

133
Acto
Treinta y
Tres

Providencia, a veintiocho de septiembre de dos mil diecinueve.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 16, formulada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representada por Daniela Agurto Geoffroy, Directora Regional Metropolitana, ambos domiciliados en calle Teatinos N°333, piso 2, comuna de Santiago, contra HIPOTECARIA LA CONSTRUCCION S.A., representada legalmente por Hernán Briseño Correa, cuya profesión y oficio no se señala, ambos domiciliados en Avenida Nueva Providencia 1901, comuna de Providencia, por infringir lo dispuesto por los artículos 3° inciso segundo letra a) de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y el artículo 19 del Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la aludida ley y con el objeto verificar el cumplimiento de las normas relativas al deber general de información que pesa sobre proveedores de servicios financieros, respecto de los mutuos hipotecarios consagradas en la Ley 19.496 y particularmente el derecho de ser informado de las razones del rechazo del mismo, consagrado en el artículo 3° inciso 2° letra a), así como también lo dispuesto en el artículo 19 del Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios, en especial en lo referente al derecho de solicitar la carta con las razones del rechazo del otorgamiento del crédito hipotecario, a través de su ministro de fe, Alonso Vega Vidal, concurrió el 30 de abril de 2018 a la sucursal de la denunciada, ubicada en Avenida Nueva Providencia N°1901, comuna de Providencia y al levantar el acta de inspección, constató lo siguiente:

Al preguntar de acuerdo al cuestionario:

"5.- ¿Cómo se informa la aprobación o el rechazo de la contratación de un Mutuo Hipotecario? ¿Mediante qué medios se informa y cuáles son los plazos asociados?"

134
acuerdo
Revisado
Cuatro

La respuesta fue:

"El resultado de la evaluación cuando es positivo, se entrega mediante carta de pre aprobación. Los plazos de al menos 72 horas, dependiendo de los antecedentes.

No existe un informe formal que indique las razones de un rechazo. En la práctica sería la no entrega de la pre aprobación."

Al formular la pregunta siguiente:

"6.- ¿El consumidor puede solicitar un informe con las razones del rechazo?"

Si X No

Se indica que no existe informe formal que explicita razones de rechazo."

Que del acta se desprende que el proveedor denunciado no entrega las razones del rechazo en la contratación de crédito hipotecario y que el consumidor no puede solicitar un informe de ellas, lo que menoscaba gravemente sus derechos. Que el legislador quiso reforzar y ampliar la protección del consumidor en materia financiera por la asimetría de información existente en el mercado financiero y la dificultad de su acceso a ella en forma veraz y oportuna, lo que se encuentra consagrado en el mensaje de la Ley 20.555. Que la información del consumidor financiero juega un papel relevante en la decisión del consumo, más cuando se está frente a la adquisición de un bien inmueble, que implica un consumo a largo plazo y que dicha información debe ser dada a lo largo del "iter contractual", es decir, no sólo al momento de suscribir el contrato, sino también en las tratativas precontractuales, para que el consumidor pueda comparar entre los participantes y las condiciones de mercado para tomar la mejor decisión. Que el artículo 3° inciso

segundo, letra a) de la Ley 19.496 y el título III del Reglamento sobre Información al Consumidor, particularmente en su artículo 19, establece el derecho de los consumidores a solicitar las razones del rechazo a una solicitud de Crédito Hipotecario, con el objeto de protegerlos e informarlos adecuadamente, en la etapa precontractual de la relación de consumo, asegurando la existencia de condiciones objetivas en el acceso de los productos financieros ofrecidos por el proveedor y así evitar una discriminación arbitraria. Que la denunciada infringió el artículo 3° inciso primero letra b) de la Ley 19.496 en relación a los artículos 2°, 9 N°2 y 19 incisos primero y segundo del Reglamento N°42 del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios, que resguarda el derecho a la información en dos grandes aspectos: la oportunidad y la veracidad. Que la veracidad dice relación con que la información sea correcta, fidedigna y corresponda a la realidad, mientras que la oportunidad, con que la información se entregue antes de perfeccionarse el consumo, como una herramienta de decisión previa a dicho acto. Que adicionalmente, el artículo 2 del Reglamento mencionado, al fijar su ámbito de aplicación, incluye el ámbito precontractual de la relación de consumo, pues se refiere a los destinatarios finales de las cotizaciones u ofrecimientos de créditos hipotecarios. Que el artículo 3° inciso segundo, letra a) de la Ley 19.496 establece el derecho que tiene el consumidor a conocer "las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas".

