

21353

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CONCEPCION

Trinitarias N° 180

CARTA CERTIFICADA

NOTIFICACIÓN

CAUSA ROL N°2.235/2018

"Sernac con Latam"

(Paula)

CORREOS DE CHILE



CONCEPCIÓN, 20 DIC 2018

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

Hago saber a Ud. que en Causa Rol N°2.235/2018-P que se sigue ante este Tribunal, se dictó sentencia definitiva la que se acompaña, y que rola a fojas 51 y siguientes.



*[Handwritten Signature]*  
SECRETARIA (T)

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	<u>24 DIC. 2018</u>
Línea	<u>2020</u>





**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 Gédrez, 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. 4978, de fecha 04 de diciembre de 2017.

Que, a fojas 10, rola copia simple de comprobante de recepción orden nro. 1180568810255, de la empresa Correos de Chile, correspondiente al oficio ordinario nro. 4978.

Que, a fojas 11 y siguientes, Juan Pablo Pinto Gédrez, 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 Latam Factors S.A., representada legalmente para estos efectos por Oscar Espinoza 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 y acompaña documentos; en el tercer otrosí, acompaña documentos; y en



el cuarto otrosí, otorga patrocinio y confiere poder al abogado Manuel Muñoz García.

Que, a fojas 23, se citó a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, resolución que les es notificada legalmente.

Que, a fojas 26 y siguientes, rola copia autorizada de mandato judicial de fecha 27 de junio del año 2018 en notaria de Santiago, del notario público Álvaro Gonzales Salinas, en virtud del cual Latam Factors S.A. confiere mandato judicial amplio a Gian Carlo Lorenzini Rojas y otros.

Que, a fojas 31, Gian Carlo Lorenzini Rojas, en representación de la denunciada Latam Factors S.A., en lo principal de sí escrito, asume patrocinio y poder, en el primer otrosí, delega poder, en el segundo otrosí, acompaña personería.

Que, a fojas 33 y siguiente, rola carta dirigida a Juan Pinto Geldres, de fecha 25 de abril de 2018, e ingresada a la oficina de partes del Sernac, con fecha 24 de abril del presente, en el cual Oscar Espinoza, agente de la sucursal Concepción, y don Francisco Hormazábal Riquelme, gerente de operaciones, ambos de la empresa Latam Factors, dieron respuesta al oficio ordinario nro: 4978 materia de la presente denuncia.

Que, a fojas 35 y siguientes, rola set de cuatro certificados de cumplimiento de formulario ROE, emitido por la unidad de análisis financieros del Gobierno de Chile, de fechas 05 de abril, 03 de julio y 03 de octubre, todos del 2017 y de fecha 04 de enero de 2018, que dan cuenta del cumplimiento de las obligaciones legales por parte de su representada.



Que, a fojas 39 y siguientes, José Francisco Javier Cisternas Tapia, por la parte denunciada, contesta denuncia infraccional.

Que, a fojas 43, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de ambas partes.

Que, a fojas 45 y siguientes, Manuel Muñoz García, en representación de la parte denunciante Sernnac, en lo principal de su escrito, hace presente observaciones a la prueba; en el primer otrosí, solicita se tenga presente y en el segundo otrosí, solicita fallo.

Se trajeron los autos para fallo.

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

1.- Que, Juan Pablo Pinto Gédrez, 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 Latam Factors S.A., representada legalmente para estos efectos por Oscar Espinoza, o conforme 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 Arturo Prat nro. 390, oficina 1201, Edificio NeoCentro, 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. 4978, de fecha 04 de diciembre de 2017, información y antecedentes que detalla en su libelo, recepcionado por la empresa Latam Factors S.A., con fecha 06 de diciembre de 2017, y habiendo transcurrido el



