



Fojas ciento sesenta y uno  
- 161 -

Rol N° 7633-2017/NGC

Talca, veinticinco de junio de dos mil dieciocho.

VISTO:

A fojas 25 y siguientes doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ**, abogada del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en adelante **SERNAC**, y en su representación, ambos con domicilio en calle 4 Oriente N° 1360, de la ciudad de Talca, atendido a lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, dedujo denuncia infraccional, en contra de "**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ORIENTE LTDA.**", nombre de fantasía "**ORIENTCOOP**", R.U.T. 70.010.920-8, representada legalmente por don **NELSON MARIO JOFRÉ ZAMORANO**, Cédula Nacional de Identidad N° 10.572.743-7, desconoce profesión u oficio, ambos domiciliados en calle 14 Oriente N° 968, de la ciudad de Talca.

En cuanto a la fundamentación fáctica de la denuncia, expone que **SERNAC**, a través de su Ministro de Fe don **JUAN PABLO PINTO GÉLDREZ**, ingresó a la página web [www.orientcoop.cl](http://www.orientcoop.cl), correspondiente al proveedor **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ORIENTCOOP**, el día 29 de agosto de 2017, a las 17:17 horas, con el objetivo de inspeccionar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, respecto a proveedores financieros que ofrecen créditos de consumo o tarjetas de crédito a los consumidores y en especial a la información que se presenta a través de ese medio referente a tasas y comisiones, sistema de cálculo de gastos, procedimientos y modalidades asociadas a la cobranza extrajudicial

Que luego de ingresar el ministro de fe a la página web de la denunciada, ya individualizada, certificó:

- "No se logró visualizar información necesaria que permita conocer los **mecanismos utilizados para realizar gestiones de cobranza 'judicial'**."
- No se logró visualizar información necesaria que permita conocer los **horarios** en que se llevarán a efecto las gestiones de cobranza extrajudicial.
- Proveedor informa un **plazo inferior** al legal para la aplicación de los porcentajes asociados a gastos de cobranza extrajudicial".

En cuanto al derecho, expresó que la denunciada cometió infracciones a los artículos 3º inciso 1º letra b), 23 inciso 1º, 30 inciso 4º, 37 letra f) en relación a los incisos 2º y 4º, de la Ley N° 19.496, los que transcribió.

Con respecto al artículo 3º inciso 1º letra b), expresó que con la finalidad de evitar que el proveedor abuse de la posición privilegiada que le da el acceso a la información acabada referida a los productos y servicios que se ofrecen al consumidor, es que el legislador estableció el derecho a la información veraz y oportuna.

Agregó "En este sentido, uno de los elementos esenciales para el consumidor financiero a la hora de obtener un **crédito de consumo o contratar una tarjeta de crédito**, es conjuntamente con la obligación principal, es el derecho a saber la información completa acerca de todos los cargos y costos asociados ello, incluso los **eventuales**, como ocurre en el caso de la **cobranza extrajudicial**". Que en atención a lo ya expuesto "el legislador en el artículo 37 letra f) y en los incisos precedentes de la Ley N° 19.496, fue riguroso al exigir a los proveedores financieros que ofrecen crédito a los

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

La presente es copia fiel de su original

18 OCT 2018

TALCA, de de





Fojas ciento sesenta y dos

- 162 -

consumidores informar expresamente, entre otros, lo siguiente: **“ Sistema de cálculos utilizado para determinar los gastos de cobranza extrajudicial por atraso o mora. – Conocer quien realizara las gestiones de cobranza extrajudicial. – Conocer los horarios en que se llevarán a efecto las gestiones de cobranza extrajudicial”**

Con respecto a la norma dispuesta en el artículo 37 letra f) de la Ley Nº 19.496, expresó que esta norma es clara y categórica en establecer que en toda operación de consumo el proveedor deberá poner a disposición del consumidor la información que el mismo artículo indica, **“es decir, nos encontramos frente a una norma imperativa, que ordena derechamente informar cierta información”**. Expresando que dicha información es necesaria para que el consumidor financiero, sepa si el porcentaje cobrado por gastos de cobranza extrajudicial es el que corresponde, si las gestiones se están realizando en horario permitido, o conozca quienes realizaran la cobranza, en caso que la efectúen terceros ajenos que pudieren intentar engañarlo.

