

REF.: APRUEBA CONVENIO DE COOPERACION MUTUA  
ENTRE LA INSTITUCION QUE INDICA Y EL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0117

VALDIVIA, 20 OCT. 2014

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el artículo 33 del D.F.L. Núm. 1/19.653, del año 2000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución N° 110/2006, la Resolución N° 132 de 1 de diciembre de 2008, y la Resolución Exenta N° 138 de 7 de diciembre de 2011, todas del Servicio Nacional del Consumidor.

CONSIDERANDO:

1° Que el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y los Organismos que se indican, suscribieron los Convenios de Cooperación Mutua, que se señalan a continuación:

ORGANISMO	RUT	FECHA	TÍTULO
DIRECCION REGIONAL DE LA CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LOS RIOS	70.816.700-2	28.06.2013	CONVENIO DE COLABORACION

2° Que dicho Convenio fuer suscrito de conformidad con las facultad delegada en los Directores Regionales del SERNAC, contempladas en la letra c) de la Resolución Exenta N° 0367 de 22 de Marzo de 2013, y letra d) de la Resolución N° 138 de 7 de Diciembre de 2011, todas de este Servicio Nacional del Consumidor.

3° La facultad delegada a este Director Regional, en virtud de lo dispuesto en la Resolución N° 197 de fecha 18 de Diciembre de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:



## CONVENIO DE COLABORACIÓN

ENTRE

DIRECCIÓN REGIONAL DE LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL

DE LOS RÍOS

Y

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR DE LOS RÍOS

En Valdivia a 28 de Junio de 2013, entre la **CORPORACION DE ASITENCIA JUDICIAL DE LA REGION DEL BIOBIO**, R.U.T. N° 70.816.700-2 representada por don **ROBERTO COLOMA DEL VALLE**, cedula nacional de identidad N° 10.534.083-4 Secretario Regional Ministerial de Justicia y Presidente del Consejo Directivo de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío y don **PABLO MILLAN BARRIA**, cedula nacional de identidad N°12.919.318-2, Director General de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, ambos domiciliados para estos efectos en calle Freire 1220, Concepción, en adelante "La Corporación" y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DE LOS RIOS**, en adelante "Sernac", R.U.T. N° 60.702.000-0, representado por su Directora en la Región de los Ríos, doña **LORENA BUSTAMANTE NUÑEZ**, cedula de nacional de identidad N° 12.265.476-1, domiciliada para estos efectos en Arauco N° 371, oficina 205-208, Valdivia, se ha acordado la celebración del siguiente Convenio de Colaboración:

### I. ANTECEDENTES

El **Servicio Nacional del Consumidor** es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Su misión principal es velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley del Consumidor N°



19.496, y demás normas relacionadas, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación. Además, tiene la atribución de mediar en los conflictos de consumo entre los proveedores y los consumidores.

**La Corporación de Asistencia Judicial** es el organismo que por mandato legal está encargado de dar orientación y atención Jurídica-Social a las personas de escasos recursos proporcionar medios para que los egresados de la carrera de Derecho puedan realizar su práctica profesional. En el contexto de su misión, formula e implementa diferentes programas de "Acceso a la Justicia".

La atención Jurídica-Social es entregada a través de: Orientación e Información, Resolución Alternativa o Colaborativa de conflictos, Patrocinio Judicial, Atención a Víctimas de Delitos Violentos y Difusión y Prevención de Derechos. Para ello cuenta con Unidades Operativas en la casi totalidad de las comunas comprendidas en su territorio jurisdiccional, que abarca las regiones del Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.

Estas Unidades Operativas se traducen en Consultorios Fijos, Defensorías Laborales, Consultorios Móviles, Centros de Mediación y Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos, integradas por profesionales Abogados, Asistentes Sociales y Psicólogos.

Entre las materias atendidas en todos los aspectos y etapas de asistencia Jurídica antes individualizadas, se encuentra Familia, Laboral, Patrimonial, Civil, Penal, etc. Respecto de estas y otras materias contingentes y necesarias para la comunidad, se realizan actividades de difusión.

## II. OBJETIVOS

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío-Bío y la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor en la Región de Los Ríos, dentro de la esfera de sus competencias, acuerdan por el presente instrumento realizar acciones conjuntas que, desde sus respectivos ámbitos de acción, estén orientadas al Acceso a la Justicia por parte de los consumidores.

El presente convenio tiene por objeto resguardar y defender los derechos de los consumidores que no pueden acceder a una atención particular para ejercer sus derechos como consumidor.



Para cumplir con dicho objetivo ambas instituciones se comprometen a colaborar y trabajar de manera conjunta en pos de la asistencia judicial que requieren los consumidores cuando las mediaciones practicadas por el Servicio Nacional del Consumidor resulten desfavorables a los intereses del consumidor, mediante la derivación de dichos casos a la Corporación de Asistencia Judicial, a través de un formulario único de Derivación (FUD).

