

3
Anexo
no

Vallenar, siete de agosto de dos mil diecisiete.

Vistos:

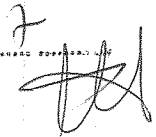
A fojas 1 de estos autos compareció don Eduardo Marín Cabrera, en calidad de director regional y en representación del Servicio Nacional del Consumidor, formulando denuncia por infracción a la Ley 19.496 en contra de la empresa Sociedad Flores Almandoz Naim y Compañía Limitada, representada legalmente por don Cristian Valencia Torrejón, ambos domiciliados en calle Arturo Prat N° 1370, ciudad de Vallenar, lo anterior fundado en que con fecha 1 de septiembre de 2016, mediante oficio N° 671, el SERNAC requirió a la denunciada, conforme a lo señalado en el Art.58 de la Ley 19.496, información básica comercial así como una serie de antecedentes adicionales a dicha información, los que se encuentran especificados y detallados en el manual de requerimiento de información adicional a proveedores, particularmente información relativa a simulación de créditos, costo total de créditos, carga anual equivalente, y adicionalmente se solicitó copia de contratos de adhesión, hoja de resumen, estado de cuenta y tarifados correspondientes a las tarjetas de crédito de la empresa denunciada, todo lo cual debía ser remitido en el plazo de 10 días hábiles administrativos siguientes al requerimiento. Indicó que la comunicación fue expedida con fecha 1 de septiembre de 2016, mediante oficio N° 671, de fecha 31 de agosto de 2016, lo que se remitiera vía chilexpress, notificación que se entiende hecha al tercer día de su ingreso en la oficina de correos, sin que la denunciada remitiera respuesta alguna dentro del plazo, agregando que a la fecha del requerimiento la empresa no ha realizado presentación alguna al respecto ni ha remitido respuesta al requerimiento.

Agregó que la empresa denunciada habría incurrido en infracción al Art.58 inciso 5, 6 y 9 de la Ley 19.496, dado que, al no remitir los antecedentes e información solicitada sin dar razón o fundamento alguno, incurriría en demora o negativa injustificada en la remisión de ello, configurándose la infracción materia de la denuncia, razón por la cual solicitó que se condene a la empresa al máximo de las penas contempladas en el citado cuerpo legal, con expresa condenación en costas.

A fojas 27 rola notificación realizada a la empresa Sociedad Flores Almandoz Naim y Compañía Limitada, a través de don Cristian Valencia Torrejón.

A fojas 143 rola acta de comparendo de contestación y prueba, llevado a efecto con la presencia de la parte denunciante SERNAC, representado para estos efectos por la abogada, doña Daysi Sepúlveda Bahamonde, y la empresa denunciada, Sociedad Flores Almandoz Naim y Compañía Limitada, representada por don Cristian Ernesto Valencia Torrejón, oportunidad en la cual la primera ratificó la denuncia formulada, mientras que el segundo, previo traslado, contestó verbalmente la denuncia intentada en contra de su representada, indicando que en el mes de septiembre la empresa dio respuesta a la encuesta enviada por el SERNAC, lo que se hizo por correo electrónico, pero no se fijó plazo ni tampoco se indicó los documentos que tenían que acompañarse, por lo que en el mes de diciembre se enteraron que los habían enviado con dos días de retraso, y que habían faltado

CERTIFICADO QUE ESTA COPIA FOTOSTÁTICA
ES IDENTICA AL ORIGINAL QUE SE LE
* LA VISTA.

VALLÉNAR, 6 - 10 - 17
SECRETARIA 

3
C
Concursos
y des

adjuntar algunos documentos, por lo que la información restante se envió por Chilexpress con fecha 27 de diciembre de 2016.

En el mismo comparendo las partes rindieron sus medios probatorios, lo que se tradujo en ambos casos en prueba documental.

