

ROL N° 21129-2017

SANTIAGO, Treinta y uno de julio del año dos mil dieciocho.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que esta causa se ha iniciado por denuncia formulada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en contra de **COOPERATIVA DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE LIMITADA**, representada por Rodrigo Silva Iñiguez, ambos con domicilio en la calle Agustinas N° 1137, comuna de Santiago, por supuesta infracción a los artículos 3° letra b, 23, 30 y 37 de la Ley N° 19.496.

Los documentos acompañados por la denunciante que rolan de fojas 1 a 12 y 35 a 43, y los acompañados por la denunciada que rolan de fojas 47 a 95.

El escrito en que la denunciada contesta la denuncia de autos que rola a fojas 96.

El acta del comparendo de contestación, conciliación y prueba, que rola a fojas 125 y siguientes

La resolución que citó a las partes para oír sentencia, que rola a fojas 137

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que esta causa se ha iniciado por denuncia del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en contra de **COOPERATIVA DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE LIMITADA**, por supuesta infracción a los artículos 3° letra b, 23, 30 y 37 de la Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** sostiene en su denuncia que en virtud de la obligación impuesta por el artículo 58 de la Ley 19.496, y con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación al consumidor”, y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas de la ley 19.496, respecto de los proveedores financieros, y ejerciendo las facultades del artículo 59 bis, sobre designación de ministro de fe, es que doña Lorena Bustamante Núñez, funcionaria de esa repartición, ingresó a la página web de la denunciada, con el objetivo de inspeccionar el cumplimiento de las normas sobre créditos de consumo o tarjetas de crédito, y en especial sobre la información que se presenta a través de ese medio referente a tasas y comisiones, sistema de cálculo de gastos, procedimientos y modalidades asociadas a la cobranza extrajudicial, por lo que efectuó el informe que rola de fojas 1 a 13.

TERCERO: Que al respecto y dado que la propia denunciante ha invocado las normas del artículo 58 de la ley 19.496 al deducir la presente denuncia, y sostener que ella se basa en el informe del ministro de fe, agregado de fojas 1 a 13, es importante tener presente algunos alcances de dichas normas.

CUARTO: El artículo 58 letra b de la Ley 19496, establece que “El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 unidades tributarias mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública”.

QUINTO: Que el estudio o análisis en que el Servicio Nacional del Consumidor funda la denuncia de autos, y que está agregado a fojas 1 a 13 y siguientes, fue efectuado por un ministro de fe, siendo entonces un ente dependiente del mismo servicio, por lo que el informe no cumple con los requisitos que al efecto establece el mismo artículo 58 letra b de la Ley 19.496, por cuanto fue elaborado no a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, sino que por el propio SERNAC, infringiendo de esa forma la norma en comento que establece que estos informes deben efectuarse “a través de terceros independientes”, por lo que se le restará todo mérito probatorio a dicho estudio, razón por la cual la denuncia de autos, deberá ser rechazada.

Y CONSIDERANDO:

POR LO QUE TENIENDO PRESENTE LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 1º, 50 Y 58 Y SIGUIENTES DE LA LEY 19.496, Y ARTÍCULO 55 DE LA LEY 15231, MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 3º DE LA LEY 19.816, **SE RESUELVE:**

Que no ha lugar a la denuncia de fojas 14.

Dictada por don Carlos Varas Vildósola, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.



Autoriza, Leticia Lorenzini Basso, Secretaria Abogado.

Santiago, cuatro de octubre de dos mil diecinueve.

Vistos y teniendo, además, presente:

1º) Que, por sentencia de treinta y uno de julio del año pasado, el Primer Juzgado de Policía Local de Santiago no dio lugar a la denuncia infraccional de fojas 14, deducida por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) contra la Cooperativa del Personal de la Universidad de Chile Limitada, COPEUCH, por estimar infringidos los artículos 3º letra b), 23, 30 inciso 4º y 37 letra f) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que, además de los fundamentos vertidos en la sentencia de primer grado, cabe consignar que los hechos acreditados en el juicio en caso alguno importan una vulneración de las normas jurídicas antes referidas, pues en ninguna de esas disposiciones legales se contempla la obligación del proveedor del servicio en cuanto a indicar en la página web el "horario de atención", de modo tal que el alcance que efectúa la denunciante es una interpretación propia de ese servicio, lo cual no es vinculante para el órgano jurisdiccional, máxime si no se condice esa tesis con el tenor literal de los preceptos legales supuestamente infringidos, disposiciones que deben ser interpretadas en forma restrictiva, ya que implican una sanción, motivo que conlleva también al rechazo de la denuncia incoada en contra de COPEUCH.