### III COMPROMISOS

**A.- La Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío-Bío, se compromete a:**

1.- Ingresar, previa calificación socioeconómica del consultante, los casos que el SERNAC derive para ser patrocinados por profesionales de la Unidad Operativa de la Corporación, correspondiente al Consultorio Jurídico Civil de Valdivia o al de la comuna que corresponda dentro de la Región de Los Ríos, conforme al lugar donde se haya cometido la eventual infracción a la Ley, limitando en este sentido su actividad a la asistencia judicial del consumidor, esto es, patrocinar y tramitar las denuncias infraccionales y demandas civiles que correspondan.

2.- Implementar en los respectivos Consultorios Jurídicos de la Región de los Ríos, el conocimiento de materias propias de la Ley del Consumidor, teniendo sus profesionales, facultades para atender estos ingresos y tramitar la respectiva etapa judicial ante juzgados de Policía Local.

3.- La derivación se hará a dichos Consultorios Jurídicos, previa calificación socioeconómica por parte de la Corporación, la que podrá ser realizada incluso en forma posterior si el plazo para interponer las respectivas acciones judiciales, conforme a lo que se exponga en el FUD de derivación, así lo exigiere.

4.- Difundir, a través de sus instrumentos comunicacionales, página web, boletines, revistas, o sus columnas de opinión en radio y/o prensa escrita las actividades que se realicen en virtud de este convenio.

5.- Dar a conocer dicho acuerdo a todas las Unidades Operativas de la CAJ BíoBío en la Región de Los Ríos, a través de sus abogados jefes provinciales.

6.- Capacitar y realizar las charlas que sean necesarias a los funcionarios y usuarios del SERNAC, en relación con la etapa judicial que le corresponderá asumir a la



Corporación, de tal forma que dichos funcionarios conozcan el destino y la finalidad del presente convenio.

7.- La Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, designará a su Directora Regional de la Región de los Ríos, como coordinador del presente convenio, quien velará por la correcta aplicación del mismo.

**B.- "SERNAC" se compromete a:**

1.- Derivar los casos que ameriten tramitación judicial ante Juzgados de Policía Local para iniciar la querrela infraccional que corresponda de acuerdo a la Ley 19.496.

2.- Acompañar oportunamente con el FUD respectivo, todos los elementos de prueba que sean necesarios para la interposición de la respectiva acción judicial.

3.- La derivación del caso, se hará por la Directora Regional del SERNAC o por el profesional que aquella designe especialmente para los efectos del presente convenio.

4.- El Servicio Nacional al Consumidor se limitará, en virtud del presente convenio, a derivar casos que sean de competencia de los Tribunales de Policía Local de la Región de los Ríos.

5.- Difundir a través de sus instrumentos comunicacionales, página web, boletines, revistas o sus columnas de opinión en radio y/o prensa escrita las actividades que se realicen en virtud de este convenio.

6.- Apoyar actividades de difusión de la CAJ Biobío mediante su organización y convocatoria, relacionadas con materias de consumo y la protección de derechos de los consumidores y consumidoras.

7.- Capacitar y realizar las charlas que sean necesarias a los profesionales y funcionarios de los distintos Consultorios Jurídicos de la Corporación de Asistencia Judicial en la Región de los Ríos, en materias referentes a las actividades que lleve adelante el Servicio Nacional del consumidor dentro de sus funciones y competencias, así como también en todas las materias relativas a la Ley 19.496.

8.- Designar a un/a coordinador/a del presente convenio por parte del Servicio Nacional al Consumidor, quien velará por la correcta aplicación del mismo.

**IV DURACIÓN**

La duración del presente Convenio será de un año, contado desde la fecha en que queda totalmente tramitado el acto administrativo del SERNAC que lo apruebe. El convenio



será prorrogable automáticamente por periodos iguales y sucesivos, salvo que alguna de las partes manifieste a la otra su intención de no perseverar en el mismo, mediante carta certificada dirigida al domicilio consignado en el presente instrumento, con una antelación mínima de 60 días corridos.

Con todo, las partes podrán poner término anticipado al presente Convenio, en cualquier época y sin expresión de causa, debiendo comunicarlo a la otra, por carta certificada, con a lo menos 90 días corridos de antelación.

En ambos casos, no procederá el pago de indemnización alguna al afectado.

#### **V.- CONFIDENCIALIDAD**

Todo tipo de información que proporcione SERNAC relacionada con la ejecución del presente Convenio, solo podrá ser utilizada en forma exclusiva y restringida por la Corporación y para los fines y objeto del mismo.

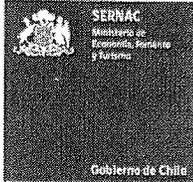
En consecuencia, la Corporación no podrá divulgar y/o entregar a tercero, ni aún bajo pretexto de haber terminado el Convenio, por cualquier causa, los datos proporcionados y será de su responsabilidad disponer de los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice la información proporcionada o haga un uso distinto al previsto por SERNAC y/o por el titular de los datos o antecedentes al momento de prestar su autorización o consentimiento.

Esta prohibición no cesa por el vencimiento o término anticipado del Convenio.