Considerando:

1. Que la controversia en estos autos consiste en determinar si la empresa denunciada efectivamente incurrió en la infracción que se le imputa, en cuanto a no haber dado cumplimiento con su obligación legal de proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor la información básica comercial y antecedentes complementarios a ella dentro del plazo que le fuera conferido al efecto, es decir, la información relativa a simulación de créditos, costo total de los créditos, carga anual equivalente, copia de contratos de adhesión, hoja de resumen, estado de cuenta y tarifados correspondientes a la tarjeta de crédito que la denunciada administra, y si lo anterior se debió a negativa o demora injustificada en cuanto a su remisión.

2. Que durante el curso del presente procedimiento se rindieron en autos las siguientes pruebas, a saber: **A)** Copia de manual de requerimiento de información Ley 19.496, rolante a fojas 14, donde se especifica las atribuciones otorgada al SERNAC con ocasión de las modificaciones realizadas por la Ley 20.555, entre las cuales se indica la información básica comercial, la actividad administrativa del SERNAC, los derechos e intereses que protege, la forma de solicitar la información, plazo de respuesta, forma de notificación, requisitos de fondo, lo relativo a demora injustificada de respuesta y sus efectos, antecedentes que pueden solicitarse con el requerimiento; **B)** Copia de ordinario N° 000671, de fecha 31 de agosto de 2016, del director regional de Atacama del SERNAC a la empresa Sociedad Flores Almandoz Naim y Compañía Limitada, rolante a fojas 23, donde asilado en la norma del Art.58 de la Ley 19.496, requirió a la citada empresa una encuesta completa, adjuntando CD, solicitando la realización de simulaciones crediticias, informando el costo total del crédito y la carga anual equivalente, conforme a las instrucciones contenidas en la encuesta, y además copia de los contratos de adhesión, hoja de resumen, estado de cuenta y tarifados correspondiente a la tarjeta de crédito que administra, con indicación de la totalidad de las comisiones cobradas y la descripción y monto de cada una de ellas, indicándose en el documento que la información debía ser enviada en soporte físico, acompañando el CD, pendrive con la encuesta o digital a la dirección de correo electrónico del servicio (dbeltran@sernac.cl); **C)** Copia de orden de transporte N° 2292254381, de la empresa Chilexpress, rolante a fojas 25, donde no aparece claramente ni el remitente ni destinatario de los documentos; **D)** Declaración indagatoria de don Cristian Ernesto Valencia Torrejón, en representación de la empresa Sociedad Flores Almandoz Naim y Compañía Limitada, rolante a fojas 31, quien señaló que con fecha 6 de septiembre de 2016 recibió un oficio enviado por el SERNAC, solicitando información de una encuesta sobre antecedentes crediticios de la empresa, indicando que con fecha 22 de

SECRETARIA
SECRETARIA

6-10-17


53
Amelii
JTS

septiembre del mismo año se dio respuesta al correo electrónico dbeltran@sernac.cl, dando cumplimiento a lo solicitado; **E)** Copia de correo electrónico de fecha 22 de septiembre de 2016, enviado por don Cristian Valencia Torrejón desde la dirección cvalencia69@gmail.com a las direcciones dbeltran@sernac.cl y dsepulveda@sernac.cl, rolante a fojas 32, donde se señala el hecho de haberse enviado respuesta a encuesta proporcionada, adjuntándose simulación cálculo CAE y CTC, indicando que la empresa no opera con crédito rotativo y no otorga avances en efectivo; **F)** Copia de pantallazo a bandeja de correo electrónico, rolante a fojas 33, donde se detalla correo enviado a dbeltran@sernac.cl, en respuesta a encuesta dada a la empresa; **G)** Copia de carta respuesta dada por don Cristian Valencia Torrejón, en representación de la empresa Sociedad Flores Almandoz Naim y Compañía Limitada, al ordinario N° 1009, de fecha 27 de diciembre de 2016, rolante a fojas 38, por la cual se remite al citado organismo copia de contratos de adhesión de crédito, hoja de resumen de créditos, estado de cuenta del cliente y tarifado de la tarjeta de crédito Fanyc; **H)** Copia de ordinario N° 1009, de fecha 20 de diciembre de 2016, del director regional de Atacama del SERNAC a la empresa Sociedad Flores Almandoz Naim y Compañía Limitada, rolante a fojas 44 y 46, donde asilado en la norma del Art.58 de la Ley 19.496, requirió a la citada empresa copia de los contratos de adhesión, hoja de resumen, estado de cuenta y tarifados correspondientes a la tarjeta de crédito que administra, con indicación de la totalidad de las comisiones cobradas y la descripción y monto de cada una de ellas, en particular la comisión por compra en cuotas, indicándose en el documento que la información debía ser enviada en soporte físico o digital a las dependencias del servicio ubicadas en calle Atacama N° 898, Copiapó.

