**La Unión, diecinueve de Febrero de dos mil dieciséis.**

VISTOS:

A fojas 14 doña **MARIA VERONICA GONZALEZ ORTEGA,** administrador público, Directora Subrogante del Servicio Nacional del Consumidor De Los Ríos, RUT 60.702.000-0, y en su representación, ambos domiciliados en calle Arauco N°371, piso 2, comuna de Valdivia, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 19.496 interpuso denuncia infraccional en contra de FISO S.A., cuyo nombre de fantasía corresponde a "FISO", ubicada en el interior de la Tienda SOCOEPA La Unión, representada de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, de la Ley de Protección del Consumidor, por doña Katherine Rivera, ignorando segundo apellido y profesión u oficio, encargada de Área de Créditos Sucursal La Unión, ambos con domicilio en Esmeralda N°781, comuna de La Unión, Región de Los Ríos.

Funda su denuncia en que el Sernac a través de su Ministro de Fe doña Lorena Bustamante Núñez, concurrió a las dependencias de la denunciada FISO, ubicadas en el interior de Tienda Socoepa, Sucursal La Unión, 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.

**I.- De los antecedentes de hecho.**

Es del caso señalar a SS., que luego de la presentación personal que la citada Ministro de Fe realizó ante doña Katherine Rivera, Encargada Sucursal Área Créditos Fiso sucursal La Unión, en las mismas dependencias de la denunciada, pudo certificar los siguientes hechos: Que la denunciada si indica la carga anual equivalente, que indica el costo total del crédito, que indica la tasa de interés, que señala

clara infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**II.- De los antecedentes de Derecho: Principales normas aplicables.**

A la luz de la normativa legal vigente, la denunciada comete infracción al artículo 17 J y 23 de la Ley N°19.496 en relación a los artículos 12 y siguientes del Decreto 44, que aprueba el reglamento sobre infracción al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

**III.- Sobre la facultad del Servicio Nacional del Consumidor para nombrar Ministros de Fe.**

Del artículo 59 bis de la Ley 19.496 se desprende la facultad de los Ministros de Fe del Servicio Nacional del Consumidor para realizar inspecciones y certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la Ley 19.496.

**IV. Naturaleza de las Normas Infringidas.**

Es del todo necesario señalar, que las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni culpa en la conducta del infractor, en otras palabras, solo vasta el hecho constitutivo de ella. En el caso de autos, las actas levantadas por los Ministros de Fe del SERNAC, dan cuenta de hechos objetivos, los cuales se contraponen a los distintos imperativos legales que en materia de información al consumidor establece la legislación, por lo que resulta precedente la aplicación de las respectivas multas por contravención a los artículos 17 J y 23 de la Ley 19.496.

**V. Naturaleza de la responsabilidad de la denunciada.**

La naturaleza objetiva de la responsabilidad es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que ella obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo. Se trata de una característica consagrada en la misma definición de proveedor que nos otorga la LPC, así como el artículo 24° de la LPC

que incluye dentro de los criterios de determinación del quantum infraccional precisamente "...los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor...".

Agrega que es necesario recordar que la acción infraccional que contempla la LPC es de orden público, irrenunciable, e incluso puede ser perseguida de oficio por el Tribunal; por lo que el conocimiento y resolución es de competencia exclusiva y excluyente del Tribunal de SS., porque así expresamente lo dispone la ley.

**VI- Sobre las Sanciones.**

Solicita que se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, aplicándoles en cada caso el máximo de la multa, 750 UMT por infracción al artículo 17 J y 50 UTM por infracción al artículo 23.

Finaliza solicitando tener por interpuesta denuncia en contra de FISO S.A, que sea acogida en todas sus partes y en definitiva, condenar a la empresa denunciada al máximo de multas que contempla el articulo 17 K y 24 de la Ley del Consumidor, con expresa condenación de costas.

A fojas 22 se citó a audiencia.

A fojas 25 consta la notificación personal de la resolución que tiene por interpuesta denuncia y que cita a audiencia a doña Katherine Rivera Álvarez, encargada del área de créditos.

A fojas 95 se llevó a cabo el comparendo de estilo, con la asistencia de doña Lynda Carol Badilla Salgado, quien lo hizo en representación de la denunciante y de don Jorge Ignacio Manzano Nahuelpan, quien lo hizo en representación de la empresa denunciada.

