JUZGADO POLICIA LOCAL
CALLE CHACA N° 3034 ALTO HOSPICIO

CAUSA ROL: 23.736-L/2014

ALTO HOSPICIO, veinte de octubre de dos mil quince.

TENIENDO PRESENTE:

1.- A fojas 01 y siguientes de autos, rola presentación de don CLAUDIO ALEXIS VARAS VARAS, Cédula de Identidad N° 17.432.497-2, empleado público, domiciliado en calle Puerto Montt N° 19, comuna de Alto Hospicio, interponiendo denuncia infraccional en contra del proveedor CREDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A., COFISA S.A., sucursal Alto Hospicio, persona jurídica de su denominación, Rut N° 82.982.300-4, representado para los efectos del artículo 50 C inciso tercero en relación al artículo 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre Protección de los Consumidores, esto es, se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, el señor YERKO ZUÑIGA, ignora Cédula de Identidad y profesión u oficio; o quien lo subrogue o represente, para estos efectos, todos domiciliados en Avenida Ramón Pérez Opazo N° 3167, comuna de Alto Hospicio, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que expone. Los hechos: "Durante el mes de mayo del año 2012, se acercó a la sucursal de la tienda ABCDIN de la comuna de Alto Hospicio, con la intención de obtener la tarjeta de crédito de dicho establecimiento. Para su sorpresa, la persona que la atendió le manifestó que mantenía una deuda morosa por concepto de la tarjeta, por una suma que excedía los $750.000.- (setecientos cincuenta mil pesos). Al explicarle que jamás había obtenido la tarjeta, la ejecutiva que lo atendió, le ofreció la solución de cerrar la tarjeta y desconocer la deuda, lo cual hizo. Posteriormente, y en reiteradas ocasiones se acercó a la tienda para conocer la solución ofrecida a su caso, sin embargo, lo único que obtuvo fue que le rebajaran de la deuda total, aproximadamente $100.000 (cien mil pesos), a título de un teléfono que se había comprado en la tienda, dado que los comprobantes suscritos, en el momento en que se vendió el bien, no correspondían a su firma. A continuación, y dada su seguridad en no haber consentido ni autorizado la apertura de la tarjeta ABCDIN, solicitó copia del contrato que supuestamente había suscrito en el año 2010, sin embargo y hasta el mes de octubre del año 2012, la tienda no lo entregó. Asimismo, con fecha 04 de julio del año 2012 formuló un reclamo administrativo número 6220502 ante la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, solicitando: "*Que se anulara la deuda por*

no corresponder y se cerrara esa cuenta a la brevedad". Así, y dentro del proceso de mediación respectivo, la contraria, con fecha 19 de julio del año 2012, respondió al traslado conferido, señalando que: *"Analizando el reclamo presentado a vuestra oficina por la persona antes mencionada. Se informa que lamentamos la situación planteada por Don Claudio Varas y podemos informar que no se puede acceder a la solicitud de cliente ya que los cic activos corresponden a cliente y se confirma que con fecha 06 de noviembre del 2010 cliente apertura tarjeta ABCDIN en nuestra sucursal Alto Hospicio por lo cual firma contrato de apertura (se adjunta) donde se le hace entrega de su tarjeta con una línea de crédito de $521.000".* En definitiva, esta gestión administrativa llevada adelante por el Servicio Nacional del Consumidor, en los términos del artículo 58 letra f) de la Ley N° 19.496, se agotó, sin que se haya logrado promover un efectivo entendimiento voluntario que ponga fin al conflicto de que dio cuenta su reclamo. Acto seguido, con fecha 02 de agosto del año 2012, formuló, por los hechos reclamados, denuncia número 06325, ante la Tercera Comisaría de Alto Hospicio. US., las deudas exigidas corresponden a transacciones efectuadas (compras de combustible), los días 06, 07 y 12 de noviembre del año 2010, por diversos montos. Hizo presente, que la apertura de la tarjeta ABCDIN se verificó con documentos falsificados, tales como, liquidaciones de sueldos y certificado de autorización del oficial de personal del Ejército de Chile, VI división del Ejército. Asimismo, y según consta en Informe Pericial Documental del Laboratorio de Criminalística Regional Iquique de la Policía de Investigaciones de Chile, número 43-DO, RUC N° 1200771025-7, de fecha 15 de mayo del año 2014, recepcionado por la Fiscalía Local de Alto Hospicio, con fecha 12 de junio del mismo año, acápite III.- CONCLUSIONES: 1.- *"Las firmas dudosas contenidas en las tres hojas de la Solicitud de Incorporación, propuesta y certificado de cobertura inmediata de seguro de desgravamen e invalidez permanente 80% para clientes de tarjeta de crédito ABCDIN ("Firma titular asegurado"; "Firma cliente" y "Cliente") son imitaciones de las autógrafas propias de Claudio Alexis Varas Varas, <u>siendo, por lo tanto, falsas.</u> 2.- <u>Las escrituras contenidas en la 1° y 3°</u> hojas de la "Solicitud de incorporación, propuesta y certificado de Cobertura inmediata de seguro de desgravamen e invalidez permanente 80% para clientes de tarjeta de crédito ABCDIN" <u>no proceden de la mano de Claudio Alexis Varas Varas".</u>* Pues bien SS., por medio de este antecedente queda acreditado que el suscrito no solicitó, concurriendo con su voluntad, la apertura del "Contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito ABCDIN", con fecha 06 de noviembre del año 2010, ni tampoco contrató la incorporación a seguros de desgravamen e invalidez permanente 80%. Empero lo anterior, SS., el denunciante hoy en día y según consta en estado de cuenta de tienda ABCDIN, de fecha 06 de noviembre del año 2014 mantiene con el establecimiento comercial una deuda de $747.871 (setecientos cuarenta y siete mil ochocientos setenta y un pesos), la cual aún

es exigida por ésta, incluso, con fecha 19 de abril del año 2011, en causa Rol C-8274-2011, ante el 8° Juzgado Civil de Santiago, la denunciada infraccional interpuso demanda ejecutiva por obligación de dar en su contra, la cual, posteriormente fue archivada por el Tribunal. Todo lo anterior, pese a que el denunciante había sostenido en el tiempo que no había verificado la apertura del "Contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito ABCDIN", ni menos contratado la incorporación a seguros de desgravamen e invalidez permanente 80%. Con ello, US., queda en evidencia que la infracción hoy reclamada continúa perpertrándose en el tiempo, al mantenerse en sus registros como moroso, pese a haber declarado expresamente a la tienda ABCDIN no haber concurrido con su voluntad a las respectivas aperturas de productos y a desatender u omitir sus reclamos de desconocimiento. En definitiva SS., el proveedor, profesional en su giro, jamás ha formulado denuncia ante autoridad competente de los hechos conocidos o concurrido a seguir una acción judicial contra los presuntos responsables, sino solo se ha empeñado, durante todo este tiempo, a exigir el cobro de la obligación, castigándole y manteniéndole con una deuda no contraída por él, no reconociendo su error e impidiéndole finalmente, acceder, con su aquiescencia, a obtener su producto". Antecedentes de derecho: En los términos de la Ley del consumidor, la denunciada es, efectivamente, experto o profesional en el área de las actividades de su giro, por lo que se encuentra en inmejorables condiciones para tomar los resguardos necesarios que eviten el menoscabo que la mala utilización de los productos pueda ocasionar al consumidor afectado. Tiene los medios técnicos o de hecho que aseguren la efectiva identificación de quien hace uso del producto en su calidad de titular, estableciendo claves secretas, utilizando scanner digitales, mejorando continuamente la tecnología de acceso a cajeros automáticos, imponiendo barreras en el acceso electrónico o instruyendo adecuadamente a sus dependientes y empresas coligadas en estas prestaciones, entre otra infinidad de medidas profesionales y diligentes de resguardo. Además, se encuentra legalmente obligada a emplearlos o disponer de ellos para prestar seguridad en el consumo a sus clientes o usuarios. De esta manera, se encuentra claramente infraccionado el artículo 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, el que expresamente dispone: *"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".* Además, la conducta infraccional descrita, vulnera el derecho básico e irrenunciable de los consumidores, consagrado en el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496, el que previene que *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medioambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles".* De lo

