



Fojas cuarenta y nueve
-49-

ROL: N° 7865-2017/NGC

Talca, a veinticuatro de abril de dos mil dieciocho

VISTO:

PRIMERO: Que a fojas 18 y siguientes don **ESTEBAN PÉREZ BURGOS**, Director del Servicio Nacional del Consumidor de la Región del Maule en adelante SERNAC, Rut N° 60.702.000-0, y en su representación, ambos domiciliados en calle 4 Oriente N° 1360 de la ciudad de Talca, siendo patrocinado –según lo expuesto en el cuarto otrosí de la presentación- por la abogada doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ**, de su mismo domicilio, dedujo denuncia infraccional en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, nombre de fantasía “Tarjeta Líder MasterCard”, Rut N° 77.085.380-K, representada legalmente por don **GUILLERMO RIO GONZÁLEZ**, ignora Rut u oficio, o bien de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos de la LPC, esto es, presumiéndose que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor, ambos con domicilio en calle 9 Oriente N° 1241 de la ciudad de Talca.

En lo fáctico la parte denunciante expuso que en cumplimiento del mandato legal de ese Servicio Público “*especialmente consagrado en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de debe pagar. Corresponde dejar establecido que ante la insatisfactoria respuesta por parte de la empresa, la consumidora se vio en la necesidad de presentar el reclamo respectivo al SERNAC*”.

Seguidamente expuso en un punto 5 que el 9 de junio de 2017, tras haberse interpuesto el reclamo ante SERNAC, la empresa denunciada respondió lo siguiente:

“De nuestra consideración:

Con fecha 06 de junio de 2017 hemos recibido copia del reclamo interpuesto por doña INGRID PACHECO AMIGO, en el cual el cliente solicitó devolución de lo cargado en dólares.

Al respecto podemos señalar que la transacción no fue realizada, ya que al momento de efectuar compra del respectivo producto no se llevó a cabo, esto debido a que los comercios internacionales, tienen un plazo de 30 días para aprobar o rechazar la transacción.

Sin perjuicio de lo anterior, por disposición interna de la empresa, en forma excepcional y transitoria hasta la resolución del caso, se realizará un abono en la cuenta del cliente por un monto equivalente a los cargos objetados. Si luego de analizar los antecedentes proporcionados por el comercio se determina que ha existido una irregularidad, tal monto será abonado en forma definitiva. El referido abono se verá reflejado en su estado de cuenta siguiente o subsiguiente según fecha de cierre de facturación. Para mayor claridad informamos que, el abono transitorio, podría ser anulado, en caso de que luego de analizar los antecedentes proporcionados por el comercio se determinase que no ha existido una irregularidad en la transacción, por lo que se procedería a efectuar un cargo en la cuenta del cliente.

De no existir irregularidades en el proceso de la transacción, los cargos procederían plenamente, debido a que fueron realizados a través de la Tarjeta de Crédito, cabe señalar que, para efectuar este tipo de transacciones, se requiere necesariamente la utilización de una contraseña personal, cuyo conocimiento, uso, resguardo y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad del cliente.

Por lo antes señalado y si luego de efectuarse el análisis técnico correspondiente, se determina que no existieron deficiencias o errores, tampoco se apreciaron errores ni intentos

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874
La presente es copia fiel de su original
23 OCT. 2018
TALCA, ____ de ____ de ____



Fojas cincuenta - 50 -

fallidos de uso de la clave secreta ni comportamiento sospechosos por monto, horario y lugar, o si la Tarjeta a la fecha de realizadas las transacciones no se encontraba bloqueada por Robo y Extravío, y no presenta documentación que acredite robo o hurto de sus documentos (Constancia de Carabineros) en el caso de la Cédula de Identidad bloqueo en el Registro Civil, el abono provisorio será anulado de la cuenta del cliente.

Dado lo anterior, No acogemos rechazando el reclamo a la espera del respaldo de la transacción.

Manifestamos a Uds. que para nuestra empresa su principal preocupación son sus clientes, lamentamos lo sucedido como molestias ocasionadas.

Le saludamos atentamente"

Finalmente, la actora, expresa que los hechos expuestos por la consumidora constituyen una clara y abierta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y en cumplimiento al mandato legal conferido a ese Servicio Público, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496 ponen los antecedentes del caso en conocimiento del Tribunal, para su resolución.

En cuanto al derecho, SERNAC sostuvo que la denunciada comete infracción a los artículos 3 inciso primero letra a), b) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que reprodujo.

