

21350

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CONCEPCION

Trinitarias N° 180

**CARTA CERTIFICADA  
NOTIFICACIÓN**

CAUSA ROL N°2.233/2018

"Sernac con Orocash"

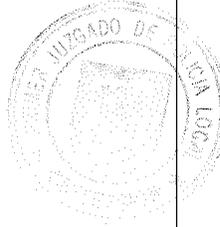
(Paula)



CONCEPCIÓN, 20 DIC 2018

Sr. (a): **MANUEL MUÑOZ GARCIA** por la parte denunciante Sernac  
Dirección: Colo-Colo N°166 Concepción.

Hago saber a Ud. que en Causa Rol N°2.233/2018-P que se sigue ante este Tribunal, se dictó sentencia definitiva la que se acompaña, y que rola a fojas 66 y siguientes.



*[Handwritten signature]*  
SECRETARIA (T)

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	24 DIC. 2018
Línea	2027

888 510 0 8.



**CONCEPCIÓN**, veintisiete de septiembre del año dos mil dieciocho

**VISTOS:**

Que, a fojas 1 y siguientes, rola copia simple de Resolución Exenta nro. 197 de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 6 y siguiente, rola copia de Resolución con Toma de Razón nro. 405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2016, la cual nombra a Juan Pablo Pinto Géldrez, como Director Regional de la Dirección Regional del Bío-Bío del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 8 y siguiente, rola copia simple de oficio ordinario nro. 4976, de fecha 04 de diciembre de 2017.

Que, a fojas 10, rola copia simple de comprobante de recepción orden nro. 1180568810231, de la empresa Correos de Chile, correspondiente al oficio ordinario nro. 4976, de fecha 06 de diciembre de 2017.

Que, a fojas 11 y siguientes, Juan Pablo Pinto Géldrez, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío, atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra del proveedor Orocash, Grupo Soluciones S.A., representada legalmente para estos efectos por Rafael Valenzuela, o bien representada conforme a lo prescrito en los artículos 50 C inciso tercero y 50 letra D, ambos de la Ley 19.496, por el o la administrador(a) del local o jefe de oficina cuyo nombre y rut ignora o por quien actualmente haga las veces de tal, por los fundamentos de hechos y derecho que indica; en el primer otrosí, se hace parte; en el



segundo otrosí, acredita personería; en el tercer otrosí, acompaña documentos; y en el cuarto otrosí, otorga patrocinio y confiere poder al abogado Manuel Muñoz García.

Que, a fojas 24, se cita a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, resolución que les es notificada legalmente.

Que, a fojas 27, rola carta dirigida al Director del Sernac de fecha 19 de abril de 2018, con misma fecha de recepción, solicitando la posibilidad de reenviar el oficio 4976.

Que, a fojas 28 y siguientes, rola carta de fecha 24 de abril de 2018, donde se entrega toda la información solicitada en el oficio 4976.

Que, a fojas 31 y siguientes, rola recepción de respuesta en otras ciudades donde Sernac solicitó la misma información, que se entregaron en los tiempos correspondientes: De la Región de Tarapacá, sucursal Iquique, Región del Maule, sucursal Talca, Región de La Araucanía, sucursal Temuco, y Región de Antofagasta, sucursal Antofagasta.

Que, a fojas 55, rola poder amplio de fecha 10 de julio del año 2018, autorizado en Notaria de Santiago, de don Álvaro González Salinas en virtud del cual Eduardo Javier Arend Serrano en representación de Sociedad Grupo Soluciones S.A., confiere poder amplio a Luis Manuel Valenzuela Medina.

Que, a fojas 56, rola copia de cédula nacional de identidad de Eduardo Javier Arend Serrano.

Que, a fojas 57, rola copia de cédula nacional de identidad de Luis Manuel Valenzuela Medina.

Que, a fojas 58 y siguiente, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de ambas partes.



Se trajeron los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:**

1.- Que, Juan Pablo Pinto Géldrez, Director Regional de la Octava Región del Bío Bío del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado en calle Colo-Colo nro. 166, Concepción, atendido lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley nro. 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra del proveedor Orocash, Grupo Soluciones S.A., representada legalmente para estos efectos por Rafael Valenzuela, ignora segundo apellido, profesión u oficio, o bien representada conforme a lo prescrito en los artículos 50 C inciso tercero y 50 letra D, ambos de la Ley 19.496, por el o la administrador(a) del local o jefe de oficina cuyo nombre y rut ignora o por quien actualmente haga las veces de tal, todos domiciliados para estos efectos en Caupolicán nro. 599, Concepción, fundada en que, en virtud de las facultades conferidas en el artículo 58 incisos quinto, sexto y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, requirió a la denunciada mediante el Oficio Ordinario nro. 4976, de fecha 04 de diciembre de 2017, información y antecedentes que detalla en su libelo, recepcionado por la empresa Orocash, Grupo Soluciones S.A., con fecha 06 de diciembre de 2017, y habiendo transcurrido el plazo señalado en el Oficio citado, de 10 (diez) días hábiles, no dio respuesta, en consecuencia, existe una negativa injustificada a dar cumplimiento al requerimiento de información de este servicio, y al no proporcionarla la denunciada, constituye abierta y acreditada infracción al inciso 5º y siguientes del artículo 58 de la LPC. En cuanto a la sanción solicita lo dispuesto en el artículo 24 y lo dispuesto en el artículo 58 inciso 9º de la Ley de Protección de los



derechos de los consumidores, condenar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándose en cada caso el máximo de la multa, con ejemplar condena en costas.