La parte denunciante, ratificó la denuncia en todas sus partes.

La parte denunciada contestó en ese acto mediante minuta escrita, en la cual señaló:

Que la obligación de su representada, en cuanto al hecho denunciado, está determinada y limitada, según se establece expresamente a elaborar y disponer dicho folleto para cada persona

lo anterior consta de los siguientes antecedentes que serán acompañados en la oportunidad procesal correspondiente.

Para el solo efecto de disipar dudas, debe quedar claro que la obligación de mi representada se encuentra limitada en los términos expuestos a elaborar y disponer de la ficha explicativa para cada persona natural que se obliga como avalista o como fiador o codeudor solidario, por tanto no existe obligación de disponer al público en general el referido folleto mediante publicación.

Nuestra empresa, desde siempre ha estado preocupada de cumplir íntegramente con las obligaciones que la ley establece, y en particular con la norma que hoy se arguye infringida.

Así las cosas, es claro que mí representada ha cumplido íntegramente con la obligación establecida en el artículo 17 J de la ley 19.496, por tanto, es necesario determinar que sucedió en esta fiscalización para que la Ministro de Fe haya certificado dicha respuesta por parte de la ejecutiva.

Cabe preguntarse ¿Cómo la ejecutiva podría responder que no existe el referido folleto si consta que fue capacitada en diversas ocasiones al respecto? La única respuesta posible es que, de ser así, se trata de un error personal de la ejecutiva, y no de la empresa, para lo cual será necesario determinar el tipo de responsabilidad que la ley prevé para la infracción de este tipo de normas que establecen deberes de información. En refuerzo de este argumento, se debe considerar que en el proceso de fiscalización se revisaron una serie de aspectos que fueron aprobados satisfactoriamente por la fiscalizadora y que se refieren a todos los nuevos deberes de información impuestos por la ley 20.555. En ese sentido, cabe preguntarse ¿la empresa actualizó todos sus procesos en función de dicha norma excepto únicamente en lo referido a esta ficha explicativa? La respuesta lógica es no.

Expresa la denunciante que de los hechos constatados transcritos en el acta y sus antecedentes, es posible incluir la infracción, sin

embargo, no expone cuales son esos otros antecedentes limitándose a establecer que la ejecutiva "le habría dicho algo" lo cual evidentemente no es prueba suficiente y además produce indefensión a mi parte. En concreto, la demanda no se encuentra debidamente fundamentada lo que se evidencia de su sola lectura, dando por establecida una infracción al derecho del consumidor basada única y exclusivamente en los hechos relatados y no comprobados.

Por lo demás, no puede entenderse que se cometa una infracción por la sola respuesta de la ejecutiva quien al enfrentarse a una fiscalización seguramente se encontraba nerviosa al momento de la entrevista, situación que no es equiparable a una atención común de un cliente que solicita un crédito, situación real en la cual la ejecutiva actuaría con absoluta tranquilidad de acuerdo a las instrucciones de la empresa. Por lo demás, esta persona es la única ejecutiva de FISO en la sucursal por lo que enfrentada a la revisión por parte de la Ministro de Fe debió descuidar sus labores habituales y posponer la atención de público lo cual seguramente le complicó.

Finaliza señalando que sin perjuicio de lo expuesto, y para el eventual caso que se determine finalmente por S.SA., que existe infracción y nace la obligación de pagar, se debe considerar que la multa requerida por la denunciante es del todo desproporcionada e injustificada. Como podrá apreciar S.S., si analizamos cada uno de los parámetros indicados en la norma, gran parte de ellos aplican favorablemente para mi representada entendiendo principalmente que en la especie no existe cuantía asociada a la infracción; no hay beneficio para mi representada y no existe riesgo ni víctima asociado. Por estos motivos solicita el rechazo en todas sus partes y en subsidio, en caso que S.S. estime que hubo infracción por parte de mí representada, alude la multa en el mínimo establecido en la ley o lo que S.S. estime conforme a derecho.

Se recibió la causa a prueba estableciéndose como hechos

2.- Acta de Ministro de Fe, de fecha 22 de Septiembre de 2015 levantada por la ministro de fe de Sernac doña Lorena Bustamante Nuñez en visita efectuada en dependencias de sucursal Fiso S.A. ubicada en el interior de tiendas Socoepa de La Unión.