Sernac, asimismo, argumentó que las normas legales citadas constituyen una obligación activa para el proveedor de prestaciones de bienes y servicios, quien en su carácter profesional del giro que desarrolla, no puede menos que conocer la normativa analizada debiendo dar cumplimiento a los mandatos que la misma impone.

Con respecto a las hipótesis infraccionales, sostuvo que el artículo 3 inciso primero letra a) de la Ley N° 19.496, tiene como fundamento el respeto a la libertad de decisión del consumidor en las relaciones de consumo, "es decir, busca proteger el ajuste al principio de la autonomía de la voluntad para que el consumidor racionalmente decida, en el marco de una relación de consumo, libremente el bien o servicio que decide contratar".

Refiere que una segunda hipótesis se encuentra en el hecho de que la empresa denunciada no disponga de mecanismos efectivos para evitar los fraudes a que puedan verse expuestos sus clientes, como la clonación de tarjetas, a fin de garantizar la seguridad en el consumo de sus bienes y servicios, según lo prescribe el artículo 3 inc. 1º letra d). Señaló "Resulta atentatorio contra el sistema de protección establecido por la LPC, además de afectar el marco de expectativas legítimas que configura la buena fe, el hecho que la denunciada pretenda desatenderse de toda responsabilidad por transacciones que no fueron efectuadas por el titular de la cuenta...".

Manifestó que lo señalado anteriormente, resulta de especial importancia debido a que es indicativo que, se ha obrado con negligencia por parte de la denunciada, infringiendo los deberes de cuidado a que obliga la buena fe contractual, y la normativa que rige en la materia, "todo lo cual cabe en las hipótesis previstas en los artículos 12 y 23 de la LPC".

A continuación la denunciante hizo presente que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores son de responsabilidad objetiva y que, por tanto, no es necesario probar el dolo

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6

Norte 874

a presente es copia fiel de su original.

23 OCT 2018

TALCA

de

de



Fojas cincuenta y uno

- 51 -

ni la culpa en la conducta del infractor, sino que solo basta el hecho constitutivo de ella. En el mismo orden de consideraciones sostuvo que *"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 (Principio de la Responsabilidad Profesional o por el riesgo creado, opuesto al tradicional de la responsabilidad subjetiva o por culpa). 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(...)'".*

Junto a lo anterior, la denunciante reflexionó sobre la asimetría existente en una relación de consumo -a favor del proveedor- producto del conocimiento que éste requiere para desarrollar un giro comercial determinado.

Continuando con sus argumentaciones, SERNAC expuso que la acción infraccional que contempla la Ley N° 19.496 es de orden público, irrenunciable y que incluso puede ser perseguida de oficio por el Tribunal.

La denunciante finalizó expresando que *"tan graves conductas de la denunciada, disminuyen la confianza en los consumidores, con los consiguientes perjuicios que ello importa para un país"*.

La sanción solicitada por la denunciante en virtud de las referidas infracciones asciende al máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, conforme a las infracciones denunciadas.

Finalmente en mérito de lo expuesto, las disposiciones legales citadas y demás disposiciones legales que resulten pertinentes, solicitó al Tribunal tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **"SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CRÉDITOS COMERCIALES LIDER S.A."**, ya individualizada, por infringir la Ley N° 19.496 y tenerlo como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

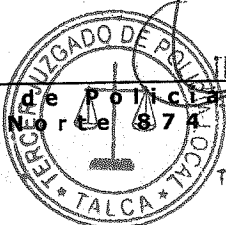
A fojas 23 el Tribunal tuvo por interpuesta denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 y fijó día y hora para la realización de la audiencia de estilo.

SEGUNDO: Que a fojas 39 y siguientes rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrado el día 28 de marzo de 2018, con la comparecencia del denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por la abogada doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ** y el apoderado don **DIEGO IGNACIO VILLAVICENCIO PINTO**, y de la denunciada **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, representada por su abogado don **GUILLERMO ÁLVAREZ DONOSO**.

La parte denunciante, **SERNAC**, ratificó la denuncia infraccional interpuesta el 6 de diciembre de 2017, en todas sus partes, solicitando se aplique el máximo de las multas, con costas.

