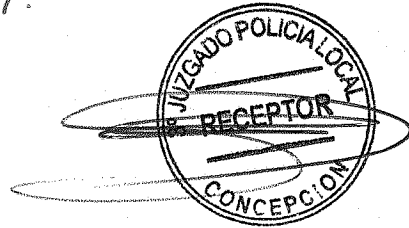


Srta. Carolina Cid Muñoz
Colo Colo 106 - Concepción

Concepción, 17 de abril 2017.-

Concepción, diez de febrero de dos mil diecisiete



Vistos:

Que a fojas 20 y siguientes, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO, con domicilio en calle Colo Colo N° 166 de esta ciudad, en ejercicio de las facultades que le otorga el artículo 58 letra g) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, presenta denuncia infraccional en contra de EMPRESA DE VESTUARIO INTEGRAL TIENDA Y AFINES LIMITADA, nombre de fantasía MODAS EVITA, representada por Sandra Claudia Andrea Hidalgo Pastorini, ingeniero comercial, ambas con domicilio en calle Colo Colo N° 469, comuna de Concepción. Expone que con fecha 31 de agosto de 2016 mediante Oficio N° 2614 del Sernac de la Dirección Regional del Bío Bío, requirió al proveedor denunciado antecedentes relativos a Información Básica Comercial así como otros adicionales indicados en el "Manual de Requerimiento de Información Adicional a Proveedores" contenido en su sitio web. Señala que esta facultad se contempla en los incisos quinto y sexto del artículo 58 de la Ley N° 19.496, definiéndose la Información Básica Comercial en el artículo 1 N° 3 de la ley en referencia. Explica que la información requerida consistía en el llenado de una encuesta que se adjuntó en CD al oficio enviado en la que se solicitaba realizar ciertas simulaciones crediticias, que se informara el Costo Total del Crédito y la Carga Anual Equivalente, además de copia de los contratos de adhesión, hoja resumen, estado de cuenta y tarifados correspondientes a las tarjetas de crédito que administra y que se encuentran vigentes con indicación de la totalidad de las comisiones cobradas y la descripción y monto de cada una de ellas. La comunicación del Oficio N° 2614 fue recepcionada por la denunciada con fecha 06 de septiembre de 2016, venciendo el plazo para dar respuesta el décimo día hábil de efectuada la entrega, esto es, el 21 de septiembre de 2016. Indica que la denuncia fue recibida el día 17 de abril de 2017.

Servicio Nacional del Consumidor	
OFICINA DE PARTES	
VIII REGION	
Fecha	17
Línea	17 ABR 2017

recibido presentación alguna del proveedor ante el Servicio y no ha remitido respuesta a la solicitud efectuada por la Institución vulnerando lo dispuesto en los artículos 58 incisos quinto, sexto y noveno. Pide se aplique al infractor el máximo de la multa, con costas.

A fojas 32 rola acta de comparendo llevada a cabo en rebeldía de la parte denunciada.

A fojas 1 a 19 y 29 a 31 rolan documentos acompañados por la parte denunciante.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

1° Que la presente denuncia tiene únicamente por objeto establecer la responsabilidad infraccional en que supuestamente habría incurrido el proveedor denunciado al incumplir el deber que le impone el artículo 58 inciso V de la Ley N° 19.496 al no remitir injustificadamente los antecedentes requeridos por el Sernac.

2° Que habiendo sido legalmente notificada la parte denunciada no contestó la denuncia y no rindió pruebas en esta causa, compareciendo con posterioridad a la audiencia de conciliación, contestación y prueba.

3° Que el Sernac acompañó en parte de prueba los siguientes documentos: Resoluciones del Servicio Nacional del Consumidor que acreditan la personería de quien comparece a nombre de esa repartición así como delegación de funciones (fojas 1 a 7); copia simple de Ordinario N° 002614 de 31 de agosto de 2016 del Director Regional del Sernac Región del Bío Bío dirigido a Sandra Hidalgo Pastorini Gerente de Administración y Finanzas Modas Evita Limitada (fojas 8 y 9); impreso página web Correos de Chile que registra datos de envío 1180355804993 entregado a Evita Limitada el 06 de septiembre de 2016 a las 11:10 horas Manual de Requerimiento de Información Ley 19.496 del Sernac (fojas 11 a 19) y copia simple de sentencia dictada por el Primer Juzgado de Policía Local de Concepción (fojas 29 a 31).