En cuanto a la obligación del proveedor de disponer dicha información en los sitios de internet, manifestó que radica en el artículo 30 inciso 4 de la Ley, y que en el caso en concreto, **“tratándose de tarjetas de crédito y créditos de consumo, corresponden al sistema de cálculos de los gastos que genere la cobranza extrajudicial, procedimientos y modalidades asociadas a ésta”**. Respecto a lo expuesto agregó, **“los procedimientos de cobranza son regulados por medio de cláusulas contractuales dado que el riesgo de no pago resulta una situación posible y previsible, debiendo por tanto el proveedor determinar un modo de actuar en caso de que el no pago se materialice. Dada la situación anterior, los gastos procedimientos y modalidades que se hagan en virtud de la cobranza extrajudicial pasan a constituir una característica esencial del valor total que el consumidor deberá pagar en virtud del contrato de crédito. Tan relevante resulta este cobro que, incluso, los propios proveedores podrían competir por tener costos más bajos, permitiendo así al consumidor informarse de aquello y escoger racionalmente la opción más conveniente...”**

Seguidamente la denunciante manifestó que existe falta de veracidad en la información entregada por el proveedor al informar que los porcentajes señalados en el artículo 37 inciso 2º se aplicaran al consumidor financiero transcurridos 15 días de atraso y no como lo indica el legislador, esto es, **“transcurridos 20 días de atraso”**, sostuvo que **“lo que está haciendo el proveedor es informar un plazo más acotado al recogido por la norma, lo que va en perjuicio del consumidor, al informársele erróneamente el plazo a partir del cual se pueden cobrar gastos de cobranza extrajudicial, constituyendo en consecuencia una infracción grave al derecho a una información veraz...”**

En cuanto a la norma establecida en el artículo 23 de la Ley Nº 19.496 refirió que las conductas constatadas por los Ministros de Fe de Sernac, revelan un actuar reñido con la profesionalidad, diligencia o estándar de conducta que impone el artículo 23, **“en estos casos el impacto de cara al consumidor, es ver conculcado su derecho a una información veraz y oportuna, es ver vulnerado su derecho a acceder a una información que debió estar disponible de manera clara y visible en los sitios de internet”**.

Concluyó que **“el estándar que la ley ha dispuesto para todo proveedor en materia de información, es que cumpla estándares profesionales en su materia, lo que naturalmente incluye la entrega de información que es necesaria para el consumidor. La entrega de información que no cumple estándares de profesionalidad que impone la ley, se traduce en conductas específicas como la entrega de información parcelada, la información de aspectos no relevantes para la toma de**

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874

La presente es copia fiel de su original.

18 OCT 2018  
TALCA, de de





Fojas ciento sesenta y tres

- 163 -

decisiones, **información falsa**, **información indisponible** o **difícilmente accesible** para el consumidor, etc.”

Seguidamente señaló que la obligación dispuesta en el inciso cuarto del artículo 30 de la LPC se convierte en la fórmula que el legislador consideró razonable para resguardar esos derechos de información y profesionalidad, *“mecanismo que consideró viable para que el derecho a la libre elección fuera efectivamente protegido y que en la especie, tratándose de productos financieros ofrecidos vía web, se deben indicar allí sus respectivas tasas y comisiones, características, costos y modalidades asociados a la cobranza extrajudicial ya que resulta razonable que el consumidor tiene el derecho a informarse previamente, para, así instruido, decidir acceder a un crédito de consumo o tarjeta de crédito”*.

En lo referente a las sanciones a las normas infringidas por la denunciada, expresó que se encuentran establecidas en los artículos 24 de la Ley N° 19.496 y solicitó *“se sirva condenar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándoles en cada caso el máximo de la multa”*, esto es, **50 UTM** por infracción al artículo 3 inciso 1° letra b) **50 UTM** por la infracción al artículo 23 inciso 1°, **50 UTM** por la infracción al artículo 30 inciso 4°; **50 UTM** Artículo 37 letra f) en relación al inciso 2° y **50 UTM** por la infracción al artículo 37 letra f) en relación al inciso 4° todos de la Ley N° 19.496.

Por último solicitó tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LIMITADA”**, representada legalmente por don **NELSON MARIO JOFRÉ ZAMORANO**, ya individualizado, y condenarla al máximo de las multas, con costas.

A fojas 129 y siguientes rola acta de audiencia de estilo la que se celebró con la comparecencia del denunciante infraccional **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado por la abogada doña **María Loreto Zurita Ramírez** y de la denunciada infraccional **“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ORIENTE ORIENCOOP”**, representada por el abogado don **Pablo Alejandro Cáceres Pereira**.

La abogada de **SERNAC**, doña **María Loreto Zurita Ramírez** ratificó la denuncia infraccional. La denunciada infraccional **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ORIENTE ORIENCOOP**, representada por su abogado don **PABLO ALEJANDRO CÁCERES PEREIRA**, contestó mediante minuta de fojas 105 y ss. que refiere en síntesis, lo siguiente:

El representante de la denunciada solicitó el rechazo de la denuncia en todos sus términos, con costas. Fundamentó su solicitud conforme a los siguientes argumentos:

Oriencoop Limitada, desde julio a septiembre de 2017, desarrollo una reestructuración de sus canales de información, entre ellos, su página web, *“la cual contenía información básica que no abarcaba todos los requerimientos normativos y de información que se exigían para la naturaleza de sus negocios”*. Por lo que se informó a sus socios y público en general con la debida anticipación, que la página web se estaba reestructurando y que pronto habría un nuevo sitio web Oriencoop.