Tercer Juzgado

6



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA

Presenta los Topes de su original

23 OCT 2018

TALCA, de de

3



Fojas cincuenta y dos - 52 -

La parte denunciada infraccional **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CRÉDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, contestó las acciones mediante minuta rolante a fojas 35 y siguientes, la que solicitó se tuviera como parte integrante de la audiencia. La minuta en síntesis refiere lo siguiente:

En cuanto a la denuncia infraccional: Solicitó su total rechazo, en atención a que no se indican con claridad los hechos en que se funda. Expresó que *"En efecto de la presentación aludida, se infiere que no se acompañaron todas las copias en la demanda, DADO QUE PRECISAMENTE LA HOJA DONDE SE SUPONE SE RELATAN LOS HECHOS, NO FUE ACOMPAÑADA AL TRIBUNAL, al momento de iniciarse esta acción, y por ende la relación de los hechos en los cuales se funda la acción, no están en el expediente"*.

Con respecto a los antecedentes de hecho, expuso que no habiéndose señalado en la denuncia los hechos en los cuales se funda la acción, no se pueden hacer cargo de los mismos, toda vez que su parte no ha tenido acceso a una relación de lo denunciado.

Que, como ya se señaló anteriormente **"NO HAY RELACIÓN DE HECHOS EN LA DENUNCIA**, y como tal no podemos hacer descargos en forma responsable de algo que sabemos de qué se trata".

Expone que, *"se habla de transacciones, no sabemos cuándo, cómo, dónde, ya que no hay relación alguna en la presentación efectuada al Tribunal"*, para luego aseverar que ni siquiera el Tribunal se podrá pronunciar sobre la presente denuncia, *"dado que no habiendo hechos denunciados como se podrá resolver la contienda planteada"*.

En cuanto a la presunta normativa vulnerada por el actor, expresó que su parte tampoco puede pronunciarse, dado que no habiendo hechos denunciados, no puede hacer una relación con las disposiciones legales citadas, pues carecen de antecedentes como para hacer los descargos sobre las supuestas normas infraccionadas.

Seguidamente solicitó se declare la "querella" como temeraria, en atención a los siguientes argumentos:

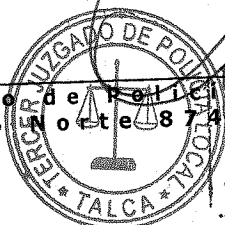
"De los hechos relacionados y de la contestación de la denuncia, queda en evidencia que la acción interpuesta carece de todo fundamento plausible, pues no aparece ni una sola evidencia que pudiese haber siquiera motivado la iniciación de un proceso en el cual se acusa a mi representada, sin existir ni un solo fundamento que ameritara siquiera haber puesto en movimiento todo el aparato de la judicatura de policía local y un considerable gasto en asesorías legales".

En síntesis concluye que este es un caso ejemplar para aplicar esa sanción.

Finalmente solicitó al Tribunal tener presente las observaciones formuladas respecto de la denuncia infraccional interpuesta en su contra y que declare:

- a) El rechazo de la denuncia de autos,
- b) Que la denuncia ha tenido un carácter temerario, conforme lo dispuesto por el artículo 55 de la Ley del Consumidor, y
- c) Que se condene en costas al denunciante".

Tercer Juzgado de Policía Local Talca, a 10 de octubre de 2018. La presente es copia fiel de su original.



23 OCT 2018
TALCA, de de



Fojas cincuenta y tres
- 53 -

El Tribunal tuvo por contestada la denuncia infraccional.

Seguidamente la parte denunciante infraccional **SERNAC**, representada por su abogada doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ** y por su apoderado don **DIEGO IGNACIO VILLAVICENCIO PINTO**, hizo presente que *"si bien es efectivo lo señalado en la contestación acompañada en la presente audiencia, en relación a que no se encuentra agregada en autos, la hoja correspondiente a la página N° 2 de la denuncia, y en esta forma fue notificada, debo señalar que ello obedece a un error involuntario y que sin perjuicio de ello, la contraparte no alego la excepción respectiva contemplada en el artículo 254 N° 4 del Código de Procedimiento Civil, entendiendo la denunciante que con los antecedentes entregados en todo el escrito de denuncia se da por entendido y enterado de los hechos denunciados, ya que expresamente en el tercer otrosí, se acompaña el reclamo que funda la denuncia y que estaba en conocimiento de la denunciada"*. Solicitando en definitiva al Tribunal se tuviera presente.

El Tribunal resolvió téngase presente.