Que consta en la pregunta cinco transcrita del acta del ministro de fe, que el rechazo del mutuo hipotecario se traduce en la práctica, en la no entrega de la pre aprobación y además, que no existe un informe formal de las razones de dicho rechazo, no pudiendo conocer el consumidor las razones argumentadas por el proveedor para dicho rechazo, así como también para poder verificar el apego de éstas a las condiciones objetivas, pre establecidas al momento de solicitar el

135
Acta
Tercero
Cinco

producto ante la entidad crediticia, la que no dispone ni entrega una información veraz y oportuna.

Que la denunciada también, infringió el derecho que tiene el consumidor a solicitar un informe escrito de los motivos del rechazo, establecido en el artículo 19 del mencionado Reglamento N°42 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, pues consta en la pregunta N°6 del acta del ministro de fe, que el consumidor financiero no tiene acceso a la información del rechazo y menos a la escrita, lo que coarta el acceso de información e impide comparar las condiciones sobre las cuales se fundamenta el rechazo, lo que constituye una violación a una garantía constitucional que acrecienta el desequilibrio evidente entre consumidor y proveedor, puesto que deja al arbitrio de este último, el otorgar o no el producto. Que la no entrega, entrega parcelada o inexacta de la información revela un actuar seriamente reñido con el deber de profesionalidad y con la transparencia en el manejo del negocio del proveedor, produciéndose una falta de veracidad en la entrega de información relevante. Que el inciso 4° del artículo 59 bis de la Ley 19.496 indica que los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituyen presunción legal. Que el Juzgado de Policía Local de Providencia es competente para conocer de los hechos denunciados, conforme al artículo 50 A de la Ley 19.496, dado que los hechos se constataron el día 30 de abril de 2018, en la sucursal del proveedor ubicada en Avenida 11 de Septiembre N°1901, comuna de Providencia, correspondiéndole a este Tribunal su conocimiento. Añade, que las normas sobre protección a los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, lo que se encuentra corroborado en la resolución de la causa Rol: 1031-2014 de fecha 17 de noviembre de 2017 dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago. Que no se requiere de dolo ni culpa en la conducta del infractor, para que ésta se configure, bastando el hecho constitutivo de ella y es del caso que las actas levantadas por el ministro de fe del SERNAC dan cuenta de

136
acceso
Rechazo
7 sem

137
ciento
treinta y
siete

hechos objetivos que se contraponen a los distintos imperativos legales; que la naturaleza objetiva de la responsabilidad es fruto de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, como justa contrapartida a las ganancias que obtiene, obligándolo a responder de las consecuencias dañosas ocasionadas a terceros. Que la acción infraccional contemplada en la Ley 19.496 es de orden público, irrenunciable e incluso puede ser perseguida de oficio por el Tribunal, por lo que su conocimiento y resolución es de su competencia exclusiva y excluyente. Que en definitiva, solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

La tacha formulada por la parte de Hipotecaria la Construcción S.A. a fojas 118, contra el testigo Alonso Javier Vega Vidal, en virtud de las causales establecidas en el artículo 358 Nos. 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil; que la primera causal se basa en que el testigo es actual funcionario de la parte que lo presenta, por lo que no es imparcial y su declaración podría ser a favor del denunciante, quien es su empleador y la segunda causal, por falta de imparcialidad debido al vínculo laboral que tiene con la denunciante, pues en otras causas ha prestado reiteradamente declaraciones a favor del denunciante, recibiendo una remuneración y cumpliendo con su jornada laboral. Agrega, que el testigo es un funcionario a contrata, por lo que su vínculo laboral se renueva cada año, lo que conlleva a concluir que el incumplimiento de órdenes impartidas por la jefatura podría desembocar en su desvinculación.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LAS TACHAS:

1.- Que el testigo Alonso Vega Vidal expuso a fojas 117 y siguientes, que es un funcionario público a contrata, grado 4 del SERNAC; que en otros juicios ha prestado declaración en al menos tres oportunidades, en lo que dice relación a las actas de los ministros de fe; que no recibe ninguna asignación adicional por

cumplimiento de sus obligaciones de ministro de fe y que la presente declaración la presta dentro de su jornada laboral.