dicho, queda de manifiesto que la prestación de un servicio seguro no solo representa un derecho básico del consumidor, sino que además, la obligación correlativa del proveedor de adoptar todas las medidas necesarias para evitar para evitar que los consumidores vean afectada la seguridad de sus bienes o de su patrimonio, lo que en el presente caso, obviamente, no sucedió. Así, los hechos del juicio dan cuenta de una negligencia contractual evidente, expresada en la existencia de fallas o deficiencias de calidad y de seguridad en la prestación de los servicios financieros del giro de la parte denunciada, lo que en definitiva ha ocasionado un inobjetable menoscabo para el consumidor afectado, que US., debe en principio reparar con la declaración de responsabilidad infraccional e imponiendo el máximo de las multas que establece el artículo 24 de la Ley N° 19.496. Por tanto, en virtud de lo expuesto y disposiciones legales citadas, y artículos 1° y 7° y demás pertinentes de la Ley número 18.287, pidió a US., tener por interpuesta denuncia infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar al proveedor, Créditos Organización y Finanzas S.A., COFISA S.A., sucursal Alto Hospicio, al pago del máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, por cada una de las infracciones incurridas, con costas, a saber: vulneración a los artículos 3° letras d); y 23 inciso 1°, todos de la LPC. En el primer otrosí de su presentación, don CLAUDIO ALEXIS VARAS VARAS, Cédula de Identidad N° 17.432.497-2, empleado público, domiciliado en calle Puerto Montt N° 19, comuna de Alto Hospicio, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor CREDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A., COFISA S.A., sucursal Alto Hospicio, persona jurídica de su denominación, Rut N° 82.982.300-4, representado para los efectos del artículo 50 C inciso tercero en relación al artículo 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre Protección de los Consumidores, esto es, se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, el señor YERKO ZUÑIGA, ignora Cédula de Identidad y profesión u oficio; o quien lo subrogue o represente, para estos efectos, todos domiciliados en Avenida Ramón Pérez Opazo N° 3167, comuna de Alto Hospicio, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que expone: <u>Los Hechos:</u> "Durante el mes de mayo del año 2012, se acercó a la sucursal de la tienda ABCDIN de la comuna de Alto Hospicio, con la intención de obtener la tarjeta de crédito de dicho establecimiento. Para su sorpresa, la persona que la atendió le manifestó que mantenía una deuda morosa por concepto de la tarjeta, por una suma que excedía los $750.000.- (setecientos cincuenta mil pesos). Al explicarle que jamás había obtenido la tarjeta, la ejecutiva que lo atendió, le ofreció la solución de cerrar la tarjeta y desconocer la deuda, lo cual hizo. Posteriormente, y en reiteradas ocasiones se acercó a la tienda para conocer la solución ofrecida a su caso, sin embargo, lo único que

obtuvo fue que le rebajaran de la deuda total, aproximadamente $100.000 (cien mil pesos), a título de un teléfono que se había comprado en la tienda, dado que los comprobantes suscritos, en el momento en que se vendió el bien, no correspondían a su firma. A continuación, y dada su seguridad en no haber consentido ni autorizado la apertura de la tarjeta ABCDIN, solicitó copia del contrato que supuestamente había suscrito en el año 2010, sin embargo y hasta el mes de octubre del año 2012, la tienda no lo entregó. Asimismo, con fecha 04 de julio del año 2012 formuló un reclamo administrativo número 6220502 ante la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, solicitando: "*Que se anulara la deuda por no corresponder y se cerrara esa cuenta a la brevedad".* Así, y dentro del proceso de mediación respectivo, la contraria, con fecha 19 de julio del año 2012, respondió al traslado conferido, señalando que: *"Analizando el reclamo presentado a vuestra oficina por la persona antes mencionada. Se informa que lamentamos la situación planteada por Don Claudio Varas y podemos informar que no se puede acceder a la solicitud de cliente ya que los cic activos corresponden a cliente y se confirma que con fecha 06 de noviembre del 2010 cliente apertura tarjeta ABCDIN en nuestra sucursal Alto Hospicio por lo cual firma contrato de apertura (se adjunta) donde se le hace entrega de su tarjeta con una línea de crédito de $521.000".* En definitiva, esta gestión administrativa llevada adelante por el Servicio Nacional del Consumidor, en los términos del artículo 58 letra f) de la Ley N° 19.496, se agotó, sin que se haya logrado promover un efectivo entendimiento voluntario que ponga fin al conflicto de que dio cuenta su reclamo. Acto seguido, con fecha 02 de agosto del año 2012, formuló, por los hechos reclamados, denuncia número 06325, ante la Tercera Comisaría de Alto Hospicio. US., las deudas exigidas corresponden a transacciones efectuadas (compras de combustible), los días 06, 07 y 12 de noviembre del año 2010, por diversos montos. Hizo presente, que la apertura de la tarjeta ABCDIN se verificó con documentos falsificados, tales como, liquidaciones de sueldos y certificado de autorización del oficial de personal del Ejército de Chile, VI división del Ejército. Asimismo, y según consta en Informe Pericial Documental del Laboratorio de Criminalística Regional Iquique de la Policía de Investigaciones de Chile, número 43-DO, RUC N° 1200771025-7, de fecha 15 de mayo del año 2014, recepcionado por la Fiscalía Local de Alto Hospicio, con fecha 12 de junio del mismo año, acápite III.- CONCLUSIONES: 1.- *"Las firmas dudosas contenidas en las tres hojas de la Solicitud de Incorporación, propuesta y certificado de cobertura inmediata de seguro de desgravamen e invalidez permanente 80% para clientes de tarjeta de crédito ABCDIN ("Firma titular asegurado"; "Firma cliente" y "Cliente") son imitaciones de las autógrafas propias de Claudio Alexis Varas Varas, <u>siendo, por lo tanto, falsas.</u> 2.- <u>Las escrituras contenidas en la 1° y 3°</u> hojas de la "Solicitud de incorporación, propuesta y certificado de Cobertura inmediata de seguro de*

desgravamen e invalidez permanente 80% para clientes de tarjeta de crédito ABCDIN" no proceden de la mano de Claudio Alexis Varas Varas". Pues bien SS., por medio de este antecedente queda acreditado que el suscrito no solicitó, concurriendo con su voluntad, la apertura del "Contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito ABCDIN", con fecha 06 de noviembre del año 2010, ni tampoco contrató la incorporación a seguros de desgravamen e invalidez permanente 80%. Empero lo anterior, SS., el denunciante hoy en día y según consta en estado de cuenta de tienda ABCDIN, de fecha 06 de noviembre del año 2014 mantiene con el establecimiento comercial una deuda de $747.871 (setecientos cuarenta y siete mil ochocientos setenta y un pesos), la cual aún es exigida por ésta, incluso, con fecha 19 de abril del año 2011, en causa Rol C-8274-2011, ante el 8° Juzgado Civil de Santiago, la denunciada infraccional interpuso demanda ejecutiva por obligación de dar en su contra, la cual, posteriormente fue archivada por el Tribunal. Todo lo anterior, pese a que el denunciante había sostenido en el tiempo que no había verificado la apertura del "Contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito ABCDIN", ni menos contratado la incorporación a seguros de desgravamen e invalidez permanente 80%. Con ello, US., queda en evidencia que la infracción hoy reclamada continúa perpertrándose en el tiempo, al mantenerse en sus registros como moroso, pese a haber declarado expresamente a la tienda ABCDIN no haber concurrido con su voluntad a las respectivas aperturas de productos y a desatender u omitir sus reclamos de desconocimiento. En definitiva SS., el proveedor, profesional en su giro, jamás ha formulado denuncia ante autoridad competente de los hechos conocidos o concurrido a seguir una acción judicial contra los presuntos responsables, sino solo se ha empeñado, durante todo este tiempo, a exigir el cobro de la obligación, castigándole y manteniéndole con una deuda no contraída por él, no reconociendo su error e impidiéndole finalmente, acceder, con su aquiescencia, a obtener su producto". Los hechos referidos le causaron los perjuicios que pasó a detallar: Daño moral: Su daño moral consiste y encuentra su fundamento en todos los sentimientos de frustración, impotencia, alteraciones sicológicas y molestias que ha tenido que soportar, desde el año 2012 a la fecha, por la apertura indebida del "Contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito ABCDIN", de fecha 06 de noviembre del año 2010; las incorporaciones a seguros de "desgravamen e invalidez permanente 80%"; y las transacciones reclamadas realizadas con estos productos. Añade, que gracias a su tenacidad y proactividad puede acreditar, hoy en día, ante el proveedor que quien aperturó los referidos productos no fue él, sino un tercero. Sin embargo, ello demoró casi dos años desde que tomó conocimiento y cuatro desde que se celebraron los referidos contratos. La empresa jamás creyó su versión, solo se abocó a señalar: *"los cic activos corresponden a cliente y se confirma que con fecha 06 de noviembre del 2010 cliente apertura tarjeta*