Se recibió la causa a prueba, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Seguidamente la parte denunciante infraccional, **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representada por su abogada doña María Loreto Zurita Ramírez, solicitó citar a absolver posiciones a don **GUILLERMO RIO GONZÁLEZ**, en su calidad de jefe de local, de la denunciada.

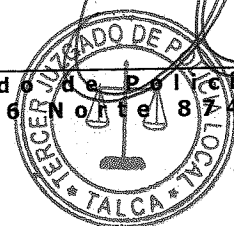
Por su parte la denunciada infraccional, **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CRÉDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, representada por su abogado don **GUILLERMO ÁLVAREZ DONOSO**, se opuso a la solicitud de absolución de posiciones pedida por la contraria, atendido a que no hay hechos en la denuncia señalados como infraccionados y *"por lo tanto, careciendo la denuncia de formulación precisa de cargos, no resulta atingente dar lugar a una absolución de posiciones de hechos como se indica en su petición, cuando hechos no existen en la presentación aludida"*. Argumentos por los cuales señaló que la diligencia solicitada es improcedente al tenor del mérito de autos.

El Tribunal resolvió que, teniendo presente lo inexacto de la denuncia interpuesta, no ha lugar a la diligencia solicitada.

TERCERO: Que a fojas 43 quedaron los autos para fallo.

CUARTO: Que a fojas 44 y siguientes la abogada doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, Región del Maule, interpuso Recurso de Reposición, en contra de la resolución dictada el 28 de marzo de 2018, solicitando dejar sin efecto la resolución recurrida en aquella parte que negó citar a absolver posiciones a don Guillermo Rio González en su calidad de jefe de local de la denunciada y en su lugar proveer, *"Ha lugar a las diligencias solicitadas, fijando día y hora para su realización' u otra de similar naturaleza"*, fundamentando. En subsidio apeló ante la Itma. Corte de Apelaciones de Talca, argumentando que la resolución recurrida altera la sustanciación regular del juicio, por lo que solicitó la revocación de la resolución recurrida por los mismos fundamentos y peticiones concretas.

Tercer Juzgado de Policía Local



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA

La presente es copia fiel de su original

23 OCT. 2018

TALCA, ____ de ____ de ____



Fojas cincuenta y cuatro
-54-

A fojas 46 de autos, considerando que la recurrente no hizo valer antecedentes nuevos que no hayan sido considerados al momento de dictarse la resolución impugnada, el Tribunal resolvió:

"1) **NO HACER LUGAR** a la Reposición interpuesta.

2) En cuanto a la apelación subsidiaria, teniendo presente que la resolución recurrida no es una sentencia definitiva ni de aquellas que hagan imposible la continuación del juicio, no siendo por tanto de aquellas apelables de conformidad con lo previsto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287, **declárese inadmisibile, por improcedente.**

3) Vuelvan los autos para fallo".

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

PRIMERO: Que, en el contexto del comparendo de contestación, conciliación y prueba, que rola a fojas 39 y siguientes, la parte denunciada **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CRÉDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, representada por el abogado don Guillermo Álvarez Donoso, objetó los siguientes documentos: "Reclamo administrativo N° R2017G1530733 de doña Ingrid Pacheco Amigo" (rolante a fojas 1 a 8), signado con el N° 1, por falsedad, falta de integridad, argumentado que "dado que da cuenta de hechos que no constan y no dicen relación en esta causa, de acuerdo a lo expresado en la minuta escrita de contestación acompañada por esta parte, en atención a que no habiendo hechos señalados por el denunciante como constitutivos de alguna infracción, no se puede aceptar documentos que no guardan relación con lo antes expuesto". Y "página N° 2 de la denuncia de estos autos" (rolante a fojas 38) signada con el N° 2, por falsedad y falta de integridad, "por ser un documento sin certificación y acreditación de adonde corresponde, dado que no tiene relación ni mención con la denuncia presentada, ni menos podemos atribuirle que sería parte de una presentación de la contraria en atención a que se ha acompañado en forma aislada, sin formar parte de ninguna presentación formal como debe efectuarse ante este Tribunal" El Tribunal otorgó traslado.