2.- Que a fojas 118, SERNAC contestó el traslado conferido y expuso que respecto a la tacha basada en la causal del 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil, la doctrina y legislación laboral indican que el hecho de que un testigo sea dependiente de quien viene a declarar, no es causal para su eventual despido o reprimenda, pudiendo éste incluso declarar en su contra, pues no puede ser desvinculado sin un juicio justo y agrega, que el espíritu de la norma contenida en la tacha no tiene aplicación en la actualidad. Que también se opone a la causal del N°6 del mismo artículo con los mismos argumentos mencionados, pues dicha tacha se respalda en ellas y agrega, que el hecho de que el testigo reciba un beneficio por su declaración y que carezca de imparcialidad por tener un interés directo del mismo, no consta en su declaración. Por último, agrega que el sentenciador debe fallar conforme a la sana crítica, por lo que no es compatible la formulación de dicha tacha con dicho sistema probatorio, pues son propias del sistema legal tasado.

3.- Que en opinión del sentenciador, de las respuestas dadas por la testigo no es posible dar por establecida las causales de inhabilidad invocadas, puesto que no obstante que Alonso Vega fue presentado como testigo por el SERNAC, consta en autos que él actuó como ministro de fe denunciante a nombre de dicho organismo y como tal, certificó los hechos que se denuncian y concurrió al Tribunal a ratificar su actuación. Que atendido lo anterior, no puede acogerse la tacha formulada contra Alonso Vega, la que deberá ser rechazada en la parte resolutive de esta sentencia.

EN LO INFRACCIONAL:

4.- Que a fojas 67 y 116, rola el acta de la audiencia de conciliación, contestación y prueba y su continuación, respectivamente, las que se realizaron en presencia de ambas partes y en ellas, SERNAC ratificó la denuncia de fojas 16 y siguientes y solicitó que fuere acogida en todas sus partes.

138
Acto
Testigo
actuó

5.- Que en el primer otrosí del escrito de fojas 56 y a fojas 81, Hipotecaria la Construcción contestó la denuncia de fojas 16 y solicitó que fuere rechazada en todas sus partes, con expresa condenación en costas, debido a que la supuesta infracción denunciada por SERNAC no se encontraría expresamente descrita ni sancionada en la Ley 19.496, estando proscrito a su respecto, realizar una aplicación análoga de ley, por lo que el SERNAC carecería de legitimidad activa en la presente causa, pues se habría extralimitado en sus facultades y potestades. Añade, que la denuncia no imputa una acción u omisión infraccional específica y concreta que afecte a un consumidor y por ello vulnera la garantía del debido proceso y los principios básicos del Derecho Penal Contravencional, conforme a los siguientes antecedentes de hecho y de derecho: Que existe nulidad de derecho público, pues la Ley 20.555, denominada "Ley del SERNAC Financiero", modificó la Ley 19.496 y estableció la figura de los ministros de fe, en su artículo 59 bis; que al respecto, dicho artículo señala lo siguiente: "El Director del Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante resolución, los cargos y empleos que investirán del carácter de ministro de fe. Sólo podrá otorgarse esta calidad a los directivos y a los profesionales que cuenten con requisitos equivalentes a los establecidos para el nivel de directivo del Servicio, y no podrán tener un grado inferior al 6° de la Escala Única de Sueldos". Que al respecto, Alonso Vega Vidal no cumple con los requisitos para ser ministro de fe, pues debe detentar un cargo equivalente al nivel de directivo del servicio, es decir, debe ser un funcionario de la planta de él y en la época de la suscripción del acta, no cumplía con dicho precepto, pues conforme a la página del Gobierno Transparente del SERNAC y pese a la resolución exenta 262 del 18 de marzo de 2016, que lo investió como ministro de fe, dicho funcionario es un profesional a contrata con grado 6, o sea, su relación con el servicio es solo temporal. Que conforme a la Ley 18.884 sólo son funcionarios públicos, quienes se encuentren en planta, pues el a contrata tiene un empleo de carácter transitorio y