3. Que de la copia de ordinario N° 000671 de fojas 23, y de lo señalado en la declaración indagatoria de fojas 31, medios de prueba que no fueron relativizados, consta y se tiene por acreditado que el SERNAC, con fecha 31 de agosto de 2016, solicitó a la empresa Sociedad Flores Almandoz Naim y Compañía Limitada, asilado en la norma del inciso quinto del Art.58 de la Ley 19.496, requirió el llenado de una encuesta con la realización de simulaciones crediticias, información del costo total del crédito otorgado por la denunciada y la carga anual equivalente, y además requirió copia de los contratos de adhesión, hoja de resumen, estado de cuenta y tarifados correspondiente a la tarjeta de crédito que administra la sociedad mencionada, con indicación de la totalidad de las comisiones cobradas y la descripción y monto de cada una de ellas, informándose que lo anterior debía de ser remitido por soporte electrónico, y que lo anterior podría remitirse por correo físico, pendrive o correo electrónico, esto último a la casilla (dbeltran@sernac.cl), otorgando para dichos fines el plazo de 10 días hábiles administrativos.

4. Que de la declaración indagatoria de fojas 31, y de la copia del correo electrónico de fojas 32 y 33, medios de prueba que no fueron relativizados en cuanto a su contenido, consta y se tiene por acreditado que la empresa denunciada tuvo conocimiento del contenido del ordinario N° 000671 con fecha 6 de septiembre de 2016, para posteriormente

TESTIGO QUE ESTA COPIA FOTOSTÁTICA
A LA VISTA.

VALLERAR, 6-10-12 

54
anuncio
J. A. A.

la empresa denunciada dar respuesta a la encuesta en lo que respecta a simulación de crédito para cálculo de la carga anual equivalente o CAE y el costo total del crédito o CTC, lo que se remitiera por correo electrónico con fecha 22 de septiembre de 2016, específicamente a las casillas dbeltran@sernac.cl y dsepulveda@sernac.cl.

5. Que de la copia del ordinario N° 001009 de fojas 44, y de la copia de la carta respuesta de fojas 38, documentos que no fueran relativizados en cuanto a su contenido, consta y se tiene por acreditado que el SERNAC, con fecha 20 de diciembre de 2016, requirió nuevamente información a la empresa denunciada, específicamente de los contratos de adhesión, hoja de resumen, estado de cuenta y tarifados correspondientes a la tarjeta de crédito administrada por la empresa, con indicación de la totalidad de las comisiones cobradas y la descripción y monto de cada una de ellas, en particular la comisión por compra en cuotas, respuesta que fuera dada por la denunciada con fecha 27 de diciembre del mismo año, acompañando al efecto copia de contrato de adhesión de crédito, hoja de resumen de crédito, estado de cuenta y tarifado de crédito.