ABCDIN en nuestra sucursal Alto Hospicio por lo cual firma contrato de apertura (se adjunta) donde se le hace entrega de su tarjeta con una línea de crédito de %521.000".- Todo ello conllevó y acarrea pérdida de tiempo, realizar trámites judiciales y soportar los costos que ellos demanda, para acreditar, esta vez judicialmente, que esos contratos no los apertura él, ni tampoco concurrió a realizar esas transacciones. Si no hubiera sido por su firmeza y tesón ante la injusticia que se cometía en su contra, de concurrir constantemente a preguntar ante el Ministerio Público el estado de su denuncia, tal vez no tendría cómo probar ante el proveedor denunciado que no concurrió con su voluntad a celebrar los contratos. No obstante, ello supone stress, alteraciones sicológicas gratuitas, molestias, etc. Jamás recibió de la empresa alguna colaboración al realizar los trámites. El valor por el daño moral demandado corresponde a la suma de $ 5.000.000.- (cinco millones de pesos) o la suma que SS., estime en justicia. Antecedentes de derecho: Fundó su presentación en la letra e) del artículo 3° de la Ley N° 19.496 que prescribe lo siguiente: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor".* Por tanto, en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas, solicitó tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva: 1.- Condenar a la contraria a la suma de $5.000.000.- (Cinco millones de pesos) o la suma que SS., estime en justicia, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de esta demanda, con expresa condenación en costas, a título de daño moral. 2.- Ordenar dejar sin efecto todos los créditos, cargos y otros cobros generados a causa de la apertura indebida del "Contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito ABCDIN", de fecha 06 de noviembre del año 2010; y las incorporaciones a seguros de "Desgravamen e invalidez permanente 80%"; y de las transacciones reclamadas. 3.- Ordenar dar término al "Contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito ABCDIN", de fecha 06 de noviembre del año 2010 y las incorporaciones a seguros de "Desgravamen e invalidez permanente 80%". Todas, transacciones no consentidas por la parte.-

2.- A fojas 06 a 57, ambas inclusive, el denunciante y demandante civil mencionado en el acápite anterior, acompaña con citación y/o bajo los apercibimientos del artículo 346 número 3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda, documentos consistentes en: 1.- Copia simple de formulario único de atención de público signado con el número 6220502, de fecha 04 de julio de 2012, del Servicio Nacional del Consumidor, Dirección Regional de Tarapacá, suscrita por el consumidor, señor Claudio Alexis Varas Varas, junto con la documentación que en 04 hojas lo integran; 2.- Copia simple de

respuesta de proveedor a reclamo administrativo número 6220502, suscrito por Fernando Ramírez Lizama, Gerencia Atención Clientes ABCDIN, de fecha 19 de julio de 2012, junto con la documentación que en 05 hojas lo integran. 3.- Original de estado de cuenta del suscrito Claudio Alexis Varas Varas, de fecha 06 de noviembre del año 2014, emitido por tienda ABCDIN. 4.- Copia simple de expediente en causa RUC N° 12007712025-7, seguido ante la Fiscalía Local de Alto Hospicio; expediente que consta de 45 hojas.-

3.- A fojas 61 rola presentación de doña MARÍA MERCEDES PIZARRO JERIA, Cédula de Identidad N° 12.438.586-5, Ingeniera en Ejecución en Administración Pública, Directora (S) Regional del Servicio Nacional de Consumidores, Región de Tarapacá, en su representación, según acredita en un otrosí de su presentación, domiciliada en calle Baquedano N°1093, de la comuna de Iquique, en autos sobre infracción a las disposiciones de la ley número 19.496, que Establece Normas sobre protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC, causa Rol número 23.736-14, caratulado "VARAS con CRÉDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A. COFISA S.A.", haciéndose parte para todos los efectos legales, de acuerdo a las disposiciones contenidas en la LPC, en especial su artículo 58, en mérito de los argumentos de hecho y fundamentos de derecho que expuso: 1.- ANTECEDENTES DE ACCIÓN DEDUCIDA: Conforme lo prevé el artículo 58 de la LPC, el Servicio que representa tiene como una de sus principales funciones *"velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley número 19.496 y las demás normas que digan relación con el consumidor"*. El desarrollo de esta función importa que el SERNAC esté facultado para denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de *hacer parte en dichos procesos, cuando se encuentra comprometido el interés general*, colectivo o difuso de los consumidores. En función de este amplio rango de competencia que el legislador le asignó, es que el Servicio Nacional de consumidor monitorea los distintos mercados que existen en el país a objeto de verificar, entre muchos otros aspectos, si las prácticas y/o comportamientos de los proveedores que intervienen en éstos, se ajustan a parámetros de calidad, profesionalidad y diligencia que exige la Ley número 19.496. En ese orden de ideas, la Dirección Regional de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, por medio de la recepción del reclamo administrativo número 6220502, interpuesto por don CLAUDIO ALEXIS VARAS VARAS, Cédula de Identidad N° 17.432.497-2, empleado público, domiciliado en calle Puerto Montt N° 19 de la comuna de Alto Hospicio, tramitado en virtud de los dispuesto en el artículo 58 letra f) de la ley número 19.496, e interpuesto en contra de proveedor CRÉDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A., tomó conocimiento de la existencia de irregularidades constitutivas de infracción en la presentación de los servicios del giro de la empresa denunciada. Al respecto, este reclamo administrativo da cuenta que el consumidor afectado, durante el mes de mayo del

año 2012, se acercó a la sucursal de la tienda ABCDIN de la comuna de Alto Hospicio, con la intención de obtener la tarjeta de crédito de dicho establecimiento. Que, la persona que lo atendió, le manifestó que mantenía una deuda morosa, por concepto de la tarjeta, por una suma que excedía los $750.000.- (setecientos cincuenta mil pesos). Al explicarle – relata el afectado- que jamás había obtenido la tarjeta, la ejecutiva que lo atendió, le ofreció la solución la tarjeta y desconocer la deuda, lo cual hizo. Narra que en reiteradas ocasiones, se acercó a la tienda para conocer la solución ofrecida a su caso, sin embargo, lo único que obtuvo fue que le rebajaran de la deuda total, aproximadamente, $100.000.- (cien mil pesos), por un teléfono que se había comprado en la tienda, dado que los comprobantes suscritos, en el momento en que se vendió el bien, no correspondía a su firma. A continuación, con fecha 04 de julio del año 2012 formuló reclamo administrativo número 6220502 ante la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, región de Tarapacá, solicitando: "Que se anulara la deuda por no corresponder y se cerrara esa cuenta a la brevedad". Así, y dentro del proceso de mediación respectiva, la contraria, con fecha 19 de julio del año 2012, respondió al traslado conferido, señalando que: *"Analizado el reclamo presentado a vuestra oficina por persona antes mencionada. Se informara que lamentamos la situación planteada por don CLAUDIO VARAS y podemos informar que no se puede acceder a la solicitud de cliente ya que los cic activos corresponden a cliente y se confirma que con fecha 06 de Noviembre del 2010 cliente apertura tarjeta ABCDIN en nuestra sucursal Alto Hospicio por lo cual firma contrato de apertura (se adjunta) donde se le hace entrega de su tarjeta con una línea de crédito de $521.000.-* Hizo presente que la apertura de la tarjeta ABCDIN se verificó con documentos falsificados, tales como, liquidaciones de sueldo y certificados de autorizado del oficial de personal de Ejército de Chile, VI División del Ejército. En definitiva, esta gestión administrativa llevada adelante por el Servicio Nacional del Consumidor, en los términos del artículo 58 letra f) de la Ley número 19.496, se encuentra agotada, sin que se haya logrado promover un efecto entendimiento voluntario que ponga fin al conflicto de que da cuenta el reclamo del consumidor afectado, situación que atendida la gravedad y entidad de la conducta que vulnera los derechos básicos del artículo 3° de la ley número 19.496, afecta el interés general de los consumidores y obliga a este Servicio Público a denunciar estos ante el Tribunal competente, a fin de que US., pronunciándose sobre los mismos, determine las responsabilidades contravencionales del caso e imponga el máximo de las multas que el derecho contempla. 2.- <u>Fundamentos de derecho:</u> A.- <u>Fundamentos en la Ley N° 19.496, normas aplicables:</u> En virtud del principio de economía procesal dio por reproducido lo expuesto por el actor respecto a los preceptos vulnerados por el denunciado y demandado civil de marras, a saber: artículos 3° letras d); y e); y 23 inciso 1°, todos de la Ley N° 19.496, sobre protección de los Derechos de los Consumidores. De los antecedentes