139
Acto
Trueta
y nueva

por ello, no es equivalente al nivel Directivo del Servicio; que en conclusión, la designación de dicho ministro de fe adolece de un vicio; que a mayor abundamiento, el SERNAC es regulado por el Derecho Público, por lo que sólo se puede hacer lo que está permitido, es decir la norma es de aplicación estricta y restringida y lo contrario haría presumir que el cargo de ministro de fe lo puede también detentar un funcionario a honorario con una remuneración equivalente al grado 6 de la escala única de profesionales. Que en consecuencia, existe una infracción a los artículos 6 y 7 de la Carta Fundamental, por lo que la resolución exenta que nombra dicho funcionario debe ser sancionada con la nulidad absoluta, lo que se extiende a sus actuaciones administrativas y es por ello, que el sentenciador puede determinar la nulidad de derecho público del acto de dicho funcionario. Agrega además en su defensa, la existencia de falta de legitimación activa del actor debido a que el artículo 50 de la Ley 19.496, contempla tres tipos de acciones: a) de interés individual, b) colectivo y c) difuso. Que la acción entablada no es de interés general de los consumidores y que la denuncia fue promovida en base al artículo 58 letra G de la Ley 19.496, que faculta al denunciante a hacerse parte en las acciones interpuestas por los consumidores y para interponer acciones cuando está comprometido dicho interés general de los consumidores, pero la misma disposición deja claro que en los casos de interés general, SERNAC sólo puede "hacerse parte", lo que no ocurrió en la presente causa. Añade, que las acciones judiciales destinadas a resguardar los derechos de los consumidores pueden sólo ejercerse a título individual o en beneficio colectivo o difuso de aquéllos y no en base al interés general de los consumidores y que ello se encuentra corroborado por la Corte Suprema. Finalmente, reitera que el SERNAC se encuentra regulado por el derecho público. Que la denunciada suma a su alegación o defensa que el estatuto legal establecido en los artículos 24, 37 y siguientes, 50, 50 A a la G de la Ley 19.496, al establecer un sistema sancionatorio respecto de ciertas conductas que infringen las normas

1740
Cuenta
Warena

sobre Protección al Consumidor, evidentemente participa de la naturaleza jurídica del Derecho Infraccional o Contravencional, el que se rige por los principios y directrices del Derecho Penal, debiendo por lo tanto, observarlos en plenitud y cabalidad. Que dichos principios o directrices se encuentran en la Constitución Política de la República y son exigibles y vinculantes en el denominado Derecho Contravencional e Infraccional, pues tanto las penas criminales como las sanciones contravencionales son una manifestación del ejercicio del "ius-puniendi estatal". A mayor abundamiento, la doctrina y jurisprudencia nacional, a propósito del Derecho Administrativo Sancionador (rama paralela al Derecho Penal, pero que es muy similar al Derecho Contravencional en cuanto a su contenido y a la entidad de las sanciones a aplicar), también ha entendido que al ser las sanciones una emanación del ius-puniendi, son total y plenamente aplicables en éste, los principios y límites penales. Que entre los principios y garantías constitucionales que limitan el ius-puniendi estatal, se encuentra el principio de legalidad, tipicidad y la prohibición de aplicación retroactiva de normas sancionadoras y en general, las garantías inherentes al debido proceso legal, aplicables al Derecho Infraccional consagrado en el artículo 19 N°3 de la Constitución de la República. Que el principio de legalidad impide la posibilidad de aplicar la Ley por analogía en contra del afectado. Que en efecto, la aplicación por analogía supone el uso de una norma penal o infraccional en una situación categóricamente no comprendida por ella y por otra parte, el debido proceso legal contempla una serie de garantías que posibilitan un procedimiento racional y justo, entre los que se encuentra el derecho a conocer la imputación específica y concreta que se realiza en contra del afectado y el derecho a poder defenderse de dicha imputación, conforme se desprende expresamente del 19 N°3 de la Constitución Política de la República y el artículo 8 N°2 de la Convención Americana de Derechos Humanos, que se entiende incorporada a ésta por el artículo 5 inciso 2° de la Carta Fundamental.