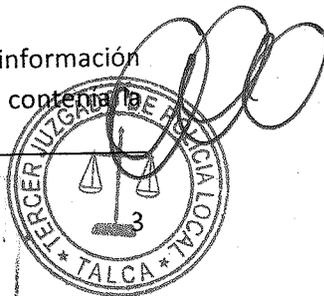
Señaló que en la página existente a la fecha en que se realizó la inspección había información exigida por la normativa, que se encontraba en el links al final de dicha página que contenía la

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.  
La presente es copia fiel de su original.

18 OCT 2018

TALCA, de de





Fojas ciento sesenta y cuatro

-164-

información solicitada por SERNAC, "por lo que puede que el Sr. Ministro de Fe al revisar nuestra web, no se haya percatado de la existencia de dicha información". Agregó "Más aún, a través de Oficio Ordinario N° 22615 de fecha Santiago, 17 de noviembre de 2017 enviado por el SERNAC a mi representada, don Hugo Von Dessauer Garriga, en su calidad de Jefe de División de Consumo Financiero (S) de dicha institución, informa que '...se procedió a visitar diversos sitios de internet de proveedores financieros que ofrecen crédito a los consumidores ...', y en esa inspección que se pudo vislumbrar que en nuestra página web, no se informaba lo siguiente: 'Mecanismos utilizados para realizar gestiones de cobranza extrajudicial (a modo de ejemplo: envío de cartas, correos electrónicos, llamados telefónicos, visitas domiciliarias, etc.' Acto seguido, el SERNAC insta a ORIENCOOP LIMITADA, '...a incorporar dichas informaciones a la página web indicada'. En esta misma línea de argumentos, y con la diligencia que lo caracteriza, ORIENCOOP LIMITADA responde a dicho oficio con fecha 11 de diciembre de 2017, a través de doña Érica Bobadilla Torres, Jefa Unidad Atención al Cliente, la cual señala expresamente que se ha complementado '...en nuestra página web [www.oriencoop.cl](http://www.oriencoop.cl) la información requerida...', en lo solicitado por el SERNAC, sino que además, '...en indicar Empresas y los días en los cuales se realizan dichas cobranzas'. Incluso, acompaña la dirección web para corroborar este hecho, esto es, <https://goo.gl/AzSqCh>.- SSA, lo que se hizo realmente, fue el de modificar el acceso por parte del socio o cliente que consulta periódicamente la página web de la información que anteriormente se encontraba en links, y que podría haber causado una navegación poco amigable de dicho sitio, pudiendo crear confusión entre los consumidores".

Seguidamente aseveró que con lo expuesto en los considerandos anteriores queda demostrado que ORIENCOOP LIMITADA ha actuado de buena fe, en forma transparente y no vulnerando ninguna normativa existente y que la nueva página web comenzó a funcionar el día 21 de septiembre de 2017 y que posee toda la información que requiere el socio o cliente de la cooperativa. Sostuvo que "ORIENCOOP LIMITADA, responsablemente dentro de su accionar, informó veraz, oportuna y de buena fe el cambio de su sitio web, cumpliendo de esta forma a cabalidad con la entrega de información exigida. Justamente estas observaciones o recomendaciones realizadas por el SERNAC, buscan como objetivo que la institución proveedora enmiende o modifique sus canales de comunicación cuando presenta algunas falencias que pueda causar confusión entre los consumidores, instándolos a enmendar a la brevedad dichas observaciones".

Por último manifestó que la imputación que les hace SERNAC carece de mediana validez, ya que los hechos que se imputan como falencias, se encontraban informados en la respectiva página o fueron subsanados a la brevedad por su representada.

Con respecto a la infracción que dice relación con que no se logró visualizar información necesaria que permita conocer los mecanismos utilizados para realizar gestiones de cobranza judicial, expresó que resulta contradictorio lo señalado por el SERNAC, ya que se señaló expresamente que no se logró visualizar información que permita conocer los mecanismos para gestiones judiciales y en el desarrollo de la denuncia se refiere a la cobranza extrajudicial, tendiendo a confundir conceptos distintos entre sí.

En cuanto a la cobranza judicial, señaló que Oriencoop Limitada, "presenta una cobranza judicial llevada por ella misma, por la Sociedad de Recaudación y Cobranza S.A. (filial), por otras empresas externas de cobranza judicial, tales como Dimol, Recover, Altacob, Lexafin u otras que ella

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874

La presente es copia fiel de su original.