aportados al proceso, y en especial, de la respuesta dada por el proveedor CREDITIOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A., con fecha 19 de julio del año 2012, se colige que el actuar de la contraparte ha violentado el espíritu y el tenor de la Ley N° 19.496. En efecto, el fundamento último de la existencia de esta normativa es la evidente y creciente profesionalidad del proveedor moderno frente a la falta de información y de medios de parte de los consumidores, lo que origina un desequilibrio contractual objetivo, el que se encuentra exacerbado en materia financiera, por la naturaleza y especiales características de los productos financieros. En los términos de la Ley del Consumidor, el proveedor denunciado es efectivamente experto o profesional en el área de las actividades de su giro, por lo que se encuentra en inmejorables condiciones para tomar los resguardos necesarios que eviten el menoscabo que la mala utilización de los productos financieros pueda ocasionar al consumidor afectado. Tiene los medios técnicos o de hecho, que aseguren la efectiva identificación de quién hace uso del producto financiero en su calidad de titular, estableciendo claves secretas, utilizando scanner digitales, mejorando continuamente la tecnología de acceso a cajeros automáticos, imponiendo barreras en el acceso electrónico o instruyendo adecuadamente a sus dependientes y empresas ligadas en estas prestaciones, entre otra infinidad de medidas profesionales y diligentes de resguardo. Además, se encuentra legalmente obligada a emplearlos o disponer de ellos para prestar seguridad en el consumo a sus clientes o usuarios. En resumen, el proveedor denunciado, tiene un abanico de posibilidades para que con diligencia evite los perjuicios de su contraparte en la celebración de contratos con sus productos y servicios financieros y está jurídicamente obligado, por la naturaleza de tales contratos y por su condición de proveedor profesional de la Ley del Consumidor, a emplear el cuidado y la actividad necesaria que evite el daño ocasionado al consumidor que contrata con él. De esta manera, se encuentra claramente infraccionado el artículo 23 inciso primero de la ley N° 19.496, el que expresamente dispone que, *"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".* Además, la conducta infraccional descrita, vulnera los derechos básicos e irrenunciables de los consumidores, consagrados en el artículo 3° letra b) y d) de la Ley N° 19.496. Así, los hechos del juicio dan cuenta de una negligencia contractual evidente, expresada en la existencia de fallas o deficiencias de calidad y de seguridad en la prestación de los servicios del giro de la parte denunciada, lo que en definitiva ha ocasionado un inobjetable menoscabo para el consumidor afectado, que US., debe en principio, reparar con la declaración de responsabilidad infraccional e imponiendo el máximo de las multas que establece el artículo 24 de la Ley en comento. B.- Naturaleza de

la responsabilidad de la denunciada: Es del todo necesario, señalar SS., que a juicio del SERNAC, las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor. Solo basta el hecho constitutivo de ella, como ocurre en los casos de infracciones a la Ley de Tránsito, para que se configure y por consiguiente US., condene. La denunciada SS., con su actuar, como se probará en el desarrollo del juicio, transgredió los derechos citados, que dicho sea de paso, tiene el rango de básico e irrenunciable, conforme lo dispone el artículo 4° de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que los derechos conferidos por la LPC, son irrenunciables anticipadamente por los consumidores. Luego, 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 de 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).* Así, atendidos los objetivos de interés público que invisten las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solo resulta posible dar cumplimiento efectivo a sus disposiciones obrando en los términos en que éstas especialmente lo señalan, sin excepción alguna. C.- Interés vulnerado por las infracciones de la denunciada y acción del SERNAC: Este Servicio se hace parte en la denuncia infraccional, en atención a que, claramente, en este caso, se vio vulnerado el interés general de los consumidores. Como se advierte al tenor literal del artículo 58 de la LPC, la potestad que la ley le otorga al SERNAC importa el poder-deber de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales, tal como ocurre en la especie. De allí, en términos generales, el Servicio Nacional del Consumidor en uso de su atribución del artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, denuncia, demanda e intervine como parte en procesos judiciales, en los casos en que cualitativamente se encuentra comprometido el interés general de los consumidores, más allá del número de personas afectadas o del carácter infraccional o civil de la normativa vulnerada especialmente, cuando de la conducta o política del proveedor emana una contravención que atenta contra la vigencia efectiva de los derechos de los consumidores o de las instituciones que los protegen. Es más, el concepto preciso y tradicional que establece la Ley N° 19.496 de interés general, incluso nos lleva a afirmar que el SERNAC puede hacerse parte en todos los procesos judiciales en que la norma vulnerada sea un tipo infraccional, puesto que éstos expresan la decisión del legislador de describir ciertas conductas que atentan de manera grave en contra de los derechos de los consumidores, para los efectos de erradicarlas de las relaciones de consumo mediante su sanción con una multa, dado que esto no es más que la expresión de la facultad punitiva del Estado.

Esta última afirmación es plenamente coherente con la circunstancia de que el texto expreso del artículo 50 inciso 2° de la Ley N° 19.496, establece distintos tipos de acciones que emanan del incumplimiento de la Ley, y no sólo acciones de carácter infraccional, pudiendo existir otras acciones de corte civil en el marco de la vigencia de la Ley del Consumidor. De este modo, por expresa disposición legal del referido artículo 58 letra g) de la Ley, no es la concurrencia de un número mayor o menor de consumidores afectados lo que determina el accionar judicial de esta repartición pública, sino que el efectivo atentado del interés general de los consumidores. 3.- Sanciones procedentes: Finalmente, la sanción a las normas infringidas por la denunciada se encuentra establecida en el artículo 24 inciso 1° de la Ley N° 19.496, el cual dispone lo que sigue: *"las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente".* Así las cosas, en virtud de la norma legal citada, es que la parte vino en solicitar a SS., se condene a la denunciada, por cada una de las infracciones cometidas, aplicando respecto de cada una de aquellas, el máximo de las multas. Por tanto, en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 1°; 3° letra d) y e); 23 inciso 1°; 58 y demás disposiciones contenidas en la LPC. Rogó a SS., se sirviera tener presente como parte al Servicio Nacional del Consumidor en estos autos, en calidad de tercero coadyuvante. En su presentación, la suscrita, otorga patrocinio y poder a la abogada doña MARLENE IVONNE PERALTA AGUILERA, Cédula de Identidad N° 13.867.012-0, de su mismo domicilio, poder comprendido con todas y cada una de las facultades de ambos incisos del artículo 7 del Código de Procedimiento Civil.-

4.- A fojas 68 a 74, ambas inclusive, la suscrita mencionada en el acápite anterior, acompaña con citación los documentos consistentes en: 1.- Copia simple de resolución N° 0587 de fecha 13 de mayo del año 2013, del Servicio Nacional del Consumidor, en el que se establece el orden de subrogancia en las Direcciones Regionales del Servicio Nacional del Consumidor. En la especie y para la Región de Tarapacá, el orden es el siguiente: "1.- María Pizarro Jeria, Rut N° 12.438.586-5, profesional contratada asimilada al grado 11° E.U.S."; 2.- Copia simple de documento titulado "Mat. Notifica renovación contrata en cargo que indica", de fecha 29 de noviembre del año 2013. A través de él se informa la renovación de su contrata como profesional, asimilado al grado 11° de la E.U.S., en la Dirección Regional de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, a contar del 01 de enero del año 2014. 3.- Copia simple de Resolución Exenta N° 0197 de fecha 18 de diciembre de 2013, sobre Delegación de Facultades que indica en los/las Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor.-

5.- A fojas 82 comparece don SEBASTIAN MATIAS MARDONES ZUÑIGA, chileno, soltero, abogado, Cédula de Identidad N° 12.115.240-1, asumiendo el patrocinio y poder en representación de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., Rut N° 82.982.300-4, ABCDIN, domiciliada en Nueva de Lyon N° 72, piso 6°, comuna de Providencia, Santiago, con todas las facultades contempladas en ambos incisos del artículo 7° del Código de Procedimiento Civil y delegando poder en el abogado don OLIVER ANDRES ELOY GONZALEZ, de su mismo domicilio.-

6.- A fojas 90 rola audiencia de contestación, conciliación y prueba decretada en autos, con la asistencia del querellante y demandante civil don CLAUDIO ALEXIS VARAS VARAS, ya individualizado, doña MARLENE IVONNE PERALTA AGUILERA abogada en representación del Servicio Nacional del Consumidor y don OLIVER ANDRES ELOY GONZALEZ abogado en representación de la querellada y demandada civil Créditos Organización y Finanzas S.A., quienes expusieron lo siguiente: Don Claudio Varas Varas ratificó la querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios acompañada a fojas 01 y siguientes. Doña Marlene Peralta Aguilera, ratificó la presentación rolante de fojas 62 a 68 de autos, sin nada más que agregar. Las partes de común acuerdo solicitaron al Tribunal la suspensión de la audiencia de estilo, atendido un posible acuerdo. <u>El Tribunal proveyó:</u> Como se pide, conforme a lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 18.287, suspéndase la audiencia y fíjese para el día 26 de febrero de 2015 a las 09:30 horas, bajo apercibimiento de proceder en rebeldía de la parte que no compareciere.-