plazo señalado en el Oficio citado, de 10 (diez) días hábiles, al cual no dio respuesta, en consecuencia, existe una negativa injustificada a dar cumplimiento al requerimiento de información de este servicio, infringiendo el artículo 58 inciso quinto y siguientes de la LPC, debido a que no proporcionó al Sernac la información y/o antecedentes requeridos, documentación que, es indispensable para que este servicio pueda ejercer las atribuciones que mandata la ley por tratarse de información básica comercial relevante y atingente para que los consumidores puedan tomar las mejores decisiones de consumo, y al no proporcionarla la denunciada, constituye abierta y acreditada infracción al inciso 5º y siguientes del artículo 58 de la LPC. La información comercial, dice relación con aquellos locales o dependencias bajo su administración y responsabilidad directa, así como también una solicitud de la documentación involucrada en el proceso de operación de factoring y de las actividades de su giro. Además se solicita todo tipo de información respecto a los reclamos que hubiesen presentado los consumidores respecto de sus servicios durante el último año en curso. Hechos que constituyen infracción a la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, específicamente artículo 58 inciso 5º y siguientes en relación con el 1º número 3 e inciso 9º de la ley 19.496 que señala que "... la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local...". Por consiguiente, habiéndose cometido una infracción de las contempladas en la LPC, estando acreditados los hechos y el derecho que los sanciona, resulta del todo procedente condenar a la infractora al máximo de la multa establecida en la ley. 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 43, 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, con expresa condenación en costas. La parte denunciada infraccional contesta mediante minuta escrita, acompañada en autos a fojas 39 y siguientes, solicitando se rechace en todas sus partes, fundada en que, el referido oficio no fue recibido por su representada ni por ninguno de sus dependientes, lo que derivó en su extravío, al no operar el procedimiento con que su representada cuenta para tramitar adecuadamente, en tiempo y forma, las comunicaciones de toda autoridad judicial, regulatoria o administrativa. Es la no recepción del oficio el origen de la omisión de respuesta que denuncia el Sernac, omisión involuntaria y en forma alguna atribuible a su representada, y que constituye una excepción a la voluntad, compromiso y comportamiento permanente de Latam Factors de dar respuesta y acogida a toda solicitud formulada por cualquier autoridad, lo demuestra el hecho que una vez notificados por ministro de fe de la denuncia de autos, de inmediato se ingresó la información requerida, recepcionada con fecha 24 de abril de 2018. Hace presente que, atendido el giro de su representada, en sus oficinas no hay atención a clientes, ya que sus clientes son personas jurídicas, que celebran contratos mercantiles para



ambas partes, y al tratarse de traspasos de facturas por servicios prestados a terceros, los clientes de su representada en ningún caso podrán ser considerados consumidores de acuerdo al artículo 1 numerales 1ro y 2do. Hace presente además, que el domicilio principal de su representada se encuentra en avenida Vitacura 2670 Piso, Las Condes, Santiago Chile, y que el oficio supuestamente fue despachado a la sucursal de Concepción, donde no es habitual se reciban estos requerimientos. A partir de lo expuesto resulta evidente que la excepcional e involuntaria omisión de respuesta al oficio del Sernac, que no resulta atribuible a su representada, no ha afectado en sus derechos a consumidor alguno no ha restringido o condicionado las facultades de dicho servicio para resguardarlos adecuadamente, de haber sido ello necesario. En este sentido, que resulta del caso tener en consideración que, con ocasión de las reformas introducidas por la ley 20.555 se modificó el art. 58 de esta última, consignando como infracción "la negativa o demora injustificada" por parte de un proveedor en la remisión de los antecedentes requeridos por el Servicio Nacional del Consumidor, dentro del ámbito de sus respectivas atribuciones. Como bien se desprende de la propia enunciación del ilícito infraccional, al que, como ha indicado la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, en su carácter de manifestación del ius puniendi estatal le es aplicable la garantía de tipicidad consagrada en el artículo 19 nro. 3 de la Constitución Política de la Republica, no es cualquier negativa o falta de entrega de información la que se encuentra prohibida en la LPC, sino únicamente la que es injustificada, vale decir, la que se realiza de forma caprichosa, sin fundamento alguno y en plena inobservancia de la ley, entorpeciendo así el ejercicio de las facultades con que cuenta el Sernac