18 OCT 2018

TALCA, de de





Fojas ciento sesenta y cinco

-165-

disponga en su oportunidad, hecho que siempre ha sido informada en todos los canales de información que la Cooperativa posee...". Seguidamente manifestó no entender al denunciante cuando pide indicar los mecanismos de gestión judicial utilizados por la cooperativa, pues "el único mecanismo de gestión judicial utilizado es la interposición de una demanda judicial..."

Con respecto a la infracción que dice relación con que **"No se logró visualizar información necesaria que permita conocer los horarios en que se llevarán a efectos las gestiones de cobranza extrajudicial"**, hizo referencia al artículo 37 letra f) de la Ley N° 19.496 que se relaciona con el inciso 4° del mismo artículo, el que transcribió y expresó que tal como la han señalado anteriormente **"los horarios en donde se realizan las gestiones de cobranza extrajudicial SIEMPRE han sido informados por nuestra página web. La única dificultad que había en la antigua versión de la página web, era que el acceso a ella no era muy amigable, ya que se debía linkear internamente para llegar a dicha información"**.

En cuanto a la infracción que refiere a **"Proveedor informa un plazo inferior al legal para la aplicación de los porcentajes asociados a gastos de cobranza extrajudicial"**, transcribió el artículo 37 inciso 2° y expresó que es efectivo que página web presentaba esa incongruencia en uno de sus link, lo que se debió a un error involuntario enmendado con la dictación de la nueva web. Agregó **"Este es un hecho absolutamente aislado, que no afecta al resultado final en la entrega de información del consumidor. De hecho, tanto el socio como el cliente, constantemente son informados respecto al plazo de cobro extrajudicial, indicando expresamente que este comienza a correr a partir del día 21 de morosidad"**. Con el fin de respaldar su posición de buena fe señaló que en cada sucursal existe un libro de acceso público denominado **"INFORMACION AL PÚBLICO"**, el que posee información relevante de ORIENCOOP LIMITADA, entre la cuales se encuentran las condiciones para gastos de cobranza (21 días).

A continuación rebatió las hipótesis infraccionales que desarrolló la denunciante, manifestando que en cuanto a la infracción de entregar información veraz y oportuna, se pretende exponer a su representada como una infractora grave de la normativa establecida en los artículos 3°, 30 y 37 de la Ley "N° 19.946", aseveración totalmente errónea, ya que la información siempre ha estado en la página web, tanto en la anterior como en la nueva web. Con respecto a la falta de veracidad en la información en lo que dice relación al plazo de 15 días y no de 20 días como dice la Ley reiteró que se produjo por un error involuntario que fue subsanado con la creación de la nueva página web, informado al Jefe de la División de Consumo Financiero (S) del Sernac, el 11 de diciembre de 2017, por lo que dicha imputación ya estaría subsanada completamente. Con respecto a la infracción al deber de profesionalidad exigible a los proveedores financieros, donde señala el denunciante que se vulneraron las disposiciones establecidas en los artículos 23 y 30 inciso 4° expresó que desde que se crearon las páginas web de su representada, siempre han existido simuladores de crédito, que indican tasas, interés, plazo y en general, todo tipo de información suficiente para poder gestionar un posible crédito por parte del consumidor, sin inducirlo a error o con entrega de falta de información, por lo que también considera imprecisas las imputaciones del denunciante en este punto.

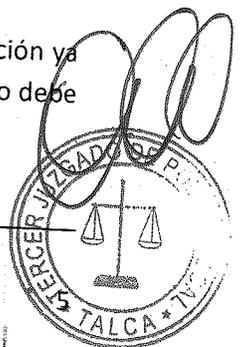
Seguidamente señaló que al momento de la notificación de la denuncia, la supuesta infracción ya había sido subsanada y corregida con mucha anterioridad, por lo que estiman que este punto debe ser considerado por el Tribunal.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6 Norte 874

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T-

La presente es copia fiel de su original.



18 OCT. 2018

TALCA, de de



Fojas ciento sesenta y seis  
- 166 -

Finalmente con respecto a las sanciones solicitadas, el representante de la denunciada rechazó de plano la aplicación de las multas solicitadas, porque ORIENCOOP LIMITADA ha sido siempre diligente en el cumplimiento de la normativa del consumidor, señalando que si existieron errores, estos fueron involuntarios y en nada afectan o vulneran las políticas de atención a sus socios o clientes, "como pretende hacer valer el denunciante".

Por último solicitó el rechazo de la denuncia, y en su defecto se falle acogiendo su petición o si en Tribunal así lo estima y en subsidio, acoja parcialmente la denuncia condenando a su representada a pagar el mínimo por concepto de multa, todo en consideración a las reglas de la sana crítica, prudencia y equidad.