141
Cuenta
Worets
WUP

También la denunciada argumenta la inexistencia de la infracción debido a que el señor Alessandri, quien fue el funcionario que entregó las respuestas que constan en el acta, no representa a la compañía ni a sus políticas y funciones; que a mayor abundamiento, es "administrador de cartera" conforme al contrato de trabajo, por lo que respondió de manera errada e inadecuada, en circunstancias que la empresa tiene una política clara y transparente en la materia; que toda decisión pasa por el Comité de Riesgo de la empresa, conforme a las normativas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, es decir, la empresa informa a los clientes, tiene plazos y parámetros claros, comunicando el rechazo. Que el ministro de fe no comprobó una circunstancia fáctica y sólo se limitó a obtener respuestas de un interrogatorio. Que el SERNAC no utilizó las atribuciones y el procedimiento formal que tiene para solicitar al gerente de la compañía, la información y documentación respecto a la materia de autos, por lo que infringió el procedimiento del artículo 58 de la Ley 19.496 y el artículo 19 N°3 de la Constitución Política de República.

Que finalmente, reitera que la denuncia de eventuales infracciones es del todo genérica, sin expresar a las acciones u omisiones. Que imputar esas eventuales infracciones genéricas, tal como lo hace el SERNAC en su denuncia, sin expresar en absoluto acciones, omisiones o conductas infraccionales concretas y específicas, aludiendo sólo a las respuestas dadas y no a la constatación real y efectiva de un hecho concreto, vulnera la garantía del debido proceso y el derecho de defensa. Que la denuncia sólo alude a las respuestas de un cuestionario, no siendo posible determinar en qué consiste la infracción ni la constatación del hecho concreto y en consecuencia, tampoco determinar si el tribunal es competente o si existe una posible prescripción. Que el debido proceso legal contempla garantías que en su conjunto satisfacen la exigencia constitucional de racionalidad y justicia de todo procedimiento y que no tienen en la Carta Fundamental una enumeración

142
cuenta
Went
dos

completa, pero no obstante ello, hay absoluto consenso en que dentro de aquéllas se encuentra el derecho a conocer la imputación que se formula contra alguien y, consecuentemente, el derecho a defenderse de ella, sin perjuicio de que el artículo 8° N°2 letras b) y c) de la Convención Americana sobre Derechos Humanos describe como garantías mínimas del debido proceso: "la comunicación previa y detallada al inculpado de la acusación formulada" y la "concesión al inculpado de los medios adecuados para la preparación de su defensa", por lo que su vigencia en el Derecho Penal Contravencional está fuera de dudas.

143
cuanto
objetado
Tres

6.- Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas 1 a 15 y 99 a 106 e Hipotecaria La Construcción S.A., los de fojas 107 a 115, los cuales no fueron objetados, sino sólo estos últimos, observados por SERNAC, a fojas 125.

7.- Que por el Servicio Nacional del Consumidor depuso el testigo Alonso Javier Vega Vidal, funcionario público, domiciliado en Agustinas 853, piso 12, Santiago, quien a fojas 117, expuso que conocía el motivo de su citación al Tribunal, que se desempeña como funcionario del SERNAC desde junio de 2014 y que actualmente es el Subdirector de Consumidores y Mercado. Agrega, que es economista y que desde el 2015 se desempeña como ministro de fe. Que en cada salida que realizan los ministros de fe, se requiere la designación de funcionarios y empresas conforme a las materias que serán revisadas, además se informa y presenta los detalles de las preguntas que se deben levantar. Que todo lo anterior lo desarrolla la División Jurídica del SERNAC. Que el día 30 de abril de 2018, a las 12:55 horas se presentó en las dependencias de la empresa hipotecaria, cuyo nombre no recuerda, pero que queda en Avenida Providencia con Marchant Pereira, conforme a la salida programada relativa a la información entregada a los consumidores que requieren créditos hipotecarios. Que al ingresar a la empresa, se presentó e identificó con su credencial y carnet de identidad, como ministro de fe,