SEGUNDO: Que, la abogada de la denunciante, doña María Loreto Zurita Ramírez, evacuó traslado solicitando en primer lugar no se considere la objeción de documentos, "dado que atendido el sistema de valoración de la prueba en el presente procedimiento como es la sana crítica, no es pertinente dicha institución propia de la prueba legal tasada". En segundo lugar y en subsidio, solicitó el rechazo de la objeción, en caso que el Tribunal decida tramitarla de igual manera "atendido a que, el documento acompañado de su sola lectura se desprende que es el relato correlativo de la denuncia infraccional y que continua de la página N° 1. Asimismo como ya se señaló, esta hoja contiene la transcripción del reclamo administrativo de doña Ingrid Pacheco Amigo, reclamo N° R2017G5300733, el cual fue acompañado en la misma presentación, en el tercer otrosí, contenido al final de la página 9 e inicio de la página 10 de la denuncia infraccional que si fue notificado a la contraria, que así mismo dicho reclamo está acompañado a la causa, rolante de fojas 1 a 8 inclusive, razón por la cual si la denunciada hubiese querido tomar mayor conocimiento estaba disponible en el expediente".

TERCERO: Que, el incidentista no justificó debidamente las objeciones, pues no invocó norma legal alguna en apoyo de sus alegaciones, no siendo suficiente por si solos los argumentos esbozados para acoger las objeciones planteadas, razón por la cual el Tribunal las rechazará, sin perjuicio del

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

La presente es copia fiel de su original

23 OCT 2018

TALCA, de de



Fojas cincuenta y cinco
- 55 -

valor probatorio que les asigne a tales documentos en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287.

CUARTO: Que, a más de lo anterior, la conclusión del Tribunal guarda armonía con lo resuelto por la ltima. Corte de Apelaciones de Talca, en fallo recaído en causa Rol N° 4527-2016-Civil de 27 de abril de 2017, en que precisa que el artículo 14 de la Ley N° 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 INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, la denuncia impetrada ante este Tribunal, versa sobre infracción a la Ley N° 19.496 o Ley del Consumidor.

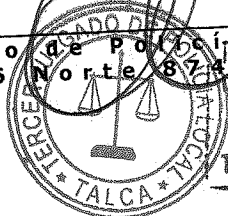
SEGUNDO: Que, la denunciante infraccional **SERNAC**, representada por la abogada doña María Loreto Zurita Ramírez y por el apoderado don Diego Ignacio Villavicencio Pinto, rindió prueba documental, rolante a fojas 1 a 17 y 38, consistente en: 1) Copia simple de reclamo N° R2017G530733 de 6 de junio de 2017, interpuesto por doña Ingrid Pacheco Amigo, en contra de la empresa denunciada, el que refiere la parte denunciante *"con ocasión de los hechos denunciados, recibió este organismo público"*; y 2) Documento que la parte denunciante designa como *"Página N° 2 de la denuncia de autos"*.

TERCERO: Que, habiendo hecho un análisis de los antecedentes y la prueba rendida, conforme a las reglas de la sana crítica, el Tribunal estima que no se encuentra acreditada en autos la supuesta conducta infraccional del proveedor denunciado. En efecto en la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor no existe una exposición clara de los hechos, no pudiendo determinarse, de lo relatado en su libelo, cuál o cuáles fueron los hechos constitutivos de la denuncia infraccional, por lo que mal se podría determinar si las infracciones alegadas fueron imputables al proveedor. El libelo es inexacto, impreciso y no contiene la suficiencia necesaria para otorgar una fundamentación clara de los hechos.

A mayor abundamiento, el hecho de que la denunciante no haya desarrollado una exposición de los hechos en forma clara y completa, y habiendo sido notificada en esa forma, para trabar la Litis, le impidió al denunciado poder ejercer una defensa adecuada, ya que no contaba con todos los antecedentes para contestar la denuncia y poder defenderse de las infracciones que se le estaban imputando.

Que siendo el Servicio Nacional del Consumidor, un Organismo Público, Fiscalizador y Especializado, llama la atención que interponga una denuncia sin realizar una revisión o examen previo de la redacción de ésta, máxime si de la sola lectura del cuerpo del libelo, se puede observar que la relación de los hechos se encuentra incompleta de forma tan evidente que falta

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 873



La presente es copia fiel de su original.

23 OCT 2018
TALCA, de de



Fojas cincuenta y seis
- 56 -

una hoja completa al cuerpo del escrito, y que no se encuentran plasmados los hechos por los cuales la denunciante asevera que Servicios y Administración De Créditos Comerciales Líder S.A., ha cometido las infracciones que le imputa, acción de tal negligencia que provoca un desmedro al proveedor a tal punto, que le impide ejercer una defensa adecuada al no tener conocimiento de los hechos infraccionales supuestamente denunciados ya que, como se dijo, la notificación fue incompleta, a la luz del intento fallido de la actora por incorporar la pieza faltante en la audiencia de estilo respectiva, siendo en consecuencia, a juicio del Tribunal, extemporánea y ratificando que la notificación fue ineficaz, por incompleta y falta de integridad.