7.- A fojas 110 rola continuación de la audiencia de contestación, conciliación y prueba decretada en autos, con la asistencia del querellante y demandante civil don CLAUDIO ALEXIS VARAS VARAS, ya individualizado, doña MARLENE IVONNE PERALTA AGUILERA abogada en representación del Servicio Nacional del Consumidor y don OLIVER ANDRES ELOY GONZALEZ abogado en representación de la querellada y demandada civil Créditos Organización y Finanzas S.A., quienes expusieron lo siguiente: Don Oliver Eloy González, en representación Créditos Organización y Finanzas S.A., vino en deducir excepción dilatoria del Tribunal por medio de presentación escrita rolante de fojas 83 a 109 de autos y solicitando que se tenga como parte integrante del presente comparendo. <u>El Tribunal proveyó:</u> Téngase por incorporado el escrito a la presente audiencia, el cual se resuelve: A lo principal y al Segundo Otrosí; Traslado. Al primer Otrosí; Téngase por acompañado el documento, con citación. La parte de don Claudio Varas Varas, evacuó el traslado conferido respecto a la excepción dilatoria de incompetencia absoluta del Tribunal deducida por la contraria, solicitando a SS., se sirva a rechazar ésta con costas, en base a los siguientes antecedentes de hecho y derecho que pasó a expresar: 1.- La parte denunciada infraccional y demandada civil, ha referido que

esta parte imputa a su representada el delito de falsificación de firma y estafa, el cual a su juicio escapa de la esfera de conocimiento de este tribunal por mandato constitucional. Al respecto, quien imputa la comisión de este hecho delictivo, que está siendo investigado por la Fiscalía Local de Alto Hospicio no es ésta parte, sino que, ésta parte a través de su presentación, da cuenta al Tribunal acompañando copia simple de la carpeta investigativa en la Causa Ruc N° 1200771025-7. En definitiva, quien deberá establecer y/o determinar la existencia o no del delito es el Juzgado de Garantía, Tribunal competente que conoce de este hecho, en atención a lo que el órgano investigativo presenta a ese Tribunal. La Fiscalía Local de Alto Hospicio imputara la comisión del delito, siendo ese Tribunal y conociendo de esa arista, responsabilidad penal, quien en definitiva establecerá su existencia. La responsabilidad que se persigue en estos autos en tanto dice en relación con las normas sobre protección de los derechos de los consumidores, responsabilidad evidente y palmariamente distinta a la que se pueda perseguir ante un Juez de Garantía. La responsabilidad penal se exigirá respecto de aquellas personas que cometieron la acción delictual, en tanto, la acción infraccional se exigirá a la empresa denunciada COFISA S.A., quien a juicio de esta parte y en atención a los antecedentes que se acompañarán en la etapa procesal respectiva, resulta responsable en su calidad de proveedor profesional en su giro. 2.- La parte denunciada infraccional alega que éste actor no ha imputado infracción en particular con relación a la Ley N° 19.496, sin embargo SS., dicha aseveración resulta del todo no verídica toda vez que y si la parte denunciada hubiera leído con detención la acción infraccional, se hubiera percatado de la imputación a las normas o disposiciones contenidas en el artículo 23 inciso 1° y 3 letra d), ambas del cuerpo normativo en comento. A mayor abundamiento, ésta denunciante sostiene en los antecedentes de derecho de la denuncia infraccional que el proveedor, siendo un experto o profesional en el área de las actividades de su giro se encuentra en inmejorables condiciones para tomar los resguardos necesarios que eviten el menoscabo que la mala utilización de los productos puedan ocasionarme en mi calidad de consumidor. Tiene los medios técnicos o de hecho que aseguren la efectiva identificación de quién hace uso del producto en calidad de titular, estableciendo claves secretas, utilizando scanner digitales, mejorando continuamente la tecnología de acceso, imponiendo barreras de acceso electrónico o instruyendo adecuadamente a sus dependientes y empresas coligadas en estas prestaciones entre otra infinidad de medidas profesionales y diligentes de resguardo. Se encuentra legalmente obligada a emplearlos o disponer de ellos para prestarme seguridad en el consumo. Así las cosas para esta parte resulta evidente que se ha infraccionado el artículo 23 inciso 1° de la Ley del Consumidor el que expresamente dispone: *"Comete infracción a las disposiciones de la presente Ley el proveedor que, en la venta de un bien y en la prestación de un servicio actuando con negligencia, causa*

menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". Así mismo ésta parte fundamenta su acción en la vulneración a mi derecho básico e irrenunciable, consagrado en el artículo 3 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor. Queda de manifiesto que la prestación de un servicio seguro no solo representa un derecho básico, sino que además, la obligación correlativa del proveedor de adoptar todas las medidas necesarias para que los consumidores y clientes no vean afectadas la seguridad de sus bienes o de su patrimonio lo que en el asunto de marras no ha acaecido. 3.- Finalmente si acogiéramos la alegación de la denunciada infraccional desarrollada latamente en el punto 1 y que dice relación con la incompetencia de este Tribunal para supuestamente conocer de éstos hechos, los Juzgados de Policía Local y Tribunales Superiores Jerárquicos, llámese Cortes de Apelaciones y Excelentísima Corte Suprema, no podrían jamás haberse pronunciado, generando una vasta jurisprudencia en este sentido, en los hechos en los cuales los consumidores y clientes de un estacionamiento pagado o gratuito alegaban los daños, hurtos y robos ocurridos al interior de esos estacionamientos. Evidentemente, esos tribunales muy uniformemente han sostenido que si existe responsabilidad infraccional a la Ley Consumidor por parte del proveedor, sin perjuicio de tratarse de hechos delictivos. Por tanto, en razón de los antecedentes ya desarrollados, ruego a SS., se sirva tener por evacuado el traslado conferido a esta parte, rechazando total e íntegramente la excepción de incompetencia absoluta con costas en definitiva y ordenando que se celebre a continuación la audiencia de contestación, conciliación y prueba. La parte de doña Marlene Peralta Aguilera, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, vino en evacuar el traslado conferido, reproduciendo total e íntegramente por principio de economía lo alegado por don Claudio Varas Varas, por tanto, rogó a SS., tener por evacuado el traslado conferido a su parte, rechazando total e íntegramente la excepción de incompetencia absoluta con costas y en definitva, ordenando que se celebre. A continuación la audiencia de contestación, conciliación y prueba. Asimismo, La parte de doña Marlene Peralta Aguilera, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, vino en objetar el documento acompañado por la querellada y demandada civil de autos, consistente en sentencia dictada por el Tribunal Constitucional, causa Rol N° 2076/2011, solicitando a SS., en virtud de la causal que alegó, se tenga por objetado éste documento, señalando: Ésta parte impugna el documento por la causal de falsedad, toda vez que se trata de una copia no autentificada por órgano competente. Al tratarse de un documento privado, dado que no interviene funcionario público competente, más si timbres y firmas, las cuales, insistió, constan en una fotocopia, siendo la parte que la presenta quien deba acreditar ante el Tribunal su autenticidad. Sin perjuicio de todo lo anterior, los hechos que constan en este documento

son hechos totalmente distintos a los alegados por el consumidor señor Varas, donde no interviene un proveedor, sino que se trata de dirimir la competencia entre un Tribunal, Juzgado de Policía Local, quien recibe mediante un parte policial un hecho que a todas luces corresponde su conocimiento al Ministerio Público, y éste órgano. Por tanto, pidió a SS., tener por objetado el documento y no considerado para todos los efectos como fundamento de la excepción dilatoria de incompetencia del Tribunal. El Tribunal proveyó: Téngase por evacuado el traslado conferido al querellante y demandante civil don Claudio Varas Varas y al Servicio Nacional del Consumidor. A la objeción de documentos, traslado. La parte de don Oliver Eloy González, en representación de la querellada y demandada civil Créditos Organización y Finanzas S.A., vino en evacuar el traslado conferido, señalando que la sentencia acompañada en el escrito de excepción dilatoria deducida ha sido obtenida de la página oficial del Tribunal Constitucional de la República de Chile "www.tribunalconstitucional.cl", solicitando sea tenido en consideración al momento de resolver la excepción deducida. El Tribunal resolvió: 1.- Resolviendo derechamente el escrito que contiene la incidencia de incompetencia absoluta del Tribunal, vía excepción dilatoria, promovida por el abogado don Oliver Eloy González, quien actúa en representación de la querellada y demandada civil COFISA S.A.; A lo principal, autos para resolver. Al segundo otrosí: de conformidad a lo dispuesto en los artículos 108 del Código Orgánico de Tribunales y artículos 87, 107 y 111 del Código de Procedimiento Civil, como se pide suspéndase el procedimiento mientras se resuelve la excepción de incompetencia promovida. 2.- En cuanto a la incidencia de objeción de documentos, se resolverá en definitiva. Con lo obrado, se da término a la audiencia de estilo, con las partes comparecientes y el Tribunal.-