ante la secretaria recepcionista, a quien le explicó el motivo de su presencia. Que la secretaria lo derivó con un gerente de gestión de apellido Alessandri, ante quien volvió a identificarse y a explicar el motivo de su visita y procedió a formular las preguntas del cuestionario preestablecido, confeccionado por la División Jurídica del SERNAC. Que realizó las preguntas oralmente, por lo menos unas 6. Que los horarios de visita están establecidos en el acta del ministro de fe, los que fueron informados al dependiente con quien se entrevistó; que el acta no busca constatar infracciones, sino describir hechos. Que mediante las preguntas realizadas al gerente, quien adicionalmente consultó su respuesta con otros funcionarios de la empresa, constató que no se informaba formalmente a los consumidores las razones del rechazo de entrega del crédito hipotecario y que sólo se entregaba un respaldo a quienes habían sido pre aprobados para acceder a dicho crédito; que no existió ningún tipo de evidencia ni respuestas por parte del gerente en relación a las razones del rechazo del crédito. Que la forma en que los consumidores se enteraban de que habían sido rechazados en su pre aprobación era el hecho de no entregarles una pre aprobación por escrito y además, se le indicó que había un plazo de 72 horas, para entregar la referida pre aprobación. Que sólo entrevistó al gerente de apellido Alessandri, quien, frente a las preguntas, en al menos dos ocasiones salió, según tiene entendido, a corroborar con otros funcionarios la información, ya entregada. Que en general, el gerente Alessandri tenía bastante información del proceso interno que se establecía para la entrega de créditos hipotecarios. Que el acta es entregada mediante copia firmada por el ministro de fe, quien responde, identificando fecha, horario, materia, empresa y las actividades realizadas en términos generales, esto incluye informar si se tomaron fotografías, lo que se hizo en dicha visita, pues se fotografió la lista de tasadores, la cual consta en el acta. Que a la época en que realizó la fiscalización, se desempeñaba como Jefe de Unidad de Vigilancia de Mercados sin recordar su grado, pero se encontraba

179
Cuentas
de Watson

dentro de los funcionarios que internamente se habían establecido como aptos para realizar las actividades de ministro de fe. Que en la entrevista verbal constató la calidad de gerente del señor Alessandri, pero desconoce si dicho funcionario tenía los conocimientos específicos, sin embargo, éste le indicó expresamente cuál era el procedimiento que existía en la empresa para informar las aceptaciones o rechazos de crédito e incluso, salió de la oficina para buscar respuesta respecto al procedimiento de aceptación o rechazo del crédito y luego corroboró su respuesta.

145
Cecilia
Cuerpo
Civil

8.- Que el artículo 3° letra b) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, señala que el consumidor tiene el derecho básico, a una información veraz y oportuna sobre los bienes ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos y el artículo 19 del decreto N°42 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo del año 2012 expresa que el consumidor tiene: "derecho a ser Informado de las Razones del Rechazo a la Contratación del Crédito Hipotecario. El Consumidor podrá requerir al Proveedor un informe escrito en que consten las razones del rechazo a la contratación del Crédito Hipotecario, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.

El consumidor podrá requerir el informe escrito señalado en el inciso anterior al solicitar el crédito hipotecario y hasta los diez días hábiles siguientes a la fecha en que comunique por cualquier medio físico o tecnológico el rechazo de la contratación referida."