CUARTO: Que, por tanto, al no encontrarse configurada infracción a la Ley Nº 19.496 por parte de la denunciada Servicios y Administración De Créditos Comerciales Líder S.A., no se dará lugar a la denuncia infraccional incoada en su contra en estos autos por el Servicio Nacional del Consumidor.

QUINTO: Que, se acogerá la solicitud formulada por la denunciada en orden a declarar como temeraria la denuncia incoada en su contra por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, habida consideración a que el Tribunal estima que, efectivamente, la denuncia carece de fundamento plausible.

En efecto, debe forzosamente arribarse a la anterior conclusión, debido fundamentalmente a la poca acuciosidad y rigurosidad evidenciada por el Servicio Nacional del Consumidor respecto de la redacción y revisión del cuerpo del escrito antes de formular la denuncia ante el Juzgado y después de ingresada esta al Tribunal, máxime si se considera que la denuncia fue ingresada al Tribunal el pasado 6 diciembre de 2017 y la celebración del comparendo de contestación, conciliación y prueba se realizó el 28 de marzo de 2018, es decir, teniendo la denunciante casi cuatro meses para acompañar al Tribunal la hoja que faltaba, corregir, completar y notificar la denuncia como correspondía.

A mayor abundamiento, resulta útil tener presente además, que durante el tiempo transcurrido entre el ingreso de la denuncia al Tribunal y la realización de la audiencia de estilo, la actora practicó gestiones útiles, como solicitar nuevo día y hora para la realización de ésta (fojas 26), acompañando documento y delegando poder (fojas 31), oportunidades en que la denunciante pudo haber evidenciado la grave omisión en la que había incurrido y haberla subsanado. Sin embargo, la denunciante recién advirtió la falta de la hoja número dos de la denuncia, durante la celebración del comparendo de contestación, conciliación y prueba, intentando solo en ese momento subsanar el vicio, lo que sin duda excluye el caso fortuito, fuerza mayor, o **error involuntario** que invoca para justificar su omisión.

Que la fundamentación de los hechos sobre la denuncia interpuesta fuera manifiestamente incompleta, derivó en que ésta careciera de fundamento plausible, por cuanto, no existe una relación de los hechos o ellos se relataron de forma tan incompleta que resulta imposible entender los motivos por los cuales se están imputando las infracciones al proveedor y, por consiguiente, le impiden al denunciado poder ejercer su derecho de defensa como corresponde, atendida la ineficaz notificación.

Que, a juicio del Tribunal dicha falta de rigurosidad no se condice con lo que debiera esperarse de una entidad especializada y de las características de SERNAC, que cuenta con profesionales



Fojas cincuenta y siete
- 57 -

20

capacitados para desarrollar la función que la Ley les ha encomendado, elevando así el estándar que debe requerirse a dicho servicio al momento de formular una denuncia, debiendo ser necesariamente mayor de aquel requerido a cualquier consumidor particular al momento de formular la denuncia respecto de un proveedor.

A mayor abundamiento, y a este respecto, el propio Servicio Nacional del Consumidor, y a contrario sensu, se ha referido al nivel de exigencia cuando sostiene que al proveedor le afecta una responsabilidad objetiva como 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"*, es decir por las características propias del proveedor se espera que responda y se esmere en prestar un servicio de excelencia, misma doctrina, que a juicio del Tribunal, debe emplear el Servicio denunciante en su quehacer profesional; y

Teniendo además presente la normativa atingente de la Ley N° 19.496 en especial de su artículo 50 E, y Ley N° 18.287 en especial su artículo 14;

RESUELVO:

1. **RECHAZAR** la objeción de documentos formulada por la denunciada infraccional en el comparendo de estilo, por las razones esgrimidas en los considerandos tercero y cuarto de la letra A) de la parte considerativa de la presente sentencia.
2. **NO HACER LUGAR** a la denuncia interpuesta en lo principal de presentación de fojas 18 y siguientes por don **ESTEBAN PÉREZ BURGOS**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CRÉDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, representado por don **GUILLERMO RIO GONZÁLEZ**, por no haberse acreditado que incurrió en la infracción denunciada.
3. **ACoger** la solicitud de la denunciada **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CRÉDITOS COMERCIALES LIDER S.A.** de declarar la denuncia como temeraria y así declararlo, por considerar que la denunciante no aportó fundamentos plausibles para presentar la denuncia, y en consecuencia sancionar al denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** al pago de una multa equivalente a 40 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES de conformidad con lo previsto en el artículo 50 E de la Ley N° 19.496.