Finalmente, se deja constancia que SERNAC se rige por el principio de Transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos de la Ley N°20.285 y, además, por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes de la Corporación relativos a este Convenio y/o sobre las personas que les prestan servicios y/o las personas cuyos datos o antecedentes formen parte de los Registros o bases de datos a que tenga acceso, se resolverá con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales.

#### **VI.- DOMICILIO**

Para todos los efectos derivados del presente Convenio, los suscriptores fijan su domicilio en la ciudad de Valdivia.



Todo cambio de domicilio de una de las partes deberá ser comunicado a la otra mediante carta certificada, expedida dentro del plazo de 10 días corridos, contados desde el aludido cambio.

#### VII.- DE LA CORRECTA EJECUCION DEL CONVENIO

Las partes señalan que los funcionarios del SERNAC y de la Corporación que participen en la ejecución del presente Convenio conservarán los derechos y obligaciones establecidos en sus respectivos estatutos jurídicos que los regulan, con dependencia radicada en sus autoridades. Las cláusulas establecidas en este acuerdo obligarán al sucesor legal de cualquiera de las partes.

Se deja expresa constancia que el presente Convenio de colaboración no implica compromiso de carácter pecuniario alguno y, por tanto, cada parte pagará los gastos en que incurra por su aplicación.

#### VIII.- PERSONERIAS

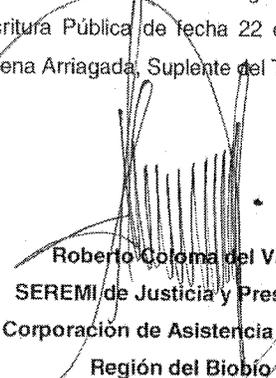
La personería de doña, **Lorena Bustamante Núñez** que la faculta para actuar en nombre y representación del Servicio Nacional del Consumidor en la Región de los Ríos, consta en Resolución N° 138, de 7 de diciembre de 2011, por la cual se le nombra como Directora regional y en la Resolución Exenta N° 367, de 22 de marzo de 2013, que actualiza y amplía sus facultades delegadas, ambas del Servicio Nacional del Consumidor.

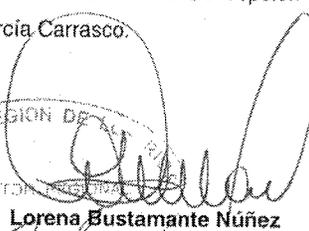
La personería de don **Roberto Coloma del Valle**, Secretario Regional Ministerial de Justicia de la Región del Bío-bío y Presidente del Consejo Directivo de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío-bío, consta en el Decreto N°363 del Ministerio de Justicia de 01 de Junio de 2011 en relación con el artículo 9 del Decreto con Fuerza de Ley N° 994 de 1981 que aprueba los estatutos por los cuales se regirá la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío-bío.

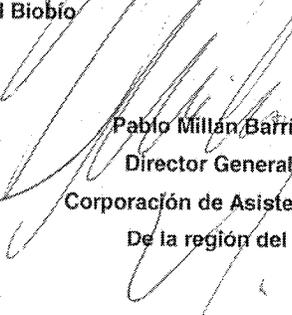
La personería de **don Pablo Millán Barría**, Director General de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío-bío están establecidas en el artículo 19 de los Estatutos de la Corporación, artículos 12 y 27 del Reglamento Interno de esta Corporación



de Asistencia Judicial y Acta de Sesión del Consejo Directivo de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, de fecha 10 de mayo de 2012, reducida a escritura Pública de fecha 22 de mayo 2012 ante Notario Público de Concepción Doña Lorena Arriagada, Suplente del Titular don Ramón García Carrasco.

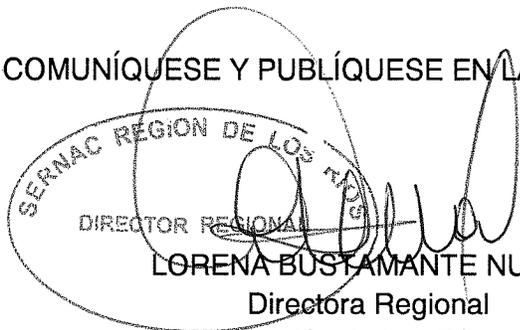
  
**Roberto Coloma del Valle**  
SEREMI de Justicia y Presidente  
Corporación de Asistencia Judicial  
Región del Biobío

  
**Lorena Bustamante Núñez**  
Directora Regional de Los Ríos  
Servicios Nacional del Consumidor

  
**Pablo Millán Barria**  
Director General  
Corporación de Asistencia Judicial  
De la región del Biobío



ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL



SERNAC REGION DE LOS RÍOS  
DIRECTOR REGIONAL  
LORENA BUSTAMANTE NUÑEZ  
Directora Regional  
Región de Los Ríos  
Servicio Nacional del Consumidor

LBN/vgo.-

DISTRIBUCIÓN:

Gabinete

División Jurídica

Dirección Regional de Los Ríos

Oficina de Partes