

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 24.378-1-2017

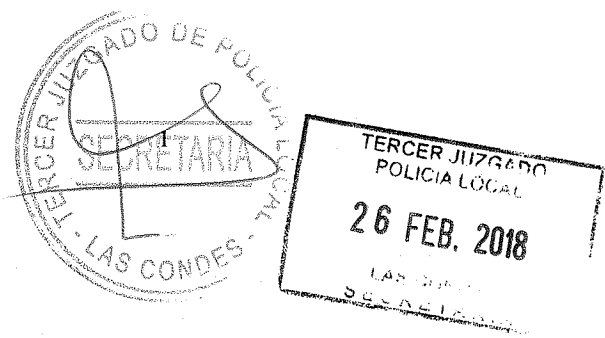
LAS CONDES, veintinueve de enero de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fs. 15 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, deduce denuncia infraccional en contra de la **empresa Agente Administrador de Mutuos Hipotecarios Andes S.A.**, Rut N° 76.136.663-7 representada legalmente por Patricio Javier Díaz Santelices, rut. 7.010.962-Kingeniero, ambos domiciliados en Avda. El Golf N° 82, piso N° 1, Zócalo, comuna de Las Condes, por infringir lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con costas; **denuncia que fue notificada a fs. 27 de autos.**

Funda la respectiva denuncia en que mediante Oficio Ordinario N° 012542 de fecha 5 de julio de 2017 se requirió a la denunciada para que entregara, dentro del plazo de 10 días hábiles, información básica comercial referente al rubro que desarrolla, específicamente en cuanto a respuesta a encuesta contenida en CD y copia de las pólizas de seguros de desgravamen, sismo e incendio, asociadas a los créditos hipotecarios que su representada comercializa, que con fecha 7 de julio la denunciada recibió el requerimiento, y que, esperados los 10 días, el denunciado no ingresó ningún tipo de respuesta, lo que no ha efectuado hasta la fecha. Finalmente señala que, lo anterior constituye una clara infracción al artículo 58 de la Ley N° 19.496, por cuanto no se evacuó la información requerida, y se le condene al máximo de la multa, con costas.

A fs. 81 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante del Sernac, y la asistencia del apoderado de la denunciada Agente Administrador de Mutuos



Hipotecarios Andes S.A., quien opone incidente de incompetencia relativa y en subsidio contesta la denuncia interpuesta en contra de su representado y se rinde la documental que rola en autos.

A fs. 83 y siguientes, el Sernac evacúa traslado respecto del incidente de incompetencia opuesto, quedando dicha excepción para ser resuelta en definitiva.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

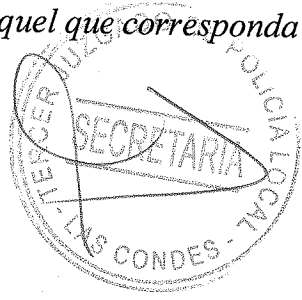
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la excepción de incompetencia relativa:

Primero: Que, la parte querellada de Agente Administrador de Mutuos Hipotecarios Andes S.A., a fs. 75, opone excepción de incompetencia del Tribunal, argumentando que la infracción denunciada no se habría cometido en la casa matriz ubicada en Las Condes, sino que en calle Teatinos N° 50, piso 1, comuna de Santiago, lugar en que fue entregado el Ord. N° 012542, por tanto de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 A de la Ley 19.496 que dispone que es competente el Juzgado de Policía Local de la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, la supuesta infracción, si es que la hay, se habría cometido en Teatinos N° 50, Piso 1, comuna de Santiago, lugar donde debía cumplirse la obligación de entrega de información, y no en la comuna de Las Condes, que es donde la empresa tiene su casa matriz. En consecuencia, la denuncia se debió interponer en el Juzgado de Policía Local de Santiago correspondiente.

Segundo: Que, el Sernac al evacuar el traslado respecto de la excepción opuesta a fs. 83 y ss, señala que en la casa matriz de la denunciada ubicada en Las Condes es donde el Agente Administrador de Mutuos Hipotecarios Andes S.A, ha sido negligente al negarse a remitir los antecedentes requeridos, por tanto dicho Juzgado es al que le corresponde conocer la presente denuncia.

Tercero: Que, al respecto cabe remitirse a lo que dispone el Artículo 50 A de la Ley 19.496: *“Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en*



24

que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor". Por tanto, considerando que la supuesta infracción habría sido cometida por Agente Administrador de Mutuos Hipotecarios Andes S.A., la cual tiene su casa matriz en Las Condes, resulta del competente esta Magistratura para conocer del asunto, debiendo rechazarse la excepción de incompetencia, sin costas.

b) En cuanto a la parte infraccional:

Cuarto: Que, el Sernac funda su denuncia en el hecho de que la denunciada habría vulnerado lo dispuesto en el artículo 58 inciso 5° y siguientes de la Ley del Consumidor, al no proporcionar antecedentes solicitados, dentro del plazo de 10 días hábiles indicado en Ord. N° 012542.