8.- A fojas 114 y siguientes rola sentencia interlocutoria dictada por el Tribunal, de fecha 05 de marzo de 2015, acogiendo la incidencia de excepción dilatoria de incompetencia absoluta del tribunal, planteada por don Oliver Andrés Eloy González, abogado en representación de la querellada y demandada civil empresa "Créditos, Organización y Finanzas S.A.", de su giro, con domicilio en calle San Martín N° 176, Iquique.-

9.- A fojas 128 y siguientes rola recurso de apelación interpuesto por doña Marlene Ivonne Peralta Aguilar, abogada en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en contra de la sentencia interlocutoria que acogió la excepción de incompetencia del tribunal opuesta por la querellada y demandada civil de autos. En el otrosí de su presentación, la abogada referida acompañó, con citación, los siguientes documentos: 1.- Fallo judicial en causa Rol N° 2952-08, de fecha 28 de junio del 2008, pronunciada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago. 2.- Fallo judicial en causa Rol N° 5170-08, de fecha 13 de agosto del 2008, pronunciada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago. 3.-

Fallo judicial en causa Rol N° 17-2011, de fecha 04 de diciembre del 2014, pronunciada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Coyhaique. 4.- Fallo judicial en causa Rol N° 36-2008, caratulada "Céspedes con Homecenter Real", pronunciada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de La Serena. 5.- Fallo judicial en causa Rol N° 174-2005, caratulada "Arias contra SODIMAC", pronunciada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Concepción. 6.- Fallo judicial en causa Rol N° 500-2005, caratulada "Sepúlveda con Café Astoria Fuchs y Compañía Limitada", pronunciada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Concepción. 7.- Fallo judicial en causa Rol N° 25-2011, caratulada "Parada con Cencosud Supermercados S.A.", pronunciada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Iquique. 8.- Fallo judicial en causa Rol N° 52-2014, caratulada "Soto con Banco Ripley", pronunciada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Iquique.-

10.- A fojas 227 rola sentencia pronunciada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Iquique, de fecha 22 de mayo de 2015, revocando la resolución apelada rolante de fojas 114 a 119 de autos y declarando que el Juzgado de Policía Local de Alto Hospicio es competente y debe avocarse el conocimiento de la denuncia infraccional y demanda civil intentada en la presente causa.-

11.- A fojas 255 rola audiencia de contestación, conciliación y prueba decretada en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil don CLAUDIO ALEXIS VARAS VARAS, doña MARLENE IVONNE PERALTA AGUILERA, abogada en representación del Servicio Nacional del Consumidor y don OLIVER ANDRES ELOY GONZALEZ, abogado en representación de la querellada y demandada civil Créditos, Organización y Finanzas S.A., COFISA S.A., todos ya individualizados. Los comparecientes expusieron lo siguiente: Don Claudio Varas Varas, ratificó la denuncia presentada en autos, sin nada más que agregar. Doña Marlene Peralta Aguilera, en representación del Servicio Nacional del Consumidor vino en ratificar la presentación de fojas 61 a 67, sin nada más que agregar. Don Oliver Eloy González, abogado en representación de la querellada y demandada civil Créditos, Organización y Finanzas S.A., COFISA S.A., vino en reconocer, para el solo efecto de poner término al presente juicio, la totalidad de los hechos contenidos en la denuncia infraccional rolante a fojas 1 a 5 vta., y de fojas 61 a 67 del expediente. Llamadas las partes a conciliación, ésta se produjo en los siguientes términos: 1.- Don Oliver Eloy González, abogado en representación de la querellada y demandada civil Créditos, Organización y Finanzas S.A., COFISA S.A., vino en reconocer, para el solo efecto de poner término al presente juicio, la totalidad de los hechos contenidos en la denuncia infraccional rolante a fojas 1 a 5 vta., y de fojas 61 a 67 del expediente. 2.- Las partes denunciantes don Claudio Alexis Varas Varas y el Servicio Nacional del Consumidor, aceptan la declaración de responsabilidad de la denunciada infraccional

Créditos, Organización y Finanzas S.A., COFISA S.A. (ABCDIN), conforme a lo expuesto en el punto 1 de ésta presentación. 3.- Todas las partes de común acuerdo proponen al Tribunal se aplique a la denunciada infraccional una multa única, a beneficio fiscal de 1.0 UTM (Una unidad tributaria mensual), por los hechos denunciados en la presente causa y de acuerdo a derecho, renunciando a la prueba y solicitando fallo de inmediato. 4.- La parte demandada civil, Créditos, Organización y Finanzas S.A., COFISA S.A. (ABCDIN), vino en ofrecer como indemnización única y total la suma de $500.000.- (quinientos mil pesos), la que será entregada mediante vale vista o cheque, a nombre del demandante civil don Claudio Varas Varas, documento que sería entregado en la Secretaría del Tribunal, dentro del plazo de 15 días hábiles a contar de la aceptación de éste acuerdo, asimismo, la parte de Créditos, Organización y Finanzas S.A., COFISA S.A. (ABCDIN), se comprometió a dar término al "Contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito ABCDIN", de fecha 06 de noviembre del año 2010 y las incorporaciones a seguro de desgravamen e invalidez permanente 80%", eliminando todos los créditos, cargos y otros cobros generados a causa de la apertura de estos contratos, que el denunciante don Claudio Varas Varas mantenga con la denunciada de autos. Finalmente y en el evento de que el denunciante hubiese sido informado en registros comerciales respecto de la deuda no consentida por él, la denunciada infraccional Créditos, Organización y Finanzas S.A., COFISA S.A. (ABCDIN), se comprometió a realizar todas las gestiones conducentes a permitir la eliminación en los registros comerciales, a su costa. 5.- La parte denunciante y demandante civil de don Claudio Varas Varas, aceptó a su entera y total conformidad la indemnización propuesta por la denunciada y demandada civil de autos, como asimismo los demás ofrecimientos realzados en el punto 4. 6.- Las partes de común acuerdo otorgan el más absoluto y completo finiquito de los hechos que dieron origen a la presente causa, solicitando se archiven los antecedentes, una vez verificados el pago íntegro de la multa y de la indemnización de perjuicios. 7.- Cada parte pagará sus costas. 8.- Las partes solicitan a SS., aprobar la presente conciliación en todo aquello que no fuera contrario a derecho y se otorguen copias del acuerdo y su proveído. El Tribunal proveyó: Como se pide, téngase presente la conciliación que antecede y por aprobada en todo aquello que no sea contrario a derecho. Con lo obrado se da término a la audiencia de estilo, con las partes comparecientes y el Tribunal.-

12.- A fojas 256 comparecen don CLAUDIO ALEXIS VARAS VARAS querellante y demandante civil de autos y don OLIVER ANDRES ELOY GONZALEZ, abogado en representación de la querellada y demandada civil Créditos, Organización y Finanzas S.A., COFISA S.A., quienes dan cuenta de pago en cumplimiento del avenimiento acordado en

autos, mediante Vale Vista Nominativo N° 374955-6, de fecha 28 de agosto de 2015, del Banco de Chile, por la suma de $500.000, a nombre de don Claudio Varas Varas.-

13.- A fojas 261 rola el decreto "Autos para fallo" de fecha 23 de septiembre de 2015, a fojas 262 y siguientes rola notificación por carta certificada a las partes, recepcionada en las oficinas de correo con fecha 27 de abril de 2015.-

CONSIDERANDO:

Primero: Que, en estos autos se ha investigado una querella por: "Infracción a la ley de protección a los derechos del consumidor", deducida por don CLAUDIO ALEXIS VARAS VARAS, Cédula de Identidad N° 17.432.497-2, empleado público, domiciliado en calle Puerto Montt N° 19, comuna de Alto Hospicio, en contra de CREDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A., COFISA S.A., sucursal Alto Hospicio, persona jurídica de su denominación, Rut N° 82.982.300-4, representado por don YERKO ZUÑIGA, se ignora Cédula de Identidad y profesión u oficio; todos domiciliados para estos efectos en Avenida Ramón Pérez Opazo N° 3167, comuna de Alto Hospicio, por infracción a las disposiciones contenidas en la ley N°19.496/1997, que establece normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se expone, señalando que durante el mes de mayo del año 2012, se acercó a la sucursal de la tienda ABCDIN de la comuna de Alto Hospicio, con la intención de obtener la tarjeta de crédito de dicho establecimiento. Para su sorpresa, la persona que la atendió le manifestó que mantenía una deuda morosa por concepto de la tarjeta, por una suma que excedía los $750.000.- (setecientos cincuenta mil pesos). Al explicarle que jamás había obtenido la tarjeta, la ejecutiva que lo atendió, le ofreció la solución de cerrar la tarjeta y desconocer la deuda, lo cual hizo. Posteriormente, y en reiteradas ocasiones se acercó a la tienda para conocer la solución ofrecida a su caso, sin embargo, lo único que obtuvo fue que le rebajaran de la deuda total, aproximadamente $100.000 (cien mil pesos), a título de un teléfono que se había comprado en la tienda, dado que los comprobantes suscritos, en el momento en que se vendió el bien, no correspondían a su firma. A continuación, y dada su seguridad en no haber consentido ni autorizado la apertura de la tarjeta ABCDIN, solicitó copia del contrato que supuestamente había suscrito en el año 2010, sin embargo y hasta el mes de octubre del año 2012, la tienda no lo entregó. Asimismo, con fecha 04 de julio del año 2012 formuló un reclamo administrativo número 6220502 ante la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, solicitando: "*Que se anulara la deuda por no corresponder y se cerrara esa cuenta a la brevedad*". Así, y dentro del proceso de mediación respectivo, la contraria, con fecha 19 de julio del año 2012, respondió al traslado conferido, señalando que: *"Analizando el reclamo presentado a vuestra oficina por*

la persona antes mencionada. Se informa que lamentamos la situación planteada por Don Claudio Varas y podemos informar que no se puede acceder a la solicitud de cliente ya que los cic activos corresponden a cliente y se confirma que con fecha 06 de noviembre del 2010 cliente apertura tarjeta ABCDIN en nuestra sucursal Alto Hospicio por lo cual firma contrato de apertura (se adjunta) donde se le hace entrega de su tarjeta con una línea de crédito de $521.000". En definitiva, esta gestión administrativa llevada adelante por el Servicio Nacional del Consumidor, en los términos del artículo 58 letra f) de la Ley N° 19.496, se agotó, sin que se haya logrado promover un efectivo entendimiento voluntario que ponga fin al conflicto de que dio cuenta su reclamo. Acto seguido, con fecha 02 de agosto del año 2012, formuló, por los hechos reclamados, denuncia número 06325, ante la Tercera Comisaría de Alto Hospicio. US., las deudas exigidas corresponden a transacciones efectuadas (compras de combustible), los días 06, 07 y 12 de noviembre del año 2010, por diversos montos. Hizo presente, que la apertura de la tarjeta ABCDIN se verificó con documentos falsificados, tales como, liquidaciones de sueldos y certificado de autorización del oficial de personal del Ejército de Chile, VI división del Ejército. Asimismo, y según consta en Informe Pericial Documental del Laboratorio de Criminalística Regional Iquique de la Policía de Investigaciones de Chile, número 43-DO, RUC N° 1200771025-7, de fecha 15 de mayo del año 2014, recepcionado por la Fiscalía Local de Alto Hospicio, con fecha 12 de junio del mismo año, acápite III.- CONCLUSIONES: 1.- *"Las firmas dudosas contenidas en las tres hojas de la Solicitud de Incorporación, propuesta y certificado de cobertura inmediata de seguro de desgravamen e invalidez permanente 80% para clientes de tarjeta de crédito ABCDIN ("Firma titular asegurado"; "Firma cliente" y "Cliente") son imitaciones de las autógrafas propias de Claudio Alexis Varas Varas, <u>siendo, por lo tanto, falsas.</u>* 2.- *<u>Las escrituras contenidas en la 1° y 3°</u> hojas de la "Solicitud de incorporación, propuesta y certificado de Cobertura inmediata de seguro de desgravamen e invalidez permanente 80% para clientes de tarjeta de crédito ABCDIN" <u>no proceden de la mano de Claudio Alexis Varas Varas".</u>* Pues bien SS., por medio de este antecedente queda acreditado que el suscrito no solicitó, concurriendo con su voluntad, la apertura del "Contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito ABCDIN", con fecha 06 de noviembre del año 2010, ni tampoco contrató la incorporación a seguros de desgravamen e invalidez permanente 80%. Empero lo anterior, SS., el denunciante hoy en día y según consta en estado de cuenta de tienda ABCDIN, de fecha 06 de noviembre del año 2014 mantiene con el establecimiento comercial una deuda de $747.871 (setecientos cuarenta y siete mil ochocientos setenta y un pesos), la cual aún es exigida por ésta, incluso, con fecha 19 de abril del año 2011, en causa Rol C-8274-2011, ante el 8° Juzgado Civil de Santiago, la denunciada infraccional interpuso demanda ejecutiva por obligación de dar en su contra, la cual, posteriormente fue archivada por el

Tribunal. Todo lo anterior, pese a que el denunciante había sostenido en el tiempo que no había verificado la apertura del "Contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito ABCDIN", ni menos contratado la incorporación a seguros de desgravamen e invalidez permanente 80%. Con ello, US., queda en evidencia que la infracción hoy reclamada continúa perpertrándose en el tiempo, al mantenerse en sus registros como moroso, pese a haber declarado expresamente a la tienda ABCDIN no haber concurrido con su voluntad a las respectivas aperturas de productos y a desatender u omitir sus reclamos de desconocimiento. En definitiva SS., el proveedor, profesional en su giro, jamás ha formulado denuncia ante autoridad competente de los hechos conocidos o concurrido a seguir una acción judicial contra los presuntos responsables, sino solo se ha empeñado, durante todo este tiempo, a exigir el cobro de la obligación, castigándole y manteniéndole con una deuda no contraída por él, no reconociendo su error e impidiéndole finalmente, acceder, con su aquiescencia, a obtener su producto.-

Segundo: Que, Claudio Alexis Varas Varas, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de Créditos Organización y Finanzas, fundando su acción en los mismos hechos y argumentos expuestos precedentemente en la acción infraccional, demandando en definitiva se condene a la demandada a pagar la suma total de cinco millones de pesos ($5.000.000), por concepto de daño moral ocasionado como consecuencia de la infracción a la Ley del Consumidor denunciada en autos, más intereses, reajustes y costas, o lo que SS., estime pertinente en derecho, asimismo, solicitó ordenar dejar sin efecto todos los créditos, cargos y otros cobros generados a causa de la apertura indebida y el término del "Contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito ABCDIN", de fecha 06 de noviembre del año 2010; y las incorporaciones a seguros de "Desgravamen e invalidez permanente 80%"; y de las transacciones reclamadas.-

Tercero: Que, a fojas 61 y siguientes rola presentación del Servicio Nacional de Consumidores, Región de Tarapacá, representado en autos por la abogada doña Marlene Ivonne Peralta Aguilera, haciéndose parte en la presente causa para todos los efectos legales, de conformidad a las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496, especialmente lo dispuesto en su artículo 58.-

Cuarto: Que, evacuando verbalmente el traslado de la querella infraccional y demanda civil deducida en autos, don Oliver Eloy González, abogado en representación de la querellada y demandada civil Créditos, Organización y Finanzas S.A., COFISA S.A., vino en reconocer, para el solo efecto de poner término al presente juicio, la totalidad de los hechos contenidos en la denuncia infraccional rolante a fojas 1 a 5 vta., y de fojas 61 a 67 del expediente.-

