

PROCESO N° 62.488/2.018-PR

ESTACION CENTRAL, a veinticinco de enero de dos mil diecinueve

VISTOS;

- Que a fs. 10 y siguientes, **MARÍA GABRIELA MILLAQUÉN URIBE**, abogada, por el Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, 2° piso, comuna de Santiago, interpone denuncia infraccional contemplada en la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, en contra de la empresa **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANCIERA AGRARIA LIMITADA (FINAGRA)**, representada legalmente por **CLAUDIO SAVOY TORRES**, ambos domiciliados en calle San Francisco de Borja N° 1305, comuna de Estación Central. Funda su denuncia en que conforme a lo dispuesto en la Ley N° 20.855, dicho Servicio solicitó a FINAGRA, mediante Oficio N° 1694 de fecha 25 de enero de 2.018, la remisión de lo siguientes documentos dentro del plazo máximo de 15 días hábiles: a) Plan de seguimiento y control de alzamientos; b) Informe sobre la implementación del plan de difusión publicidad e información con relación al alzamiento de garantías; c) Informe sobre ingreso de hipotecas y prendas sin desplazamiento, para su alzamiento en el registro conservatorio y tiempo de demora; d) Número de reclamos recibidos, temática, respuesta entregada y medidas implementadas o que se implementaran para evitar la ocurrencia de nuevos casos. Señala que el documento fue recibido el 29 de enero de ese año y la respuesta no ha sido evacuada hasta el día de hoy;

- Que a fs. 47, comparece **CLAUDIO OSCAR SAVOY TORRES**, ingeniero, domiciliado en calle San Francisco de Borja N° 1305, comuna de Estación Central, representante leal de la empresa **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANCIERA AGRARIA LIMITADA**, nombre de fantasía **FINAGRA**, quien señala que el denunciado en contra de su representada es efectivo, dado que el informe, debido a una descoordinación administrativa, no fue enviado en la fecha correspondiente, situación que hoy se encuentra completamente regularizada. Efectivamente la información correspondiente al segundo

semestre de 2017, estaba confeccionada, pero no se había subido al sistema;

- Que a fs. 75 y siguientes, rola comparendo de conciliación, contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos. En la audiencia la denunciada se allana a la acción de autos;

- Que a fs. 79, con fecha 9 de enero de 2.019, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

1.- Constituye un hecho no controvertido en autos, que el Servicio Nacional del Consumidor, mediante Oficio N° 1694 de fecha 25 de enero de 2.018, solicitó a FINAGRA, la remisión de documentos dentro del plazo máximo de 15 días hábiles, entre ellos: a) Plan de seguimiento y control de alzamientos; b) Informe sobre la implementación del plan de difusión publicidad e información con relación al alzamiento de garantías; c) Informe sobre ingreso de hipotecas y prendas sin desplazamiento, para su alzamiento en el registro conservatorio y tiempo de demora; d) Número de reclamos recibidos, temática, respuesta entregada y medidas implementadas o que se implementaran para evitar la ocurrencia de nuevos casos, siendo recepcionado dicho oficio ordinario con fecha 29 de enero de 2.018, sin que la denunciada evacuara la respuesta dentro de plazo;

2.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la parte de SERNAC, rindió la siguiente prueba documental: a) Copia de Oficio Ord. N° 1694 de fecha 25 de enero de 2.018 y b) Constancia de transporte y recepción del documento.

3.- Que la parte de FINAGRA, rindió la siguiente prueba documental: Constancia de envío de informe a SERNAC; b) Seguimiento y control de hipotecas, segundo semestre de 2017; c) Copia orden de transporte Chile Express; d) informes sucursales CALS;

4.- Que el artículo 58 inc.2 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de

los Derechos de los Consumidores, señala que corresponderá especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: “g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores”. Inciso 3: “La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales”. Inciso 6: “Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley”.