A continuación se realizó el llamado a conciliación, la que no se produjo. Finalmente el Tribunal recibió la causa a prueba rindiéndose la documental y testimonial que rola en autos. Seguidamente la parte denunciada infraccional representada por el abogado don Pablo Alejandro Cáceres Pereira, solicitó citar a absolver posiciones a don Juan Pablo Pinto Geldrez, solicitud a la que la parte denunciante infraccional se opuso, argumentando que el Sr. Pinto Geldrez no es parte en la causa, finalmente el Tribunal no accedió a la diligencia solicitada.

A fojas 140 y siguientes rola escrito de observaciones a la prueba, presentado por el abogado de la denunciada don PABLO ALEJANDRO CÁCERES PEREIRA, las que solicitó tener presente.

A fojas 146 el Tribunal proveyó, téngase presente.

A fojas 150 quedaron los autos para fallo.

#### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

##### A) EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

**PRIMERO:** Que, que en el comparendo de contestación, conciliación y prueba, rolante a fojas 129 y siguientes, la parte denunciada representada por el abogado Sr. Cáceres Pereira, objetó la documentación acompañada por el SERNAC, argumentando que "está incompleta y vaga, ya que solamente muestra información parcializada de nuestra página web sin haber revisado otros links que efectivamente contenía la información y requerimientos solicitados por ellos". Además expresó que "Existe una notoria contradicción entre los 3 puntos denunciados por el SERNAC y la prueba documental que se acompaña, en el sentido que esta es insuficiente para poder determinar la ocurrencia de una infracción por parte de ORIENCOOP". Por lo anterior, solicitó dejar sin efecto dicha prueba documental por carecer de congruencia con la denuncia indicada. El Tribunal otorgó traslado.

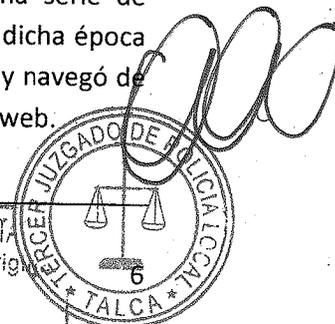
**SEGUNDO:** Que, la parte denunciante infraccional representada por la abogada Sra. Zurita Ramírez, contestó el traslado conferido, solicitando su rechazo, con costas, exponiendo que la prueba debe ser valorada de acuerdo a la sana crítica. En subsidio de lo anterior, solicitó no acoger la objeción dado que el acta acompañada de 29 de agosto de 2017, recoge una serie de información y pantallazos de la página web de la denunciada que se encontraban en dicha época publicados. En consecuencia el ministro de fe en su momento y en dicha época visitó y navegó de acuerdo a la forma en que en ese tiempo estaba dispuesta la información en la página web.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874

La presente es copia fiel de su original

18 OCT 2018

TALCA, de de





Fojas ciento sesenta y siete

-167-

**TERCERO:** Que, el incidentista no justificó debidamente las objeciones, pues no invocó causa legal alguna en apoyo de sus alegaciones, no siendo suficiente por si solo el argumento esbozado para acoger la objeción planteada, razón por la cual el Tribunal la rechazará, sin perjuicio del valor probatorio que asigne a tales documentos en conformidad al artículo 14 de la Ley Nº 18.287.

**CUARTO:** Que a más de lo anterior, la conclusión del Tribunal guarda armonía con lo resuelto por la Ilma. Corte de Apelaciones de Talca, en fallo recaído en causa Rol Nº 4527-2016-Civil de 27 de abril de 2017, en que precisa que el artículo 14 de la Ley Nº 18.287 dispone que el juez de fondo apreciara la prueba conforme a las reglas de la sana crítica y, que al hacerlo, deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime, concluyendo que *"en consecuencia no corresponde aplicar las reglas de la prueba tasada al ponderar la prueba en sede de policía local, lo que excluye tanto la objeción, como las tachas, debiendo el juez ponderar en conformidad a la sana crítica la idoneidad o no de aquellas que se cuestionan"*.

**B) EN CUANTO A LA DENUNCIA INFRAACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que, la denuncia impetrada ante este Tribunal, versa sobre infracción a la Ley Nº 19.496 o Ley del Consumidor, siendo dicha acción presentada en tiempo y forma.

**SEGUNDO:** Que, la denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representada por la abogada **Sra. Zurita Ramírez**, rindió la prueba documental, que rola a fojas 15 a 24 de autos, consistente en: Copia de Acta de Ministro de Fe suscrita por don Juan Pablo Pinto Geldrez, de 29 de agosto de 2017.

