

264
Diciembre
seventy
two

Causa Rol N° 2967-10-2020

Las Condes, cinco de Noviembre de dos mil veintiuno.

VISTOS:

A fs. 30 y ss., doña **Daniela Francisca Agurto Geoffroy**, Abogada, Directora Regional del **Servicio Nacional del Consumidor**, y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N°333, Piso 2°, Santiago, interpone denuncia infraccional en contra de la sociedad **General Motors Financial Chile S.A.**, nombre de fantasía "**Chevrolet Servicios Financieros**", representada por doña **Alessandra Reis Rollo**, según consta a fs. 68, con domicilio Avda. Costanera Sur N° 2730, Of.1101, Las Condes, conforme a lo dispuesto en el artículo 58 letras a) y g) de la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por haberse negado injustificadamente el proveedor a dar cumplimiento a los requerimientos efectuados durante las acciones de fiscalización, de lo que da cuenta el Acta agregada a fs. 20 y ss., de fecha 10 de Enero de 2020.

A fs. 76 y ss., don **Romualdo Andrés Araos Morales**, abogado, en representación de la denunciada **General Motors Financial Chile S.A.**, según consta de mandato rolante a fs. 73 y ss., presta declaración indagatoria por escrito, haciendo presente, sin perjuicio de la defensa que se presentará en la oportunidad procesal pertinente, que en el contexto de la fiscalización realizada el día 10 de Enero de 2020, se señaló a los fiscalizadores de SERNAC, que las facultades que dicho Organismo pretendía ejercer eran aquellas contempladas en el párrafo cuarto de la letra a) del artículo 58 de la Ley N° 19.496, las que conforme al artículo 1 transitorio de la Ley N°2108, comenzaban a regir el día 14 de Septiembre de 2020, fecha posterior a la fiscalización, por lo que no habría existido una negativa injustificada del proveedor, sino que una diferencia de interpretación de las normas aplicables entre las partes, que deberá ser resuelta por el Tribunal.

266
documentos
sin

A fs. 263, la causa queda en estado de dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la objeción de documentos:

PRIMERO: Que, la denunciante **SERNAC**, a fs. 152, objeta la prueba documental de la denunciada agregada a fs. 110 y ss., por no constarle su autenticidad, por tratarse de copias simples de documentos, en los que no se indica la fecha de su expedición, y no poseen firma, ni timbre original.

SEGUNDO: Que, los documentos objetados, especialmente la respuesta dada a SERNAC por la denunciada, que rola a fs. 110 a 112, registra el timbre de recepción de la denunciante de fecha 31 de Enero de 2020, y el resto de la documentación agregada de fs. 113 a 146, emanan de la página web de SERNAC y de presentaciones hechas por SERNAC y sus resoluciones ante el Tercer Juzgado de Policía Local de las Condes, y Recurso de Apelación para la I. Corte de Apelaciones de Santiago, motivos por los que no cabe duda a este Sentenciador, su autenticidad y validez, por lo que la objeción será rechazada, sin perjuicio del valor probatorio que en definitiva se les otorgue.

b) En cuanto a las tachas promovidas:

TERCERO: Que, a fs. 167 y 172, la parte de SERNAC formula tachas respecto de los testigos doña **Gianina Marianela Arias Ormeño** **Romualdo Andrés Araos Morales**, presentados por la parte denunciada, fundadas en la causal N° 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por ser ambos testigos trabajadores dependientes de la parte que los presenta.

Que, **General Motors Financial Chile**, solicita el rechazo de las tachas, toda vez que en la actualidad los trabajadores cuentan con la protección que confieren las leyes laborales y que les permiten declarar libremente, señalando que en este caso, los deponentes tienen

267
Dumont
Dumont
Dumont

conocimiento de los hechos, siendo capaces de rendir testimonio útil, y por último agrega que, en esta materia, el Juez conforme a las normas de la sana crítica, tiene libertad para ponderar las pruebas que las partes presentan, motivos por los que deberían rechazarse las tachas formuladas.

CUARTO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 señala que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a lo dispuesto en las Leyes N°18.287 y N° 15.231 y, en subsidio, a lo dispuesto en las normas contenidas en el Código de Procedimiento Civil, por lo que en cuanto a las tachas, se estará a lo establecido en el artículo 358 N° 5 de ese cuerpo legal que dispone: *"Son también inhábiles para declarar : 5º Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio"*; y respecto de los testigos de la parte denunciada ambos han declarado ser trabajadores de la empresa denunciada, configurándose en consecuencia a su respecto la causal de inhabilidad invocada, siendo procedente acoger las tachas opuestas por SERNAC, a fs. 167 y 172.

c) En lo infraccional:

QUINTO: Que, SERNAC, imputa a la empresa **General Motors Financial Chile S.A.**, haberse negado injustificadamente a dar cumplimiento a los requerimientos efectuados durante las acciones de fiscalización realizadas el día 10 de Enero de 2020, lo que quedó consignado en el Acta de fs. 20 y ss.