Quinto: Que, la parte denunciada de Administrador de Mutuos Hipotecarios Andes S.A., al contestar la denuncia interpuesta señala que la información solicitada mediante Ord. N° 012542 no se encontraría comprendida dentro de aquellas señaladas en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, por lo que, al no encontrarse ninguno de los antecedentes dentro de lo que se entiende por información básica comercial, ésta debe ser rechazada. En tanto, respecto de la recepción del Ord N° 012542, señalan que efectivamente éste fue recibido en sus oficinas pero que se traspapeló, motivo por el cual no pudieron dar respuesta en el tiempo solicitado, y Sernac en vez de reiterar el oficio permaneció en silencio y transcurridos 4 meses, presentó la denuncia infraccional de autos. Que, el hecho de no haber dado respuesta al Ord. N° 012542 se produjo por un mero olvido, sin que ello en ningún momento implicare una intención de ocultar información alguna, y que por el contrario siempre se han mostrado dispuestos a colaborar con el Sernac, por lo que debe rechazarse la denuncia.

Sexto: Que, como fundamento a la denuncia la parte del Sernac acompaña los siguientes documentos: 1) A fs. 1 y 2, fotocopia simple de Oficio Ord. N° 012542 de fecha 5 de julio de 2017, emanado del Sernac, que solicita información a la denunciada; 2) A fs. 3, impresión de página de Chile Express, que da cuenta que la orden N° 6963375669441 fue entregada con fecha 7 de julio de 2017; 3) A



35

fs. 5, certificado de confirmación de envío de información emitido por Chile Express, que da cuenta que el envío fue recepcionado; y 4) A fs. 8 y ss, mandato judicial del Sernac a Andrés Herrera Troncoso y Otros; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciada.**

En tanto, la parte denunciada de empresa Agente Administrador de Mutuos Hipotecarios Andes S.A., acompañó los siguientes documentos: 1) A fs. 28, carta de respuesta enviada al Sernac de fecha **5 de enero de 2018**; 2) A fs. 47 y ss, correo electrónico emitido por Andrés Cabello con fecha 8 de enero de 2018; y 3) A fs. 67 y ss, Manual de Requerimiento de Información, publicado por el Sernac; **documentos no objetados por la parte contraria.**

Séptimo: Que, el artículo 58 de la Ley N° 19.496 en su inciso 5° y siguientes dispone que los proveedores están obligados a proporcionar al Sernac los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de la ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Asimismo, dicho artículo señala que el requerimiento de documentación sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. Finalmente se señala que, la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta 400 UTM, por el juez de policía local.

Octavo: Que, del mérito del proceso y análisis de la prueba rendida, aparecen como hechos ciertos que el Sernac solicitó información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo, como las pólizas de seguro de desgravamen, sismo e incendio asociados a los créditos hipotecarios que comercializa la denunciada mediante Ord. N° 012542 de fecha 5 de julio de 2017; que dicho Ordinario fue notificado a la denunciada el día 7 de julio del mismo año, y que tal como lo reconoce la denunciada éste no fue contestado dentro del plazo de 10 días que estipula la Ley.

Noveno: Que, teniendo presente lo anterior, aparece de manifiesto que la denunciada Agente Administrador de Mutuos Hipotecarios Andes incurrió en



infracción a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496 al no proporcionar la información solicitada por el Sernac dentro del plazo requerido y establecido por la ley.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 3, 58 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

a) Que, **no ha lugar** a la excepción de incompetencia relativa formulada a fs. 75 y ss.

b) Que, **se condena** a **Agente Administrador de Mutuos Hipotecarios Andes S.A.**, representada legalmente por Patricio Javier Díaz Santelices, a pagar una multa de **50 UTM** por infringir lo dispuesto en el artículo 58 inciso 5° y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.



Dictada por doña: Ana María Toledo Díaz. Jueza Subrogante.

María Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.



Las Condes, veinte de marzo de dos dieciocho

A LO PRINCIPAL : Como se pide, certifíquese lo que corresponda por la Señora Secretaria del Tribunal; **AL OTROSI:** Como se pide, al cumplimiento incidental de la sentencia dictada con fecha 29 de enero de 2018 que rola a fs 92 y sgtes .Notifíquese personalmente o por cedula, por intermedio del receptor ad-hoc designado en la causa.



Handwritten signature

Las Condes , veinte de marzo de 2018

CERTIFICO que la sentencia definitiva de autos se encuentra ejecutoriada.



SECRETARIA

FOLIO 5292528

ORDEN DE INGRESO MUNICIPAL

N° 11587566

RUT	7-6136663-7
O. CLASIF	2017024378
FONO	

NOMBRE	AGENTE ADMINISTRADOR DE MUTUOS HIPOTECARIOS A
DOMICILIO	
TRIBUTO	MULTAS DE JUZGADO 3

LEY DEL CONSUMIDOR
CAUSA ROL: 024378-01-2017

Código Verificador

1577838005269423084608115411

UNIDAD GIRADORA	JUZGADO	VENCIMIENTO DE PAGO
FECHA DE EMISION	09/03/2018	09/03/2018
		TOTAL A PAGAR
		2.365.050

Las Compu
2017024378
PAGADO \$2.365.050.-
80 Firma y Timbre
09/03/2018 Local: 0826

U. G I R A D O R A