Quinto: Que, llamadas las partes a conciliación, ésta se produjo en los siguientes términos: 1.- Don Oliver Eloy González, abogado en representación de la querellada y demandada civil Créditos, Organización y Finanzas S.A., COFISA S.A., vino en reconocer, para el solo efecto de poner término al presente juicio, la totalidad de los hechos contenidos en la denuncia infraccional rolante a fojas 1 a 5 vta., y de fojas 61 a 67 del expediente. 2.- Las partes denunxciantes don Claudio Alexis Varas Varas y el Servicio Nacional del Consumidor, aceptan la declaración de responsabilidad de la denunciada infraccional Créditos, Organización y Finanzas S.A., COFISA S.A. (ABCDIN), conforme a lo expuesto en el punto 1 de ésta presentación. 3.- Todas las partes de común acuerdo proponen al Tribunal se aplique a la denunciada infraccional una multa única, a beneficio fiscal de 1.0 UTM (Una unidad tributaria mensual), por los hechos denunciados en la presente causa y de acuerdo a derecho, renunciando a la prueba y solicitando fallo de inmediato. 4.- La parte demandada civil, Créditos, Organización y Finanzas S.A., COFISA S.A. (ABCDIN), vino en ofrecer como indemnización única y total la suma de $500.000.- (quinientos mil pesos), la que será entregada mediante vale vista o cheque, a nombre del demandante civil don Claudio Varas Varas, documento que sería entregado en la Secretaría del Tribunal, dentro del plazo de 15 días hábiles a contar de la aceptación de éste acuerdo, asimismo, la parte de Créditos, Organización y Finanzas S.A., COFISA S.A. (ABCDIN), se comprometió a dar término al "Contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito ABCDIN", de fecha 06 de noviembre del año 2010 y las incorporaciones a seguro de desgravamen e invalidez permanente 80%", eliminando todos los créditos, cargos y otros cobros generados a causa de la apertura de estos contratos, que el denunciante don Claudio Varas Varas mantenga con la denunciada de autos. Finalmente y en el evento de que el denunciante hubiese sido informado en registros comerciales respecto de la deuda no consentida por él, la denunciada infraccional Créditos, Organización y Finanzas S.A., COFISA S.A. (ABCDIN), se comprometió a realizar todas las gestiones conducentes a permitir la eliminación en los registros comerciales, a su costa. 5.- La parte denunciante y demandante civil de don Claudio Varas Varas, aceptó a su entera y total conformidad la indemnización propuesta por la denunciada y demandada civil de autos, como asimismo los demás ofrecimientos realzados en el punto 4. 6.- Las partes de común acuerdo otorgan el más absoluto y completo finiquito de los hechos que dieron origen a la presente causa, solicitando se archiven los antecedentes, una vez verificados el pago íntegro de la multa y de la indemnización de perjuicios. 7.- Cada parte pagará sus costas. 8.- Las partes solicitan a SS., aprobar la presente conciliación en todo aquello que no fuera contrario a derecho y se otorguen copias del acuerdo y su proveído. El Tribunal proveyó: Téngase por aprobada la presente conciliación en todo lo que no sea contrario a derecho.-

Sexto: Que, en cuanto a la prueba documental acompañada en autos por el querellante y demandante civil, la doctrina mayoritaria de los tratadistas de derecho procesal civil chileno, nos define a los instrumentos o documentos, como todo escrito que da testimonio de un hecho, no siendo preciso que aparezca firmado por las partes o sea un manuscrito, pudiendo ser una carta a máquina, un impreso, un papel firmado por una de las partes o simplemente un documentos sin fecha o lugar de expedición. En nuestra legislación civil, los medios de prueba de que puede hacerse uso en juicio, su valor probatorio y la forma de presentarlos, se encuentra regulada en la ley, su enumeración en los artículos 341 del Código de Procedimiento Civil y 1698 del Código Civil, y su valoración en las distintas normas de los cuerpos legales precitados. En la especie, la sana crítica faculta al juez para valorar tales medios probatorios de acuerdo a las reglas de la lógica, el buen sentido y las normas de la experiencia. En consecuencia, basado en aquello, el tribunal acogerá los documentos acompañados por el querellante y demandante civil, los cuales no fueron objetados y que rolan a fojas 06 a 57 de autos, ambas inclusive, consistentes en: 1.- Copia simple de formulario único de atención de público signado con el número 6220502, de fecha 04 de julio de 2012, del Servicio Nacional del Consumidor, Dirección Regional de Tarapacá, suscrita por el consumidor, señor Claudio Alexis Varas Varas. 2.- Copia simple de respuesta de proveedor a reclamo administrativo número 6220502, suscrito por Fernando Ramírez Lizama, Gerencia Atención Clientes ABCDIN, de fecha 19 de julio de 2012. 3.- Original de estado de cuenta del suscrito Claudio Alexis Varas Varas, de fecha 06 de noviembre del año 2014, emitido por tienda ABCDIN. 4.- Copia simple de expediente en causa RUC N° 12007712025-7, seguido ante la Fiscalía Local de Alto Hospicio. Corresponderá a este sentenciador su valoración probatoria conforme a las reglas de la sana crítica, vale decir, de acuerdo a lógica, el buen sentido y las normas de la experiencia, a la luz de las disposiciones establecidas en la ley 18.287.- sobre procedimiento ventilados ante los Juzgados de Policía Local.-

Séptimo: Que, conforme lo previene el artículo 1° de la Ley 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se entenderá por tales, a las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales bienes o servicios; y, por proveedores, a las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación a servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.-

Octavo: Que, el artículo 3° letra d) de la ley N°19.496/1997.- dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la*

protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles". Asimismo, en concordancia con lo anterior, el inciso primero del artículo 23 de la ley citada, dispone: *"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".-*

Noveno: Que, la acción infraccional contemplada en la Ley N° 19.496, es de orden público e irrenunciable, e incluso la responsabilidad infraccional en esta materia puede ser perseguida de oficio por la judicatura, lo que revela la clara intención del legislador de impedir los abusos y engaños de las empresas en perjuicio de los consumidores, para cuyo fin estableció una responsabilidad de carácter objetiva, en virtud de la cual bastaría acreditar la infracción o la falta de la debida correspondencia entre lo que establece la Ley y lo que ocurre en los hechos para hacer aplicable las sanciones que la misma Ley contempla, no siendo aplicables en esta materia las normas de responsabilidad subjetivas del Código Civil, por cuanto además de no ser relevantes en la especie, no resultan ser requisitos sancionatorios la eventual culpa o dolo del denunciado incumplidor.-

Décimo: Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 18.287.- el Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica, expresando las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso, de manera que el examen conduzca a la conclusión que convenza al sentenciador.-

Decimoprimero: Que, de acuerdo a la querella presentada por el querellante y demandante civil don Claudio Alexis Varas Varas y los antecedentes probatorios acumulados al proceso, analizados y ponderados conforme a las normas de la sana crítica y bajo el procedimiento establecido en la ley 18.287.- sobre Procedimiento ventilados ante los Juzgados de Policía Local, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley N°15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, permiten a este sentenciador adquirir la convicción, que efectivamente se encuentra acreditado en autos los hechos materia de la denuncia investigada como asimismo la participación en ellos de la querellada y demandada civil, resultando responsable de la infracción a los artículos 3° letra d), 12, 23, 24 inciso segundo de la ley en comento, y no existiendo prueba en contrario:

SE DECLARA:

1.- EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:

- Que, no es posible emitir pronunciamiento sobre la demanda civil de indemnización de perjuicios impetrada en autos por don CLAUDIO ALEXIS VARAS VARAS, Cédula de Identidad N° 17.432.497-2, empleado público, domiciliado en calle Puerto Montt N° 19, comuna de Alto Hospicio, en contra de CREDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A., COFISA S.A., sucursal Alto Hospicio, empresa de su giro, Rut N° 82.982.300-4, representado por don YERKO ZUÑIGA, se ignora Cédula de Identidad y profesión u oficio; todos domiciliados para estos efectos en Avenida Ramón Pérez Opazo N° 3167, comuna de Alto Hospicio, rolante de fojas 01 a 05, por cuanto a fojas 255 y 256 consta conciliación suscrita entre las partes y el Tribunal en la audiencia de estilo, la que fue aprobada en todo aquello que no fuese contrario a derecho.-

2.- EN CUANTO A LA ACCION INFRACCIONAL:

A.- Que, se **CONDENA** por la infracción denunciada a fojas uno a **CREDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A., COFISA S.A.,** sucursal Alto Hospicio, empresa de su giro, Rut N° 82.982.300-4, representado por **don YERKO ZUÑIGA,** se ignora Cédula de Identidad y profesión u oficio; todos domiciliados para estos efectos en Avenida Ramón Pérez Opazo N° 3167, comuna de Alto Hospicio, **al pago de una multa a beneficio fiscal de 1.0 UTM,** por ser autora de la infracción consistente en: "La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente, y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles", infracción sancionada y tipificada en los artículos los artículos 3° letra d), 12, 23, 24 inciso segundo de la ley N°19.496/1997, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.-

B.- La multa impuesta deberá ser pagada dentro de un plazo de cinco días de notificada la presente Sentencia bajo apercibimiento legal de despachar, por vía de sustitución y apremio, orden de reclusión nocturna, diurna o de fin de semana en su contra, a razón de un día o una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de quince jornadas diarias, diurnas o nocturnas, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 18.287.- Sobre procedimientos ventilados ante el Juzgado de Policía Local.-

C.- Una vez ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autorizada de ésta al Servicio Nacional del Consumidor.-

3.- EN CUANTO A LAS COSTAS DE LA CAUSA:

- Que, no se condena en costas a la parte querellada y demandada civil de Créditos, Organización y Finanzas, Cofisa S.A., ya individualizada, por no haber resultado del todo vencida.-

Notifíquese y archívese en su oportunidad.-

Sentencia dictada por **don PIETRO CORDANO ORTIZ,** Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Alto Hospicio, y autoriza **doña URZULA ALFARO CAICONTE,** Secretaria Subrogante.-