4° Que el contenido de la información solicitada por el Sernac en su Oficio está referido a Información Básica Comercial definida en el artículo 1 N° 3 de la Ley N° 19.496. En efecto el Ordinario del Director Regional del Sernac acompañado en copia a fojas 8 de autos mediante el cual se requirió información a la denunciada, se pide que remita a ese servicio dentro de 10 días hábiles administrativos siguientes una encuesta completa, que adjunta en CD, en la que se solicita realizar ciertas simulaciones crediticias e informar el Costo Total del Crédito y la Carga Anual Equivalente; copia de los contratos de adhesión, hoja resumen, estado de cuenta y tarifados correspondientes a las tarjetas de crédito que administra y que se encuentran vigentes, con indicación de la totalidad de las comisiones contratadas y la descripción y monto de cada una de ellas. Estos antecedentes debían ser enviados en soporte físico, CD o pendrive o digital al correo electrónico que indicaba.

5° Que el artículo 1 N° 3 de la Ley N° 19.496 entiende por Información Básica Comercial los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de lo que disponga una norma legal o reglamentaria. El artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley consagra el derecho básico de todo consumidor a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.

6° Que el proveedor debe de acuerdo al artículo 37 inciso primero de la Ley en comento, proporcionar al consumidor en toda operación de consumo en que se conceda crédito directo la siguiente información: a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d); b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción; c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés 1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito. 2. Gastos notariales. 3. Gastos inherentes a los bienes

recibidos en garantía. 4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor. 5. Cualquier otro importe permitido por ley; d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad; e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma total de cuotas a pagar; f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.

7° A su turno, el artículo 17 B del mismo cuerpo legal en relación con los contratos de adhesión de servicios crediticios y en general de cualquier producto financiero elaborado por un establecimiento comercial, como ocurre en la especie, contempla las especificaciones mínimas que estos deben contener, dentro de las cuáles se contempla el desglose pormenorizado de todos los costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no formen parte directamente del precio.

8° Que de acuerdo a lo prescrito en el artículo 58 inciso V los proveedores están obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, 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. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Se considerará injustificado el retardo superior a cinco días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podrá ser inferior a treinta días corridos.

9° Que conforme a lo expuesto, en especial de las normas legales antes transcritas, se concluye que lo requerido por el Sernac a la denunciada fue la remisión de antecedentes correspondientes a Información Básica Comercial del negocio que desarrolla el proveedor (documento fs. 8), requerimiento que no fue cumplido según consta de los antecedentes aportados a este proceso. No hay pruebas que la denunciada los haya remitido

dentro del plazo legal así como una justificación razonable y plausible de este incumplimiento, encontrándose acreditada la infracción que se le reprocha.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 13 y 14 de la Ley N° 15.231, artículo 1° y demás pertinentes de la Ley N° 18.287, artículo 12, 23 y 58 de la Ley N° 19.496 se declara:

Que se acoge con costas la querrela presentada en lo principal a fojas 20 y siguientes, sólo en cuanto se condena a EMPRESA DE VESTUARIO INTEGRAL TIENDA Y AFINES LIMITADA, nombre de fantasía MODAS EVITA, representada por Sandra Claudia Andrea Hidalgo Pastorini, ya individualizadas, al pago de una multa a beneficio Municipal ascendente a **TREINTA Y CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** por infringir lo dispuesto en el artículo 58 inciso V y siguientes de la Ley N° 19.496 conforme a lo relacionado en el considerando 13° precedente. No ha lugar en lo demás.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la sentencia, sufrirá la representante legal de la condenada por vía de sustitución y apremio, reclusión de fin de semana a razón de una noche o un día por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de quince jornadas diurnas o nocturnas, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

Rol 12.467-2016

Dictada por Yolanda Rosen Jones, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Elena Pilar Iturra, Secretaria Subrogante.