2.- Que, se realizó la audiencia de contestación, conciliación y prueba, rolante a fojas 58 y siguiente, con la asistencia de ambas partes. La parte denunciante Sernac, representada por el abogado Manuel Muñoz García, ratifica denuncia infraccional de fojas 11 y siguientes, en todas sus partes, solicitando sea acogida con expresa condenación en costas. La parte denunciada infraccional Grupo Soluciones S.A. Orocash, representada por Luis Manuel Valenzuela Medina contesta traslado, señalando que, es un error totalmente involuntario de su persona, y no de la empresa, ya que sí fue recibida la información solicitada por el Sernac, y en el momento que correspondía, él no la solicitó a Santiago, posteriormente cuando llega la denuncia concurre a Sernac y solicita la información de que se trataba lo que se le había solicitado, y a los dos días lleva una carta de descargos, dirigida al Director, donde explica que el error fue suyo como persona, y no es la política de la empresa no contestar. Junto con esta carta llevó la información que en su momento solicitaron y además las respuestas de las otras sucursales del país que también fueron solicitadas, para demostrar que la política de la empresa es contestar, y que esto se debió a un error personal. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce, recibándose la causa a prueba.

La parte denunciante Sernac rindió **prueba documental**, no objetada consistente en: 1.- Copia simple de Resolución Exenta nro. 197 de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 1 y siguientes); 2.- Copia de Resolución con Toma



de Razón nro. 405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2016, la cual nombra a Juan Pablo Pinto Gédrez, como Director Regional de la Dirección Regional del Bío-Bío del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 6 y siguiente); 3.- Copia simple de oficio ordinario nro. 4976, de fecha 04 de diciembre de 2017 (a fojas 8 y siguiente); 4.- Copia simple de comprobante de recepción orden nro. 1180568810231, de la empresa Correos de Chile, correspondiente al oficio ordinario nro. 4976, de fecha 06 de diciembre de 2017 (a fojas 10).

La parte denunciada infraccional Grupo Soluciones S.A. Orocash, rindió **prueba documental**, no objetada consistente en: 1.- Carta dirigida al director del Sernac de fecha 19 de abril de 2018, con misma fecha de recepción, solicitando la posibilidad de reenviar el oficio 4976 (a fojas 27); 2.- Carta de fecha 24 de abril de 2018, donde se entrega toda la información solicitada en el oficio 4976 (a fojas 28 y siguientes); y 3.- Recepción de respuesta en otras ciudades donde Sernac solicitó la misma información, que se entregaron en los tiempos correspondientes: De la Región de Tarapacá, sucursal Iquique, Región del Maule, sucursal Talca, Región de La Araucanía, sucursal Temuco, y Región de Antofagasta, sucursal Antofagasta (a fojas 31 y siguientes).

**3.-** Que, en cuanto a la denuncia infraccional, de fojas 11 y siguiente, antecedentes de autos y prueba rendida, analizada conforme a las reglas de la sana crítica, si bien existe un retraso en la información requerida a la denunciada en virtud de Oficio Ordinario nro. 4976 de fecha 04 de diciembre de 2017, no se logra acreditar la negativa injustificada a la que alude Sernac. El jefe zonal de Grupo Soluciones S.A. "Orocash" Luis Manuel Valenzuela Medina, en acta de fojas 58, señala que se trata de un error involuntario de su persona, que al

momento en que llega la denuncia, lleva los antecedentes solicitados a Sernac, junto a las respuestas de las otras sucursales del país para demostrar que la política de la empresa es cumplir con sus obligaciones, no siendo los antecedentes de autos suficientes para dar por acreditada la infracción denunciada, por consiguiente, no procede acoger la denuncia infraccional.



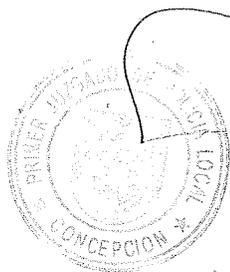
Y, teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley 18.287, en los artículos 13, 14 y demás pertinentes de la ley 15.231 en actual vigencia; 1, 2, 24, 50, 58 y siguientes, y demás pertinentes de la ley 19.496; **SE DECLARA:**

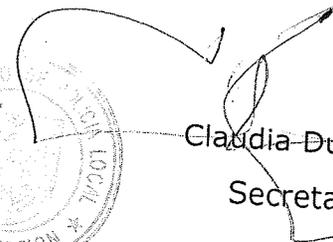
Que, no ha lugar a la denuncia infraccional de fojas 11 y siguientes, sin costas, interpuesta por Servicio Nacional del Consumidor, en contra de Grupo Soluciones S.A. "Orocash", representada legalmente por Luis Valenzuela Medina, ya individualizados.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

Dictada por el Sr. Juez Letrado Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción, don **Fernando Barja Espinosa**. Autoriza Secretaria Titular, Claudia Durán Carrasco. Conforme con el original.-

**ROL 2.233-18**



  
Claudia Durán Carrasco  
Secretaria Titular