**TERCERO:** Que, la parte denunciante **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ORIENTE LIMITADA**, representada por el abogado **Sr. Cáceres Pereira**, rindió la prueba documental, que rola a fojas 69 a 104 de autos, consistente en: **1)** Fotocopia simple, la que refiere la parte que la presenta es *"de Pantallazo Página Web anterior en cuanto a información sobre Créditos de Consumo"*; **2)** Fotocopia simple de pantallazos de página web, la que conforme expone la parte que la presenta corresponde a la página web actual *"en cuanto a información de General, gastos de cobranza, simulador de créditos de consumo y tarifas y condiciones"*; **3)** Fotocopia simple de Pantallazo ventana emergente que indica cambio de página web a los socios y clientes; **4)** Carta de respuesta de Oriencoop a Sernac, de 11 de diciembre de 2017; **5)** Fotocopia simple de pantallazo de la Sección Educación Financiera *"de la antigua página web"*, en la que expresa la parte que la presenta *"se señala información de cobro de gastos de cobranza después de 20 días de morosidad"*; **6)** Fotocopia simple de correo electrónico, el que según señala la parte que lo presenta fue enviado a todos los socios o clientes de la cooperativa informando el cambio de página web, de fecha 20 de septiembre de 2017; **7)** Fotocopia simple del libro de información al público, que según informa la parte que lo presenta *"se encuentra en cada una de las sucursales de Oriencoop Limitada, que viene a indicar información relevante de la Cooperativa, entre ellos, gastos de cobranza prejudicial, tarifas, etc."*; **8)** Fotocopia simple de hoja resumen de Contrato de Crédito de Consumo, de 14 de junio de 2017, *"en donde se indica, en su cláusula novena, que los gastos de cobranza extrajudicial, se empezaran a aplicar transcurridos 21 días de atraso"*; **9)** Fotocopia de pantallazo de Facebook de Oriencoop (redes sociales) de 21 de septiembre de

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874

TERCER JUZGADO POLICIAL LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original

18 OCT 2018  
TALCA, de de





Fojas ciento sesenta y ocho  
-168-

2017, que informa que a partir de esa fecha, existirá una nueva página web de la Cooperativa; y  
10) Fotocopia de Pantallazo de Twitter de Oriencoop (redes sociales), que informa que con fecha 21 de septiembre de 2017, Oriencoop presenta una nueva página web.

**CUARTO:** Que la parte denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, Representada por la abogada Sra. **Zurita Ramírez**, rindió la prueba testimonial, consistente en la declaración de don **JUAN PABLO PINTO GÉLDREZ**, en su calidad de testigo y Ministro de Fe, que rola a fojas 131 a 133, quien expuso:

*“Respecto de la denuncia el día 29 de agosto de 2017, y de acuerdo a las facultades que me otorga la ley en mi calidad de Ministro de Fe, visite la página web de la empresa ORIENCOOP, para constatar información que debiera ser de conocimiento público, es decir, estar disponible para cualquier usuario. Constando los hechos que se indican en la respectiva acta”. El testigo fue repreguntado y conainterrogado.*

**QUINTO:** Que la parte denunciada **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ORIENTE LIMITADA**, Representada por el abogado Sr. **Cáceres Pereira**, rindió la prueba testimonial, consistente en la declaración de doña **ERICA MARÍA BOBADILLA TORRES**, que rola a fojas 133 a 136, quien expuso:

*“Lo que sé es que hay una demanda por falta a la ley del consumidor de la información que aparecía en la página web, eso a través de una revisión que se hizo en agosto de 2017, por SERNAC. En esa revisión vieron falta a la información especialmente de lo que tiene que ver con los gastos de cobranza pre judicial, y judicial también. En base a esa nuestra cooperativa durante 4 meses desde junio hasta septiembre de 2017, estuvo en un proceso de cambio de nuestra página web donde hubo un soporte tecnológico y todo lo que eso conlleva para una nueva página web que estuvo levanta y comenzó en septiembre de 2017. Todo ello se difundió por todos los canales que nosotros tenemos de difusión, a través de Facebook, Twitter, y se anunciaba nuestra nueva página web. Se mandaron correos a los socios, hasta que se hizo la migración en septiembre de 2017. La nueva página web es completamente nueva y salen nuevas secciones, mejor información, transparencia, fácil acceso”. La testigo fue repreguntada y conainterrogada.*

**SEXTO:** Que, ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes y la prueba rendida en autos, conforme lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, este sentenciador ha formado convicción, en orden a que el día 29 de agosto de 2017 a las 17:17 horas, la denunciada **“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ORIENTE LIMITADA”** no exhibía en su página web [www.oriencoop.cl](http://www.oriencoop.cl), toda la información veraz y oportuna que la Ley N° 19.496 exige a los proveedores de créditos de consumo y tarjetas de crédito, en lo que refiere a todos los aspectos relevantes del producto crediticio ofrecido, y por ende, infringía a la fecha de la fiscalización, la norma establecida en el artículos 3 inciso 1º letra b) en relación al artículo 30 inciso 4º en relación con el artículo 37 inciso 1º letra f) en relación a los incisos 2º y 4º de la ley ya enunciada.