3.- Set de 7 fotografías tomadas por la ministro de fe de Sernac el día de la visita efectuada en dependencias de Fiso S.A.

4.- Convenio de Crédito e información financiera entregada al consumidor ambos emitidos por Fiso S.A. y entregados a la Ministro de Fe de Sernac en visita efectuada a dicho establecimiento comercial.

5.- Set de dos folletos explicativos entregados por doña Katherine Rivera ejecutiva de ventas de Fiso S.A., el día de la visita efectuada por la ministra de fe del Sernac.

6.- Comprobante de crédito comercial, de fecha 21 de Septiembre de 2015 entregado por ejecutiva de Fiso S.A. a ministro de fe de Sernac el día de la visita y en los cuales figura informados el monto del pie, existencia de promoción, seguros, Cae anual y monto total a paga.

7.- Estado mensual emitido por Comercial Socoepa S.A. en relación a tarjeta Fiso S.A. y que da cuenta de la información que se entrega a los clientes de la referida tienda y que dice relación a los movimientos en su tarjeta de crédito. Dicho documento igualmente fue entregado a la Ministro de Fe al momento de realizarse su visita en las dependencias de la denunciada.

**PRUEBA TESTIMONIAL**

Se interrogó a doña LORENA VALENTINA BUSTAMANTE NUÑEZ, cédula de identidad Nr. 12.265.476-1, domiciliada en Kuwait Nr.543 de Valdivia, ingeniero comercial, quien previamente juramentada expuso:

**AL PUNTO UNO.-** La denunciada tiene su establecimiento en el interior de la casa comercial de Socoepa aquí en la ciudad de La Unión. No sé cuánto tiempo lleva operando aquí en La Unión. Cuando me presenté solamente había una persona. Además, hago presente que yo

soy la persona que actúo como ministro de fe de Sernac en esta denuncia. En este acto ratifico en todas sus partes las actas pertinentes que levanté el día en que me constituí en el domicilio de la denunciada.

**PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIADA**

**PRUEBA DOCUMENTAL**

1.- Correo electrónico de fecha 15 de octubre de 2013.

2.- Documento denominado "Capacitación Área de operaciones"

3.- Correo electrónico de fecha 06 de agosto de 2014.

4.- Documento denominado "Anexo Informativo para Fiadores y Codeudores Solidarios".

5.- Correo electrónico de fecha 14 de noviembre de 2013.

6.- Correo electrónico de fecha 27 de junio de 2013.

7.- Convenio de crédito de fecha 19 de febrero de 2015, donde consta la firma del anexo denominado "Anexo informativo para fiadores y codeudores solidarios".

**PRUEBA TESTIMONIAL**

Se interrogó a doña KATHERINE SOLANGE RIVERA ALVAREZ, cédula de identidad Nr. 15.296.727-6, domiciliada en Avda. Industrial Nr. 467 de la comuna de La Unión, ejecutiva, quien previamente juramentada expuso:

El domicilio de Fiso acá en La Unión es en calle Esmeralda 781 y yo trabajo desde noviembre de 2013 y mi función consiste en ser ejecutiva de créditos. La gama de clientes que opera con nosotros es amplia ya que hay trabajadores independientes, otros que son empleados, pensionados de manera que la información que se le entrega a cada uno de ellos depende mucho de sus calidades laborales. Cuando concurrió la funcionaria del Sernac al local comercial donde funciona Fiso yo estaba con gente y tenía más público motivo por el cual traté de entregarle la información que me solicitaba en las circunstancias ya expresadas más aún que yo soy la única ejecutiva de Fiso, no existiendo más personas

iba a solicitar un crédito y yo veía que iba a necesitar un aval se le explicaba verbalmente a esa persona las obligaciones que conlleva el ser aval y que cuando el préstamo se concretaba e iba el aval a firmar se le entrega un formulario escrito donde consta cuáles son sus obligaciones y compromisos que está adquiriendo. Es en ese solo momento cuando se le entrega el formulario escrito, cuando se concreta la operación. Quiero agregar e insistir que le entregué copia de todos los antecedentes que la empresa utiliza para sus operaciones comerciales con las personas que solicitan crédito, y no recuerdo de alguna en particular que no haya podido proporcionarla.

