial rendida por la denunciada, fue la siguiente:

Doña Oldán Celinda Ocampo Navarro, expuso que: trabaja en la empresa hace unos tres años. Que, existe una ficha explicativa que dice fiador o codeudor, la cual siempre se hace firmar. Agrega que doña Yessica Balderas ejerció labores de jefe del local y al momento de la visita de la ministro de fé llevaba poco tiempo en dicho cargo. Reconoció como ficha explicativa para abrir crédito aquella que constaría en la fotografía de fojas 53 (acompañada por la denunciada). Contrapreguntada por la abogada de SERNAC, también **declaró que la información del rol de aval, fiador o codeudor solidario sólo se le entrega al cliente que pide el crédito y el aval sólo se exige cuando un cliente no tiene domicilio comprobable**. La ficha explicativa del rol de aval, fiador o codeudor solidario no se le entrega a nadie más que al aval, ni al que pide el crédito. Luego precisa que las fichas explicativas se encontrarían disponibles en el sector de cajas.

Don Sebastián Alejandro Álvarez Leiva, expuso que: trabaja en la empresa hace un año y nueve meses. Que estuvo presente en la visita de la ministro de fé, quien recorrió un poco el local y estuvo en el mesón. Agregó que respecto al proceso de apertura de créditos, la empresa, luego de requerir algunos documentos al consumidor que quiere obtener un crédito, **"una vez que está todo aprobado, que está ok su informe comercial, se le explica al cliente en qué consiste el crédito, se llena un mandato especial que sería el**

contrato; se le explica la tasa de interés que tiene igual...". Declara igualmente que la información sobre las condiciones para acceder a un crédito y la información referente al aval, fiador y codeudor solidario, se encuentran disponibles al público al lado izquierdo del cajero. Al observar las fotografías acompañadas por la misma denunciada a fs. 53, 54 y 55, reconoce que en el sector de cajas se encuentran los folletos para la apertura del crédito pegados en la pared al lado del cajero y la ficha explicativa al avalista o codeudor, las cuales se encuentran disponibles a todo el público. Contrainterrogado por la abogada del SERNAC, frente a la pregunta de a quién va dirigida la información para obtener crédito y ficha explicativas respecto al aval, fiador y codeudor solidario, declaró que va dirigida tanto a quien abre el crédito como al aval.

13°.- Que, con fecha 08 de marzo del año 2016, se llevó a efecto una inspección personal del Tribunal, donde conforme al acta y fotografías anexas, se comprobó el hecho de que **actualmente** en sus dependencias el proveedor cuenta con la publicación de **las condiciones objetivas de acceso al crédito exigidas por ley, para que los consumidores puedan acceder al crédito, y de una ficha explicativa sobre el rol del avalista, fiador o codeudor solidario** en el sector de cajas y en la entrada del local.

14°.- Que, del simple examen de las fotografías acompañadas por la denunciante, también las acompañadas por la denunciada y las que se contienen en el anexo del Acta de Inspección Personal del Tribunal, contrastadas todas con la declaración de la testigo de la denunciante, más lo declarado por los propios testigos de la denunciada, en especial a lo declarado por doña Oldán Ocampo en cuanto a que **la información del rol de aval, fiador o codeudor solidario sólo se le entrega al cliente que pide el crédito y lo expuesto por don Sebastián Álvarez en cuanto a que una vez que está todo aprobado, que está ok su informe comercial, se le explica al cliente en qué consiste el crédito, no cabe sino concluir que al momento de la visita de la ministro de fé, el proveedor no mantenía publicadas las condiciones objetivas de acceso al crédito para que los consumidores puedan acceder al crédito ni tampoco contaban con fichas o folletos explicativos respecto al rol de los avalistas, fiadores o codeudores solidarios.**

15°.- Es así como, conforme a la confrontación de los puntos de coincidencia de las partes de este juicio con los antecedentes probatorios desarrollados en los considerandos precedentes, y el sometimiento de ellos a un análisis comparativo entre sí, conforme a las reglas de la sana crítica, constituyen un conjunto de elementos probatorios

concretos, precisos y concordantes entre sí, que con claridad acreditan --de manera indubitada e irrefragable-- que:

Es efectivo que la denunciada el día de la visita de la ministra de fé de SERNAC, en sus dependencias, no mantenía información sobre las condiciones objetivas de acceso al crédito que el proveedor debe establecer previa y públicamente para acceder al crédito, y no disponía de folletería ni fichas explicativas sobre el rol de los avalistas, fiadores o codeudores solidarios que concurren al crédito.

16°.- Con lo anterior, se evidencia una conducta (acción y/u omisión) negligente de la denunciada, la que es una conocida empresa profesional y especializada en su área.

Expone el profesor Couture que la "*Negligencia*" corresponde al "*abandono, descuido o falta de diligencia en la realización de un acto, ya sea en el ejercicio de un derecho o en el cumplimiento de un deber*" (Couture, Vocabulario Jurídico, 4ta. edic., Editorial Metropolitana, 2013, pág.516).

En la especie, el deber de profesionalidad de la empresa, le impone mantener una conducta comunicacional o informativa efectiva, eficiente, veraz y oportuna a sus clientes, lo que constituye uno de los lógicos y razonables efectos esperables de la obligación que le imponía y le impone la ley en el artículo 3° inciso 1° letra b), 3° inciso 2° letra b), en el artículo 17 J de la Ley 19.496 y los artículos 9 N° 2 y N°4, y artículo 12 del Decreto Supremo N° 43 de fecha 13 de julio del año 2012 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que configuran una aplicación más del deber de respetar el derecho de información de sus clientes en el consumo de los servicios.