**SÉPTIMO:** Que, las circunstancias detalladas en el considerando precedente fueron constatadas por el ministro de fe de SERNAC y consignadas en su acta, debiendo tenerse presente al respecto, lo dispuesto en el artículo 59 Bis de la Ley N° 19.496, que en su inciso 4º dispone *“Los hechos establecidos por el ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley”*.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original

18 OCT. 2018

TALCA, de de





Fojas ciento sesenta y nueve

- 169 -

Se hace presente que sin perjuicio que en la denuncia interpuesta por SERNAC, la denunciante señaló que "no se logró visualizar información necesaria que permita conocer los mecanismos utilizados para realizar gestiones de cobranza judicial", para luego desarrollar la idea respecto de los procedimientos y modalidades asociados a la cobranza extrajudicial, resulta claro que se refirió siempre a la cobranza extrajudicial, lo que se verificó por medio del acta redactada por el Ministro de Fe acompañada a la denuncia (fojas 15 y siguientes) y por la respuesta del testigo Sr. Pinto Geldrez en la conainterrogación N° 4 a la que respondió "... En específico para el caso de ORIENCOOP Limitada la revisión consistió en buscar la información respecto de créditos de consumo y procedimientos y detalles de la cobranza extrajudicial".

**OCTAVO:** Que, para arribar a la conclusión expuesta en los considerandos precedentes, este sentenciador ponderó los antecedentes y la prueba rendida en autos conforme a las reglas de sana crítica, teniendo en cuenta especialmente el acta del Ministro de Fe, los hechos expuestos en la denuncia infraccional y la contestación de ésta realizada por la parte denunciada, junto a los documentos acompañados a la causa, antecedentes que permiten inferir que "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ORIENTE LIMITADA", a la fecha de la revisión de información realizada por el Ministro de Fe Sr. Pinto Geldrez, la página web de la empresa no tenía toda la información que exige la Ley N° 19.496.

A mayor abundamiento, se debe precisar que de la propia contestación de la denuncia de fojas 105 y siguientes, se puede inferir que la página web [www.oriencoop.cl](http://www.oriencoop.cl) no tenía toda la información exigida por la Ley N° 19.496, por cuanto en ésta se expuso que, "ORIENCOOP LIMITADA, desde Julio de 2017 hasta septiembre del mismo año, en su permanente afán de brindar el mejor servicio e información a sus socios y clientes, desarrollo una reestructuración de sus canales de información, entre ellos su página web, la cual contenía información básica que no abarcaba todos los requerimientos normativos y de información que se exigían por la naturaleza de sus negocios".

A su vez, se ratifica lo expuesto por la parte denunciante, por cuanto después de haber reestructurado la página web, la denunciada envió el 11 de diciembre de 2017 a SERNAC, una carta de respuesta al Oficio Ord. N° 22615, que le había remitido ese servicio con anterioridad, la que rola a fojas 86, informando lo siguiente "informamos a usted que hemos complementado en nuestra página web [www.oriencoop.cl](http://www.oriencoop.cl) la información requerida, referente a mecanismos utilizados para realizar gestiones de cobranza extrajudicial, como lo son visitas, llamadas telefónicas, envío de cartas, envío de correos electrónicos, etc., además de indicar empresas y los días en los cuales se realizan dichas cobranzas".

**NOVENO:** Que, al omitir la información relativa a los procedimientos a realizar para efectuar la cobranza extrajudicial, los horarios en que ésta se pueda efectuar y no entregar información certera en cuanto a los plazos de espera para realizar ese tipo de cobranza, la denunciada incurrió en infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b), artículo 30 inciso 4° y 37 letra f) en relación a los incisos 2° y 4°, todos de la Ley N° 19.496 que preceptúan:

Art. 3° inciso 1° "Son derechos y deberes básicos del consumidor:

b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos".

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T-  
La presente es copia fiel de su original

18 OCT 2018 9

TALCA, de de





Fojas ciento setenta

- 170 -

**Art.30 inciso 4º:** "El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes. La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento".

**Art. 37:** "En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

**letra 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".

**Inciso 2º:** "No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cualesquiera sean la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el monto de la deuda vencida a la fecha del atraso a cuyo cobro se procede, conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán transcurridos los primeros veinte días de atraso, y no corresponderá su imputación respecto de saldos de capital insoluto del monto moroso o de cuotas vencidas que ya hubieren sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes. En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán devengar un interés superior al corriente ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza".