SEXTO: Que, la empresa denunciada **General Motors Financial Chile S.A.**, al contestar la denuncia a fs. 101 y ss., señala que en el contexto de la fiscalización realizada el día 10 de Enero de 2020, manifestó a los fiscalizadores de SERNAC, que las facultades que dicho Organismo pretendía ejercer eran aquellas contempladas en el párrafo cuarto de la letra a) del artículo 58 de la Ley N° 19.496, las que conforme el artículo 1 transitorio de la Ley N°21081, tendrían vigencia a

268
de
para
de

partir del día 14 de Septiembre de 2020, fecha posterior a la fiscalización, por lo que no habría existido una negativa injustificada del proveedor, sino que una diferencia de interpretación de las normas aplicables entre las partes, que deberá ser resuelta por el Tribunal.

SEPTIMO: Que, el artículo 58 de la Ley N° 19.496, en su letra a), establece que corresponde al SERNAC, fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley del Consumidor y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores, correspondiendo a los proveedores y sus representantes, otorgar todas las facilidades para llevar a efecto esta fiscalización, sin poder negarse a proporcionar la información requerida sobre la materia de fiscalización, y que en el ejercicio de ella, **deberán siempre informar** al fiscalizado de la materia específica objeto de la fiscalización y de la normativa pertinente, y dejar copia íntegra de las actas levantadas, realizando las diligencias estrictamente indispensables y proporcionales al objeto de fiscalización.

OCTAVO: Que, a su vez el párrafo 4° de la disposición legal citada, establece dentro de las facultades de los funcionarios del Servicio, en el cumplimiento de sus labores inspectivas, **ingresar a inmuebles** en que se desarrollen actividades objeto de fiscalización, tomar registros del sitio y bienes fiscalizados, levantar actas y dejar testimonios en ellas de quienes se encontraren en el lugar de fiscalización, y **en general proceder a la ejecución de cualquier** otra medida tendiente a hacer constar el estado y circunstancias de las actividades fiscalizadas, señalando en su párrafo 5°, que para el cumplimiento de estas funciones, los funcionarios del Servicio podrán solicitar, previa autorización del Juez de Policía Local correspondiente al local objeto de la fiscalización, el auxilio de la fuerza pública, en caso de oposición a la fiscalización.

NOVENO: Que, es un hecho cierto de la causa, reconocido por SERNAC, que el día 10 de Enero de 2020, a las 10:29 horas, fiscalizadores del Servicio, asistidos técnicamente por otros funcionarios, **concurrieron**

2694
Juzgado de Policía Local
Las Condes

al domicilio de la denunciada, con la finalidad de fiscalizar el cumplimiento de las normas relativas a la Ley N° 19.496, sobre las siguientes materias: **a)** Información veraz y oportuna de las gestiones de cobranza extrajudicial, **b)** Monto de los cobros de gastos de cobranza, **c)** Realización de gestión útil, **d)** Momento de inicio de las gestiones de cobranza y su cobro, **e)** Modalidades y procedimientos de cobranza utilizados, y **f)** Gestiones de cobranza prohibidas.

DECIMO: Que, si bien la denunciante conforme al artículo 58 letras a) y g), en que basa su denuncia, tiene facultades para fiscalizar y velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley y toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores, lo cierto es, que la facultad de ingresar a los inmuebles de los proveedores para ejercer dichas atribuciones de acuerdo a lo contemplado en los párrafos 4° y 5° del artículo 58 letra a), conforme al artículo 1 transitorio, letra c) de la Ley N° 21.081, que modificó la Ley N° 19.496, sólo regirían a partir del día 14 de Septiembre de 2020, en la Región Metropolitana.

UNDECIMO: Que, en consecuencia, el día 10 de Enero de 2020, fecha en que concurrió SERNAC al domicilio de la empresa **General Motors Financial Chile**, para los efectos de su fiscalización, el Organismo Fiscalizador, carecía de facultades inspectivas para ingresar al inmueble, por lo que la negativa de la denunciada a dar cumplimiento a los requerimientos de SERNAC, se encuentra plenamente justificada en este caso, motivo por el que la denuncia de fs. 30 y ss., será rechazada.

VISTOS, y teniendo presente, lo prevenido en la Ley N° 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, **se declara:**

a) Que, **se rechazan** las objeciones promovidas a fs. 152 y ss., conforme a lo establecido en los considerandos primero y segundo de esta

2727
don
sentencia

sentencia.

b) Que, **se acogen** las tachas formuladas respecto de los testigos Gianina Marianela Arias Ormeño y Romualdo Andrés Araos Morales, por afectarles la causal de inhabilidad contenida en el artículo 358 N° 5, del Código de Procedimiento Civil.

c) Que, **se rechaza con costas**, la denuncia de fs. 30 y ss., deducida por el **Servicio Nacional del Consumidor**, en contra de la sociedad **General Motors Financial Chile S.A.**, por no constituir los hechos denunciados infracción al artículo 58 letra a) de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Remítase y de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley N° 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

Anótese.

Notifíquese.

Archívese en su oportunidad.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS. JUEZ TITULAR.

XIMENA MANRIQUEZ BURGOS. SECRETARIA.

The block contains two handwritten signatures. The first is a large, stylized signature in black ink, likely belonging to the judge, Alejandro Cooper Salas. The second is a smaller, more cursive signature in black ink, likely belonging to the secretary, Ximena Manriquez Burgos. Both signatures are written over the printed names of the signatories.