de conformidad con la normativa vigente. Así las cosas, lo que pretende la norma en cuestión es sancionar a los proveedores que rehúsan sin motivo alguno entregar la información que les es requerida y que dice relación con la información básica comercial que deben disponer y con los antecedentes complementarios que sean estrictamente indispensables para el ejercicio de las atribuciones del Sernac, conforme estos últimos se desarrollan y pormenorizan en el Manual de Requerimiento de información disponible en el sitio web de dicho organismo. Contrastado el referido estándar normativo con los antecedentes del caso, es dable advertir que en forma alguna la omisión de respuesta de oficio del Sernac por su representada obedece a un hecho voluntario, sino que, como ha señalado obedece únicamente a un infortunado, excepcional e imprevisible error de carácter administrativo, sin detrimento para consumidor alguno, ni entorpecimiento al ejercicio de las atribuciones del propio Sernac, y como ya ha señalado, una vez notificada la denuncia, de inmediato se subsanó cualquier omisión. Que, de acuerdo a todos los antecedentes expuestos, es evidente y de toda justicia considerar que la multa solicitada por el Servicio Nacional del Consumidor resulta impropia y del todo desproporcionada a la realidad de los hechos. Solicitando en definitiva, se rechace en todas sus partes la denuncia interpuesta y en subsidio, en el improbable evento que lo pedido como petición principal no sea acogido, que se rebaje el monto de la multa a la que se condenó a su representada al mínimo posible y que no se condene en costas a su representada, por asistirle un motivo plausible para litigar. 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 BíoBío del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 6 y siguiente); 3.- Copia simple de oficio ordinario nro. 4978, de fecha 04 de diciembre de 2017 (a fojas 8 y siguiente); 4.- Copia simple de comprobante de recepción orden nro. 1180568810255, de la empresa Correos de Chile, correspondiente al oficio ordinario nro. 4978 (a fojas 10).

La parte denunciada infraccional Latam Factors S.A., rindió **prueba documental**, no objetada consistente en: 1.- Carta dirigida a Juan Pinto Geldres, de fecha 25 de abril de 2018, e ingresada a la oficina de partes del Sernac, con fecha 24 de abril del presente, en el cual Oscar Espinoza, agente de la sucursal Concepción, y don Francisco Hormazábal Riquelme, gerente de operaciones, ambos de la empresa Latam Factors, dieron respuesta al oficio ordinario nro. 4978 materia de la presente denuncia (a fojas 33 y siguiente) y 2.- Set de cuatro certificados de cumplimiento de formulario ROE, emitido por la unidad de análisis financieros del Gobierno de Chile, de fechas 05 de abril, 03 de julio y 03 de octubre, todos del 2017 y de fecha 04 de enero de 2018, que dan cuenta del cumplimiento de las obligaciones legales por parte de su representada (a fojas 35 y siguientes).



3.- Que, en cuanto a la denuncia infraccional de fojas 11 y siguientes, interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor en contra del proveedor Latam Factors S.A., fundada en el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 58 inciso quinto y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, específicamente, proporcionar información y/o antecedentes, relacionado con la información básica comercial definida en el artículo 1 N° 3 del mismo cuerpo legal. El artículo 58 de la Ley N° 19.496, faculta al Servicio Nacional del Consumidor, a solicitar antecedentes y documentación que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1 N° 3 de esta Ley de marras, dentro del plazo que se determine en el requerimiento, no inferior a 10 días; y los proveedores, por su parte, están obligados a proporcionar dicha información, la negativa o demora injustificada es sancionada con multa que establece el mencionado artículo. Por consiguiente, analizados los antecedentes de autos, apreciados éstos conforme a las reglas de la sana crítica, se concluye que la empresa denunciada Latam Factors S.A., infringió la obligación legal que ordena el artículo 58 inciso quinto y siguientes de la ley en comento, al no proporcionar al Sernac la información y/o antecedentes requeridos mediante oficio ordinario nro. 4978 de fecha 04 de diciembre de 2017, quedando con ello establecida la efectividad de la denuncia, hechos que no fueron desvirtuados por la denunciada, por lo que será sancionada.

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, 59 y demás pertinentes de la ley 19.496; **SE DECLARA:**

Que, ha lugar a la denuncia infraccional de fojas 11 y siguientes, con costas, interpuesta por Servicio Nacional del Consumidor, condenándose a Latam Factors S.A., representada legalmente por Oscar Espinoza, al pago de una multa de **5 Unidades Tributarias Mensuales**, a beneficio fiscal, como infractor del artículo 58 inciso quinto y siguientes, de la Ley 19.496.

Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, sufrirá, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual con un máximo de quince jornadas diarias nocturnas, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

Oficiese a la Tesorería Regional.

**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 Espinoza**. Autoriza Secretaria Titular, Claudia Durán Carrasco. Conforme con el original.-

**ROL 2.235-18**



Secretaria Titular  
Claudia Durán Carrasco