3º) Por otra parte, la prueba del ente fiscalizador solo descansa en un acta elaborada por una Ministra de Fé, funcionaria de ese servicio, de modo tal que, apreciada esa probanza conforme a las reglas de la sana crítica, no alcanza a constituir un elemento de juicio apto e idóneo para generar convicción acerca de la comisión de las infracciones denunciadas, con lo cual la sentencia de primer grado debe ser confirmada.

Y con lo dispuesto en los artículos 58 inciso 1º y 59 bis de la Ley 19.496; artículo 1.698 del Código Civil y artículos 14 y 32 de la ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de treinta y uno de julio del año dos mil dieciocho, escrita en fojas 138 y 139, dictada por el Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes.

Redacción del ministro Tomás Gray.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 2.058-2018.-

Pronunciada por la **Octava Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago presidida por el ministro señor Tomás Gray Gariazzo e integrada por ministra (S) señora Claudia Donoso Niemeyer y por el abogado integrante señor Cristian Lepin Molina.



TOMAS GUILLERMO GRAY GARIAZZO
MINISTRO
Fecha: 04/10/2019 12:42:08

CLAUDIA ANDREA DONOSO
NIEMEYER
MINISTRO(S)
Fecha: 04/10/2019 13:44:37

CRISTIAN LUIS LEPIN MOLINA
Abogado
Fecha: 04/10/2019 13:22:46

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ
MINISTRO DE FE
Fecha: 04/10/2019 14:00:39



Santiago, veintidós de octubre de dos mil diecinueve.

Vistos y teniendo presente:

A lo principal:

1° Que el recurso de queja tiene, por exclusiva finalidad, corregir las faltas o abusos graves cometidos en la dictación de resoluciones de carácter jurisdiccional.

2° Que por medio del recurso interpuesto la abogada doña Constanza González Poblete, se impugna la sentencia confirmatoria de la dictada en primera instancia, sobre la base de la reiteración de las argumentaciones vertidas en las oportunidades procesales correspondientes, con lo que queda de manifiesto que el recurrente pretende discutir en sede disciplinaria un asunto ya resuelto a través de otros recursos legales, de lo que se colige que este arbitrio no aparece revestido de fundamento plausible.

De conformidad, además, con lo dispuesto en el N° 19 del Auto Acordado de esta Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo de Recurso de Queja y letra a) del artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se desestima de plano** el recurso de queja interpuesto por la abogada doña Constanza González Poblete con fecha 10 de octubre de 2019.

A los otrosíes: estese a lo resuelto, téngase por acompañados los documentos que acreditan la personería, así como se tiene presente la misma y el patrocinio y poder.

Regístrese y archívese.

N° 29008-2019.



HUGO ENRIQUE DOLMESTCH URRA
MINISTRO
Fecha: 22/10/2019 13:23:12

CARLOS GUILLERMO JORGE
KUNSEMULLER LOEBENFELDER
MINISTRO
Fecha: 22/10/2019 13:23:13

LAMBERTO ANTONIO CISTERNAS
ROCHA
MINISTRO
Fecha: 22/10/2019 13:23:13

MANUEL ANTONIO VALDERRAMA
REBOLLEDO
MINISTRO
Fecha: 22/10/2019 13:23:14

JORGE GONZALO DAHM OYARZUN
MINISTRO
Fecha: 22/10/2019 13:23:14



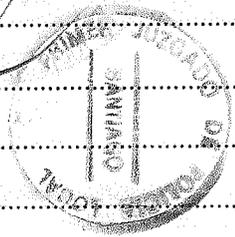
Santiago de **12 NOV. 2019** de *EDK/SM*

Notifico a Ud. que en el proceso N° *21129* se ha

dictado con fecha *07 NOV. 2019*

esta resolución:

Se cumple



SECRETARIO