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que FISO S.A. fue denunciada por el Servicio Nacional del Consumidor por no disponer de folleto o ficha explicativa sobre el rol del avalista, fiador o codeudor solidario.

**SEGUNDO:** Que en concepto de este sentenciador en autos no existen documentos que permitan adquirir convicción respecto a que FISO S.A. haya incurrido en una infracción a la ley del consumidor, específicamente a los artículos 17 J y 23, por cuanto en autos obran documentos tales como copia del correo electrónico de fecha 14 de noviembre del año 2013, remitido por don Luis Fuentes a las distintas Sucursales de la empresa denunciada en la cual se informa que aquellas personas que se constituyan como fiador y codeudor solidario deben firmar un anexo informativo, además a fojas 50 rola anexo informativo para fiadores y codeudores solidarios que demuestran que Fiso S.A. sí dispone de un folleto o ficha explicativa acerca del rol del avalista, fiador o codeudor solidario. A mayor abundamiento a fojas 63 y 64 rola un anexo informativo suscrito por un cliente, nexo informativo que detalla la función de un aval, fiador o codeudor solidario.

**TERCERO:** El origen de la denuncia a juicio de este tribunal se debe a un actuar negligente de la dependiente, el que quizás se debió como lo señala el propio denunciado a consecuencia de un estado nervioso ante la fiscalización y a la existencia de público que requería sus servicios.

**CUARTO:** Finalmente, del análisis del artículo17 J de la ley sobre protección de los derechos los consumidores se concluye que el documento o ficha explicativa debe estar disponible para las personas naturales que se obligan como avalista o como fiador o codeudor solidario de un consumidor y no para el público en general.

**Y VISTO,** lo dispuesto en los artículos 1 a 14 de la Ley 15.231, Ley 18.287 sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y artículos 3, 23, 29, 58 y demás normas pertinentes de la Ley 19.496,

**SE RESUELVE:**

**1.-** Que se **RECHAZA** la denuncia interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en contra de **FISO S.A.** representada por doña **KATHERINE SOLANGE RIVERA ALVAREZ.**

**2.-** Que no se condena en costas a la denunciante por haber tenido motivo plausible para litigar.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

**Rol N°4.523-15 (1)**

REGISTRO DE SENTENCIAS
12 AGO. 2016
REGION DE LOS RIOS

Dictada por don **Luis Bartch Schneider**, Juez Subrogante.

Autoriza doña **Darling Barría Ovalle**, Secretaria Subrogante.

22.03.16

4523-2015

Foja: 125
Ciento Veinticinco

Valdivia, veintidós de julio de dos mil dieciséis.

Vistos:

Se **CONFIRMA** la sentencia apelada de fecha diecinueve de febrero de dos mil dieciséis, escrita de fojas 101 a 105, sin costas del recurso por estimar que el apelante tuvo motivo plausible para alzarse.

Regístrese y devuélvase.

N°Crimen-63-2016.

REGISTRO DE SENTENCIAS
12 AGO. 2016
REGION DE LOS RIOS

Pronunciada por la **PRIMERA SALA**, Ministro Sr. **DARÍO ILDEMARO CARRETTA NAVEA**, Ministra Sra. **MARCIA UNDURRAGA JENSEN** y Fiscal Judicial Sra. **GLORIA HIDALGO ÁLVAREZ**. Autoriza la Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.

En Valdivia, veintidós de julio de dos mil dieciséis, notifiqué por el estado diario la resolución precedente. Sra. Ana María León Espejo, Secretaria Titular.

DARÍO ILDEMARO CARRETTA NAVEA
MINISTRO

MARCIA
UNDURRAGA JENSEN
MINISTRO

GLORIA EDITH DEL CARMEN
HIDALGO ALVAREZ
FISCAL JUDICIAL

ANA MARIA
LEON ESPEJO
SECRETARIO

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Valdivia integrada por los Ministros (as) Dario Carretta N., Marcia Del Carmen Undurraga J. y Fiscal Judicial Gloria Edith Hidalgo A. Valdivia, veintidós de julio de dos mil dieciséis.

En Valdivia, a veintidós de julio de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.