9.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes según las reglas de la sana crítica concluye:

a) Que SERNAC alega que Hipotecaria la Construcción S.A. infringió el artículo 3° inciso segundo, letra a) de la Ley 19.496 y el Reglamento N° 42 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, al no entregar por escrito las razones

del rechazo de la solicitud de crédito hipotecario conforme se desprende del acta del ministro de fe, rolante a fojas 10 y y siguientes.

b) Que Hipotecaria La Construcción S.A. reclama la nulidad del acta realizada por el ministro de fe Alonso Vega, fundada en que su nombramiento no cumplió con la normativa legal, por ser un funcionario público "a contrata" y que al respecto, el sentenciador considera que no corresponde acoger dicha alegación, toda vez que fue nominado cumpliendo lo establecido por el artículo 59 bis de la Ley 19.496, que indica que se podrá otorgar el carácter de ministro de fe a los directivos y profesionales que cuenten con requisitos "equivalentes" a los establecidos para el nivel directivo del Servicio y que no podrán tener grado inferior al 6° de la Escala Única de Sueldos, pues se desprende de dicha norma que el legislador habla de requisitos semejantes y no iguales y consta que Alonso Vega a la fecha de los hechos, era un profesional grado 6, que se desempeñaba en un cargo equivalente a directivo.

c) Que respecto a la alegación de falta de legitimidad activa del SERNAC para denunciar, el Tribunal no se pronunciará, toda vez que a fojas 76 se rechazó la excepción de incompetencia interpuesta en lo principal de fojas 56, a ese respecto.

d) Que la denunciada no acreditó en autos que su empleado Jorge Alessandri Rozas no tuviera la facultad de representar a la empresa; que a mayor abundamiento, la propia denunciada acompañó a fojas 107 el contrato de trabajo suscrito entre aquél e Hipotecaria La Construcción S.A., del que se desprende que al momento de la inspección, era trabajador de la denunciada.

e) Que el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, otorga al SERNAC la facultad de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en las leyes especiales que digan relación al consumidor, que incluye la facultad de denunciar los "posibles" incumplimientos...".

146
correcto
Woreto
sin

f) Que el hecho denunciado por el SERNAC es una conducta infraccional imputada a Hipotecaria La Construcción S.A., en base a los dichos de uno de sus funcionarios, quien reconoce que como protocolo o política de la empresa, no se entrega información al consumidor acerca del rechazo de la solicitud de un crédito hipotecario.

g) Que el artículo 19 del Reglamento N° 42 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, establece el derecho del consumidor de requerir información al respecto, al decir: "podrá" requerir al proveedor un informe escrito de las razones del rechazo a la contratación del Crédito Hipotecario.

h) Que como consecuencia del procedimiento investigativo en que se basa la denuncia, no es posible establecer la fecha de la comisión de la infracción, más aún atendido lo determinado en la letra anterior, ni siquiera es factible lograr un convencimiento o certeza de que dicha infracción se haya cometido, ni por tanto, que haya causado un menoscabo al consumidor.

i) Que en concepto del sentenciador, SERNAC ejerció una facultad que está dentro de la órbita de su competencia, cual es "prevenir" una posible conducta infraccional, como se autoriza en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, mandato legal que cumplió al formular la denuncia de autos; que es diferente la esfera de atribuciones del Tribunal, puesto que, como se ha dejado establecido, no existiría la certeza fehaciente de la comisión consumada de una infracción, no habiendo por tanto una conducta infraccional efectiva, a la que el Tribunal pudiere aplicar una sanción.

10.- Que al respecto el sentenciador concluye que sólo corresponde exhortar a la denunciada a cumplir con la entrega de la información veraz y oportuna sobre el rechazo de un crédito hipotecario, de acuerdo a las disposiciones legales mencionadas, siempre que ésta le sea requerida por los consumidores.

147
Cicuto
Wenck
Siella

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1, 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos,

148
acuerdo
Wenke
ochu

SE DECLARA:

A.- Que no ha lugar a la tacha formulada a fojas 118 contra el testigo Alonso Javier Vega Vidal.

B.- Que no ha lugar a la denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 16, sin costas, por estimarse que la actora tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese y notifíquese.

Rol 57.058-P

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTINEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA MARIA TERESA LOB DE LA CARRERA.

De envío con certificado con copia de
sentencia de autos: Acuntra ✓

Casera ✓

02 OCT. 2019