De no pagarse la multa impuesta dentro del plazo de 5 días contados desde la notificación de la sentencia, el representante de la sentenciada Servicio Nacional del Consumidor don Esteban Pérez Burgos o quien corresponda, sufrirá por vía de sustitución y apremio **15 noches** de reclusión en el centro penitenciario de esta ciudad, para lo que se decretará orden de arresto en su contra, conforme a lo previsto en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

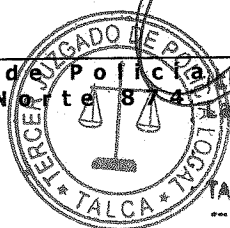
4. **CONDENAR** en costas a la denunciante por haber sido totalmente vencida.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6 Norte 874

La presente es copia fiel de su original.

9



23 OCT 2018

TALCA, de de



Fojas cincuenta y ocho
- 58 -

5. 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 personalmente o por cédula por el Inspector Municipal Sr. Javier Faúndez Faúndez y archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URR**A, Juez Letrado Titular.

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



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

TALCA, 2 de OCT. 2018 de

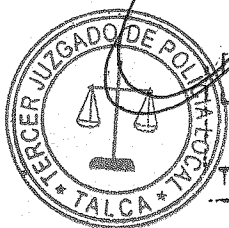
Talca, veintinueve de agosto de dos mil dieciocho.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, sus considerandos con excepción del quinto que se suprime, eliminándose, además, únicamente la referencia al artículo 50 literal e) de la Ley N°19.496.

Y SE TIENE, EN SU LUGAR, PRESENTE:

- 1.-) Que nuestra Carta Fundamental en su artículo 19 N°3 inciso 3°, estatuye – en síntesis- que aquella asegura a todas las personas, la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos, disponiendo que la ley arbitrará los medios para otorgar **asesoramiento y defensa jurídica** a quienes no puedan procurárselos por sí mismos.
- 2.-) Que el artículo 57 de la Ley N°19.496 que gobierna el derecho del consumo, establece que “El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción”.
- 3.-) Que el artículo 58 del compendio de normas en citado, en su artículo 58 literales f) y g) prescribe que son funciones del servicio que nos convoca: f) “Recibir reclamos de los consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes...” En esta función del servicio se encuentra plasmada la



TERCER JUZGADO POLICIAL LOCAL TA.
La presente es copia fiel de su original.
23 OCT 2018
TALCA, _____ de _____ de _____

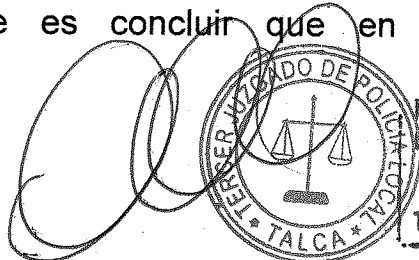
HYVGLDHXJ



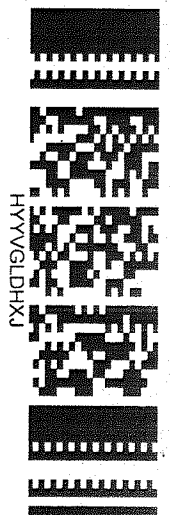
expresión "**asesoramiento**" a que hace referencia nuestra Carta Política. En la especie, dicha labor se verificó ante el servicio, según consta del reclamo deducido por doña Ingrid Pacheco Amigo en contra de la denunciada Servicios y Administración de Créditos Comerciales Lider S.A, que corre a fojas 1, labor que finalizó el servicio con la comunicación de fojas 7 a la consumidora en referencia. Por su parte, es función también del servicio conforme a la letra g) del artículo y normativa individualizada "Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores". Así, en la atribución antes descrita, se cristaliza la expresión "defensa jurídica" consagrada en la norma constitucional referida en el 1.-) que precede, misma que se materializó con la denuncia infraccional tanto en beneficio de doña Ingrid Pacheco Amigo como de los consumidores en general, que presentó – previa acreditación de su personería- don Esteban Pérez Burgos, en su calidad de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor en contra de Servicios y Administración de Créditos Comerciales Lider S.A, que se lee a fojas 18.