6. Que de los elementos probatorios desarrollados en el considerando segundo, apreciados en conjunto y con miras a resolver la controversia infraccional planteada en estos autos, permiten a este tribunal concluir que efectivamente la empresa denunciada, esto es, la Sociedad Flores Almandoz Naim y Compañía Limitada, no obstante haber sido requerida por el SERNAC para el otorgamiento de la información básica comercial respecto de la tarjeta de crédito administrada por ella, y en general respecto los créditos otorgados por la citada empresa a sus clientes, esta última sólo dio respuesta parcialmente al requerimiento del organismo antes mencionado, lo que se realizará con fecha 22 de septiembre de 2016, remitiendo únicamente la encuesta con la realización de simulaciones crediticias, información del costo total del crédito otorgado a los clientes y la carga anual equivalente, más no así enviando información ni remitiendo copia de los contratos de adhesión, hoja de resumen, estado de cuenta y tarifados correspondiente a la tarjeta de crédito que administra la sociedad en comento, de hecho esto último se realizó únicamente con fecha 27 de diciembre de 2016, y sólo a instancia de una nueva comunicación enviada por el servicio denunciante mediante ordinario N°001009, de fecha 20 de diciembre del mismo año, por lo que en función de ello, y siendo obligación de la empresa proporcionar la información requerida por el SERNAC dentro del plazo otorgado al efecto, importaría de parte de la denunciada de una clara contravención a lo señalado en el Art.58 de la Ley 19.496, específicamente sus incisos 5 a 7, al haber por una parte dado respuesta a la solicitud de información por sobre el plazo otorgado, y de forma incompleta, razón por la cual se acogerá la denuncia formulada, sin perjuicio de establecer un sanción pecuniaria prudencial, al haber dado la empresa denunciada cumplimiento, aunque de forma extemporánea, al requerimiento de información respecto de su sistema crediticio.

CERTIFICO QUE ESTA COPIA FOTOSTÁTICA
ES IDENTICA AL ORIGINAL QUE HE TENIDO
A LA VISTA.

6-10-14

55
Cruz
Luis

Y teniendo presente, además, lo señalado en los Art. 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 28 de la Ley 18.287; Art. 1, 2, 2 bis, 3, 4, 50, 50 A, 50 B, 50 C, 50 D, 50 G, 57, 58, 58 bis, 59 de la Ley 19.496, se resuelve:

I. Que se acoge la denuncia de fojas 1 formulada por don Eduardo Marín Cabrera, en representación del Servicio Nacional del Consumidor de la región de Atacama, y en consecuencia se condena a la empresa Sociedad Flores Almandoz Naim y Compañía Limitada o Fanyc Limitada, representada para estos efectos por don Cristian Valencia Torrejón o quien haga las veces de representante legal en los términos del Art. 28 de la Ley 18.287, al pago de una multa equivalente a 3 UTM a la fecha de su pago efectivo, por haber incurrido en infracción al Art. 58 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, al no cumplir con su obligación de proporcionar la información básica comercial de su sistema crediticio dentro del plazo otorgado por el servicio antes mencionado.

El no pago de la multa dentro de quinto día de notificada la presente resolución, hará incurrir al infractor en los apremios a que se refiere el artículo 23 de la Ley N° 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

II. Que una vez firme o ejecutoriada la presente resolución, remítase copia autorizada de ella al Servicio Nacional del Consumidor, en cumplimiento de lo señalado en el Art. 58 Bis de la Ley 19.496.

Notifíquese por carta certificada.

Causa rol N° 10167-2016.

Dictada por don Andrés Franco Yáñez, Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Vallenar. Autoriza doña Pamela Pérez Cavieres, Secretaria Titular.

RECIBIDO QUE ESTA COPIA FOTOSTÁTICA
SE ENTREGA AL OMBUDSMAN EN
SU OFICINA

6-10-17

SECRETARÍA

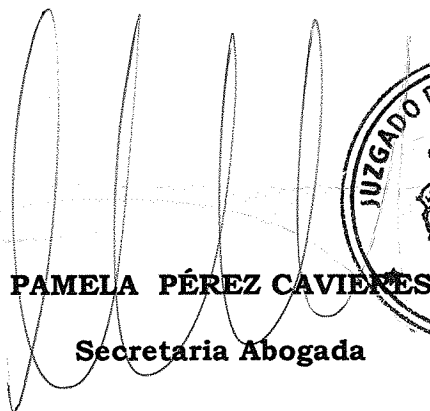


JUZGADO DE POLICIA

LOCAL DE VALLENAR

CERTIFICADO

PAMELA ANDREA PÉREZ CAVIERES, Secretaria Abogado Titular, certifica que, la sentencia definitiva, de fecha 07 de agosto de 2017, dictada en causa Rol N° 10.167/2016, se encuentra firme y ejecutoriada.


PAMELA PÉREZ CAVIERES
Secretaria Abogada



Vallenar, 29 de septiembre de 2017.