17°.- Que, apreciando los antecedentes del proceso ya expuestos, conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador concluye que se encuentra debidamente probado el hecho de haberse cometido las infracciones a las siguientes normas:

- 1) Artículo 17 J de la Ley 19.496 en relación a los artículos 12 y 9 N° 4 del D.S. 43 de fecha 13 de julio del año 2012 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- 2) Artículo 9° N° 2 en relación con el artículo 9 N° 4 del D.S. N° 43 de fecha 13 de julio del año 2012 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

18°.- Que, tal como se expone en el considerando 5°, este sentenciador estima que el 17 J de la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y el derecho protegido en las normas infringidas son una forma más de manifestación del derecho a

la información veraz y oportuna establecido en el artículo 3° inciso 1° letra b) e inciso 2° letra b), de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, pero sancionados especialmente a través de lo dispuesto en el artículo 17 K, existiendo una relación de género a especie entre dichas normas.

19°.- Conforme a lo recientemente razonado, este sentenciador acoge las alegaciones de la denunciada en cuanto a considerar que la naturaleza penalizadora de las normas aplicables, hace procedente aplicar los principios que inspiran nuestro derecho sancionatorio, tanto por el *principio de especificidad*, como el *principio non bis in ídem*, producto de los cuales, deberá aplicarse la sanción por infracción a la norma más específica y deberá resguardarse el no condenar dos veces por los mismos hechos, siendo la norma del artículo 9 N° 4 del D.S. 43 de fecha 13 de julio del año 2012 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo aquella que impone al proveedor el deber de publicar previa y públicamente la información sobre las condiciones objetivas de acceso al crédito, con lo que se establecerá una sanción única y no doble ni tampoco múltiple, como se ha solicitado por la denunciante.

20°.- Que, en el escenario probatorio que se ha venido describiendo en esta sentencia, es importante destacar también que la denunciada **tampoco logró acreditar** -de manera indubitada e irrefragable la concurrencia de antecedentes favorables, alguna ignorancia excusable o buena fé por su parte, sin embargo, sí se acreditó mediante sus fotografías y la inspección personal del Tribunal, el hecho de haberse subsanado la conducta con posterioridad a la visita de la ministro de fé, lo que será considerado a efectos de establecer la sanción.

21°.- Que, en consecuencia, **se encuentra debidamente tipificada en autos la infracción al deber de información veraz y oportuna contenido en el artículo 3° inciso 1° letra b), 3° inciso 2° letra b), en el artículo 17 J de la Ley 19.496 y los artículos 9 N° 2 y N°4, y artículo 12 del Decreto Supremo N° 43 de fecha 13 de julio del año 2012 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, por lo que corresponde acoger la denuncia de fojas 14 y siguientes y, además, corresponde aplicar la sanción de multa establecida en el 17 K de la misma ley y que ordena:**

"El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 J y de los reglamentos dictados (DS 43) para la ejecución de estas normas que afecte a uno o más consumidores, será sancionado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales"

26°.- Por las consideraciones recién expuestas, se fija la multa en la cantidad de **DOSCIENTOS CINCUENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**.

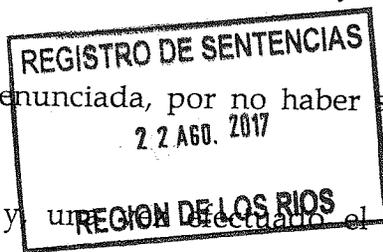
27°.- Que, si bien la Ley 19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece genéricamente que las multas impuestas por infracción a su normativa serán a beneficio fiscal, con posterioridad a la dictación de dicha norma, la ley 20.410 ha modificado el artículo 55 de la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, amparando la disposición general en orden a que las multas que impongan los Juzgados de Policía Local serán en beneficio de la comuna salvo la excepción que señala expresamente, por lo que la aplicación de la multa debe entenderse que es a beneficio municipal.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 inciso primero letra b) e inciso segundo letra b), 17 J, 17K, 23, 24, 35, 43, 45, 50 de la Ley N° 19.496, en relación con los artículos 9 N° 2 y N° 4 y artículo 12, ambos del Decreto Supremo N° 43 de fecha 13 de julio del año 2012 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el reglamento sobre información al consumidor de créditos, artículos 14 y siguientes de la Ley N° 18.287 y artículos 13 y siguientes de la Ley N° 15.231, se declara:

Que **SE CONDENA A FINANCIERA DEL SUR SpA**, representada por doña Marta Tania Hernández Garcés, Cédula Nacional de Identidad N° 5.133.577-5, ya individualizada, a una multa a beneficio municipal de **DOSCIENTOS CINCUENTA Unidades Tributarias Mensuales**, vigentes a la fecha de su cancelación, por el incumplimiento como proveedor de los deberes y obligaciones contraídas de acuerdo a la Ley N° 19.496 y al Decreto Supremo N° 43 de fecha 13 de julio del año 2012 del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, que aprueba el reglamento sobre información al consumidor de créditos, vulnerando con ello los derechos de los consumidores, **bajo apercibimiento de aplicársele lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 en caso de no pagarse la multa.**

NO SE CONDENA EN COSTAS a la denunciada, por no haber sido completamente vencida.

Notifíquese por el funcionario receptor y un **REGIÓN DE LOS RÍOS** efectuando el pago de la multa, archívese. *s/c 1507-1508.-*



Causa Rol N° 75.729.-

Pronunciada por don Patricio A. Thomas Soto - Juez Titular.
Autoriza doña Loreto A. Gómez Cortés - Secretaria Abogado.