**Inciso 4º:** "Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley N° 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal".

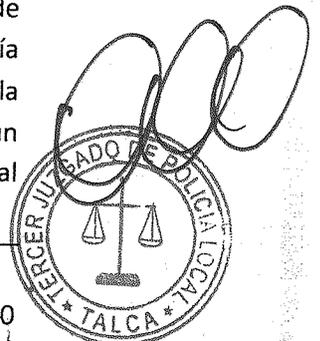
Respecto al artículo 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, este Tribunal no lo considerara vulnerado, puesto que no se encuentra acreditado menoscabo alguno causado a consumidores.

**DÉCIMO:** Que, las normas precedentemente expuestas imponen al proveedor la obligación de entregar a los consumidores información relevante de los productos que vendan y servicios que ofrezcan (dentro de la que se encuentra **la información veraz y oportuna con respecto a los métodos, horarios y plazos de la cobranza extrajudicial**). En dicho sentido, la norma del artículo 30 inciso 4º, exige que la información del precio se entregue completa, que incluya el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes, y la norma del artículo 37 inciso 4º exige que se debe informar al consumidor las modalidades, procedimientos y horarios de la cobranza extrajudicial, los que en la especie, no se cumplieron por la parte denunciada a la fecha de la elaboración del reporte de SERNAC que sirvió de base para la presentación de la denuncia infraccional de autos.

Que si bien la denunciada argumentó que la página web se encontraba en proceso de reestructuración al momento de la revisión realizada por SERNAC, situación que se le había informado a todos los socios o clientes por los diferentes medios de comunicación, y que la información del plazo que debía transcurrir para realizar la cobranza extrajudicial había sido un error involuntario, todas situaciones que fueron corregidas en la nueva página web, el Tribunal

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original. 10  
18 OCT. 2018  
TALCA, de de





Fojas ciento setenta y uno =  
- 171

estima que la exigencia del artículo 3 letra b) en relación con el artículo 30 inciso 4º, y artículo 37 letra f) e incisos 2º y 4º, no se satisfacía con la información básica que contenía la página, según la misma denunciada reconoce en su libelo de contestación, ello por cuanto la información debe ser clara y completa.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que la claridad en la información, resulta indispensable para que el consumidor financiero adquiera un producto en forma responsable, teniendo cabal conocimiento de todos los costos que le puede ocasionar, condiciones que como ya se ha expresado, la denunciada no cumplía (a la fecha de elaboración del reporte de SERNAC) en lo relativo a la información de los mecanismos de cobranza extrajudicial, horarios en que se puede realizar, cuáles son las empresas que realizan esta gestión y cuáles son los plazos de espera para realizar este procedimiento, lo que incluso motivó que la denunciada -previo requerimiento del Servicio Nacional del consumidor- realizara una complementación en su página web, respecto de dicha información.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que, en razón de lo expuesto, corresponde acoger la denuncia infraccional deducida en autos, sancionándose a la parte denunciada de la forma que se especificará en la parte resolutive de la presente sentencia.

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en el artículo 3º inciso 1º letra b), artículo 30 inciso 4º en relación con el artículo 37 letra f) en relación con los incisos 2º y 4º y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

**RESUELVO:**

- 1) **NO HACER LUGAR** a la objeción de documentos formulada por la denunciada, en el contexto del comparendo de estilo, por las razones esgrimidas en la letra A) de la parte considerativa de la presente sentencia.
- 2) **HACER LUGAR** a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por la abogada doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ**, en representación de **SERNAC** en contra de "**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ORIENTE LIMITADA**", representada por don **NELSON MARIO JOFRÉ ZAMORANO** y consecuentemente condenar a esta última al pago de una multa equivalente a **CINCUENTA (50) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** por infracción únicamente a los artículos 3 inciso 1º letra b), 30 inciso 4º, artículo 37 letra f) e incisos 2º y 4º, todos de la Ley N° 19.496.

De no pagarse la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la sentenciada "**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ORIENTE LIMITADA** don **NELSON MARIO JOFRÉ ZAMORANO** o quien corresponda, sufrirá por vía de sustitución y apremio **15 noches de reclusión** en el centro penitenciario de esta ciudad, para lo cual se despachará orden de arresto en su contra de conformidad al artículo 23 de la Ley N° 18.287.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL  
La presente es copia fiel de su original

18 OCT 2018  
TALCA, de de





Fojas ciento setenta y dos:

- 172 -

- 3) NO CONDENAR EN COSTAS al denunciado, por haber tenido motivo plausible para litigar.
- 4) Dese cumplimiento por la señora Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, Notifíquese en forma legal y Archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URRA**, Juez Letrado Titular.

Autorizó doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TA  
La presente es copia fiel de su original.  
18 OCT. 2018  
TALCA, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_