5.- Que a su vez la Ley N° 20.855, en lo pertinente dispone en el Artículo segundo transitorio: “Los proveedores de créditos garantizados con hipotecas o prendas que deban ser alzadas de conformidad a esta ley deberán desarrollar un plan de cumplimiento y difusión a sus clientes, el cual deberá ser comunicado al Servicio Nacional del Consumidor para su seguimiento y control. Los proveedores de los respectivos créditos cuyas cauciones y otros gravámenes deban ser alzados informarán al Servicio Nacional del Consumidor en forma semestral sobre la implementación de la norma, del estado de avance de tales gestiones y de las medidas adoptadas para su pleno cumplimiento, incluyendo

aquellas de publicidad e información dirigidas al público en general para dar a conocer sus derechos en relación al alzamiento de garantías, extinguidos los créditos que éstas caucionan”.

6.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley N° 18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, estableciendo el inc.2 del mismo cuerpo legal, que al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.

7.- Que en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a esta Sentenciadora que la empresa **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANCIERA AGRARIA LIMITADA**, nombre de fantasía **FINAGRA**, representada legalmente por **CLAUDIO OSCAR SAVOY TORRES**, actuó con negligencia, no dando cumplimiento a su obligación legal y reglamentaria, en cuanto a brindar un servicio, en las mejores de condiciones, al no informar el seguimiento y control de hipotecas correspondiente al segundo semestre de 2017, lo cual configura una infracción sujeta a sancionar conforme lo dispone en lo específico, los artículos 58 inc.2, 3 y 6 de la Ley del Consumidor N°19.496 y artículo segundo transitorio de la ley N° 20.855, con relación al artículo 24 de la Ley N° 19.496, motivo por lo cual, esta sentenciadora acogerá la denuncia de autos, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, 58 inc.2, 3 y 6 y 24 de la

Ley N° 19.496; 2° trans. de la ley N° 20.855; 1.698 y 2.329 del Código Civil y lo señalado en la Ley N° 15.231;

SE DECLARA

Que se condena a la empresa **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANCIERA AGRARIA LIMITADA**, nombre de fantasía **FINAGRA**, representada legalmente por **CLAUDIO OSCAR SAVOY TORRES**, ambos domiciliados en calle San Francisco de Borja N° 1305, comuna de Estación Central, al pago de una multa de **DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir lo dispuesto en los artículos 58 inc.2, 3 y 6 de la Ley del Consumidor N°19.496 y artículo segundo transitorio de la ley N° 20.855, con relación al artículo 24 de la Ley N° 19.496.

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE POR CARTA CERTIFICADA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE CLAUDIO OSCAR SAVOY TORRES, REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANCIERA AGRARIA LIMITADA, FINAGRA, SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCION Y APREMIO.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N° 19.496. CERTIFIQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DICTADO POR DONA KAREM CHAHUÁN MANZUR, JUEZA TITULAR



AUTORIZA DON RODOLFO CEPEDA MARÍN, SECRETARIO TITULAR

177: 376 - 3.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
ESTACION CENTRAL

Nº 438920

Proceso Nº 62488 / 18. P. R.

retenido

Multa \$ 96. 706.

TOTAL A PAGARSE

\$ 96. 706.

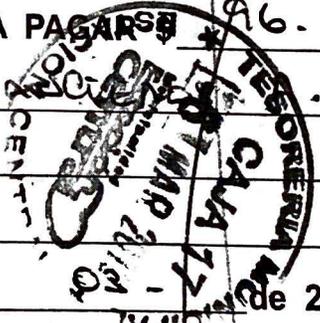
AHORRO CREDITO

en caja la cantidad de

Est. Central,

06 -

de 20 19.



ENCARGADO DE PAGOS

CAJERO

EM

~~RODOLFO CEREDE...~~

SECRETARIO TITULAR

Rol N°62.488/PR/2018.-

fs.89/ochenta y nueve.-

ESTACIÓN CENTRAL, Marzo 21 de 2019.-

Proveyendo derechamente a fs.140.- A LO PRINCIPAL: Estese al mérito de autos.- AL OTROSÍ: Como se pide.-

Notifíquese.-

IVONNE GALLARDO FUENTES
SECRETARIO SUBROGANTE

KAREM CHAHUÁN MANZUR
JUEZA TITULAR

Se envió carta certificada a

V.Villanueva.-

22 MAR 2019

ESTACIÓN CENTRAL,.....

Actúo por lo ordenado de pñe
de auto usndo de fop fo a 84
p cuenta quela es. - Et.
Arbol a 10 de dul d 2019. -