4.-) Que, de la naturaleza jurídica del servicio en referencia, se advierte que aquel cumple las funciones indicadas en las letras f) y g) del artículo 58 de la normativa que informa el derecho del consumo, en forma total y absolutamente gratuita, como lo expuso la recurrente en estrados, hecho que por cierto, además, no fue controvertido por el apelado.

5.-) Que, recurriendo al elemento sistemático de interpretación de la ley, consagrado en el artículo 22 del Código Civil, dable es concluir que en el Servicio Nacional del



TERCER JUZGADO POLICIAL LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
23 OCT 2018
TALCA, de de



Consumidor se consulta la condición de una entidad pública "... **destinada a prestar asistencia jurídica y judicial gratuita...**" a los consumidores. por lo que conforme al artículo 600 inciso 1° de la recopilación orgánica de tribunales, **gozará por el sólo ministerio de la ley de los beneficios establecidos en los incisos 2° y 3° del artículo 591**" del texto legal en comento. Agrega el artículo 600 citado, en su inciso 3° "Las personas que gocen de privilegio de pobreza **no serán condenadas al pago de las costas**, a menos que el tribunal respectivo, en resolución fundada, **declare que han obrado como litigantes temerarios o maliciosos**"

6.-) Que el inciso 3° del artículo 591 del Código Orgánico de Tribunales, prescribe "Salvo que la ley ordene expresamente otra cosa, **quedarán también exentos del pago de las multas establecidas para los litigantes**, pero si procedieren **con notoria malicia**, podrá el tribunal imponer la multa correspondiente, conmutable en arresto de un día por cada vigésimo de sueldo vital"

7.-) Que del marco jurídico antes descrito, se advierte con claridad meridiana que el Servicio Nacional del Consumidor, atendida su naturaleza jurídica y las funciones que le son asignadas por la ley, goza de privilegio de pobreza legal, en las causas judiciales en que participa en el interés generales de los consumidores, condición de la cual participa Pacheco Amigo, por lo que, por regla general, se encuentra exenta del pago de multas y de las costas causadas en el juicio, salvo que obrare en forma temeraria o maliciosa en el proceso.

8.-) Que, esta Corte, disiente del criterio del Juez de primer grado, en orden a calificar el actuar procesal del servicio en referencia en la causa que nos ocupa, de temerario como se

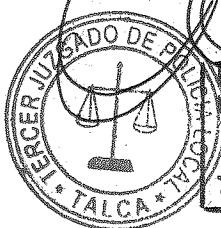


consignó en la suprimida reflexión quinta del fallo en revisión, por manera que la acción se enderezó en contra de la denunciada, edificada sobre la tramitación previa de un reclamo administrativo, cuyo resultado no satisfizo a la consumidora Ingrid Pacheco Amigo, estimando el servicio recurrido que la conducta eventualmente cometida por la denunciada, lesionaba los derechos de los consumidores en general, siendo- para este Tribunal de Alzada- procesalmente insuficiente para calificar de temeraria la denuncia del servicio, la ausencia de una hoja en el libelo que contenía la acción., por lo que el recurso en estudio debe ser, necesariamente, acogido, en los términos que se dirá en la parte resolutive de este fallo.

Por las anteriores consideraciones, normas legales citadas y lo dispuesto, además, en los artículos 145 y 186 del Código de Procedimiento Civil y 32 de la Ley N° 18.287, **SE REVOCA** la sentencia de veinticuatro de abril pasado, escrita de fojas 49 a fojas 58, dictada por el Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca, don Walter Barramuño Urrea, en cuanto por ella acogió la solicitud de la denunciada en orden a calificar de temeraria la acción enderezada por el recurrente e impuso una multa de 40 Unidades Tributarias Mensuales y, además, la condenó al pago de las costas de la causa por haber sido totalmente vencida y, en su lugar, se decide, que se le **EXIME** del pago de la multa y de las costas de la causa, en razón de gozar la recurrente de privilegio de pobreza legal y, además, por no considerarse la acción deducida en contra de la denunciada como temeraria, sin costas del recurso.

Redacción del Fiscal Judicial Suplente don Álvaro Saavedra Sepúlveda.

Regístrese y devuélvase, en su oportunidad.



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

HYYVGLDHXJ