



PROTOCOLO DE ACUERDO
ENTRE
EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA
Y
LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA
REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

En Arica a 24 de enero de 2013, comparecen: la Secretaría Regional Ministerial de Economía, Fomento y Turismo de Arica y Parinacota, también denominada en el presente instrumento como la "SEREMI" representada por su Secretario Regional Ministerial don **Pablo Rodrigo Arancibia Mattar**, Ingeniero Comercial, cedula nacional de identidad N° 10.448.839-0, con domicilio para estos efectos en Avenida Costanera Comandante San Martín N° 146, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante el "SERNAC", RUT 60.702.000-0, representado por la Directora Regional (S) de Arica, doña **Rosa de Lourdes Cortez Contreras**, cédula de identidad N° 13.414.547-1, con domicilio para estos efectos en calle Baquedano 343, ambos de la comuna de Arica; y la Secretaría Regional Ministerial de Justicia de Arica y Parinacota, también denominada en el presente instrumento como la "SEREMI" representada por su Secretario Regional Ministerial don **Luis Clemente Cerda Pérez**, abogado, cedula nacional de identidad N° 9.931.434-6, ambos con domicilio en Avenida Costanera Comandante San Martín N° 146, de la comuna de Arica y la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta, Rol Único Tributario N° 60.318.000-3, corporación con personalidad jurídica propia, patrimonio propio y sin fines de lucro, representada por su Director General Don **Enzo Redolfi Gonzales**, cédula de identidad N° 12.804.515-5, con domicilio para estos efectos en Calle Sotomayor 728, segundo piso de la ciudad de Iquique, en adelante la "CORPORACION", quienes acuerdan la celebración del siguiente protocolo:



1. A fin de cumplir con el objetivo de resguardo y defensa en sede judicial de los derechos de los/as consumidores/as que se encuentran en condiciones socioeconómicas desmejoradas, ambas instituciones se comprometen a colaborar y trabajar de manera conjunta en pos de la Asistencia Judicial que requieran los/as consumidores/as cuando las mediaciones practicadas por el **SERNAC** resulten desfavorables a sus intereses, en virtud de una respuesta negativa emanada del proveedor, mediante la derivación de dichos casos a la **CORPORACIÓN**, quien realizará la asistencia jurídica y judicial que corresponda, ante los Juzgados Civiles con jurisdicción en la Región de Arica y Parinacota.
2. La **CORPORACIÓN** se compromete a asesorar y representar judicialmente a las personas que le sean derivadas en forma oportuna por el **SERNAC** (con tiempo suficiente para estudiar y elaborar las demandas) en las demandas civiles que correspondan, de acuerdo a la derivación practicada a través del patrocinio judicial y la tramitación a cargo de el/la o los/las postulantes que para estos efectos designe la **CORPORACIÓN**.

Sin perjuicio de lo anterior, la **CORPORACIÓN** se reserva siempre la facultad de rechazar una derivación, cuando sus profesionales estimen que carece de viabilidad judicial o jurídica, por falta de prueba, focalización, cuantía u otras razones.

3. Para hacer efectiva esta asesoría y representación, **SERNAC** hará la derivación mediante un Formulario Único de Derivación, FUD, siguiendo los siguientes pasos:
 - a) Completar el FUD, en formato electrónico, con todos los datos que allí se indican y enviará una copia por correo electrónico a la secretaría del Consultorio Jurídico de Arica consarica@cajta.cl. Dicho correo servirá para su registro y seguimiento. Asimismo



- permitirá coordinar un día, hora y el profesional que otorgará la primera atención. Esta información le será proporcionada a SERNAC en un plazo de tres días hábiles a contar de la fecha que se recibió el correo antes indicado. El envío se hará por vía electrónica al correo rcortez@sernac.cl.
- b) Una copia impresa y bajo la firma del Director Regional del **SERNAC** o del profesional que aquel designe para efectos del presente Protocolo, le será entregada al beneficiario, para que concurra, el día y la hora que se indiquen y con todos los antecedentes del caso, a las dependencias del Consultorio Jurídico de Arica que se le indique, para entrevistarse con el profesional asignado.
 - c) Una vez que recibió la atención profesional, la **CORPORACION** hará llegar a **SERNAC** la información sobre el caso a seguir con el asunto que dio origen a la derivación. Todo ello por vía electrónica.
 - d) Cumplida esta primera etapa, la **CORPORACIÓN** se obliga a informar, al menos una vez al mes, sobre el curso de la gestión judicial a que hubiere dado lugar cada una de las derivaciones recibidas.
 - e) Tanto **SERNAC** como la **CORPORACIÓN** llevarán un registro ordenado y foliado, electrónico, de las derivaciones que se produzcan por causa o en razón de este protocolo.
4. El **SERNAC** también se compromete a capacitar y realizar las capacitaciones que sean necesarias a los profesionales y postulantes de la **CORPORACIÓN**, en materias referentes a las funciones del **SERNAC** y en todas las materias relativas a la ley 19.496. Al menos existirán dos capacitaciones anuales una de ellas para los postulantes de la CAJTA. También se compromete a designar a un/a coordinador/a del presente protocolo, quien velará por la correcta aplicación del mismo y de la derivación de causas que se realizará en el marco de este instrumento. Junto con ello, la **CORPORACIÓN** invitará a profesionales de **SERNAC** a participar de mesas de trabajo, sobre los temas de este Convenio, a fin de establecer criterios y afinar opiniones jurídicas que contribuyan a mejorar el servicio que es materia de este acuerdo. La **CORPORACIÓN** designará al abogado (a) a cargo del área civil del



Consultorio Jurídico de Arica como coordinador del presente protocolo, quien velará por la correcta aplicación del mismo.

5. La duración del presente Protocolo será de un año, contado desde la fecha de firma del mismo, sin perjuicio que pueda tener efectos retroactivos en lo referente a la designación de postulantes. El Protocolo 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, en cualquier época y sin expresión de causa, mediante carta certificada dirigida al domicilio consignado en el presente instrumento, con una antelación mínima de sesenta días. Todo cambio de domicilio de una de las partes deberá ser comunicado a la otra mediante carta certificada, expedida dentro del plazo de treinta días contados desde el aludido cambio.

6. La personería de Don Pablo Rodrigo Arancibia Mattar, consta en Decreto Supremo número 137 de fecha 31 de marzo del año 2010. La personería de Doña Rosa de Lourdes Cortez Contreras, para representar al Servicio Nacional del Consumidor, consta en resolución con Toma de razón N° 142 de fecha 14.11.12 y Resolución Exenta N° 958 del año 2006. La personería de don Luis Clemente Cerda Pérez, consta en Decreto Supremo número 355 de fecha 9 de abril del año 2010. La personería de don Enzo José Redolfi González, para representar a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Tarapacá Antofagasta, consta en la Resolución Exenta N° 234 de fecha 2 de agosto del año 2006; las que no se insertan por ser conocidas de todos.

El presente Convenio se otorga en cuatro ejemplares del mismo tenor y validez, quedando dos de ellos en poder de cada una de las partes.



PABLO RODRIGO ARANCIBIA MATTAR
SECRETARIO REGIONAL MINISTERIAL DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO
ARICA



LUIS CLEMENTE CERDA PÉREZ
SECRETARIO REGIONAL MINISTERIAL DE JUSTICIA
ARICA



ROSA DE LOURDES CORTEZ CONTRERAS
DIRECTORA REGIONAL (S)
SERNAC – ARICA



ENZO JOSÉ REDOLFI GONZÁLEZ
DIRECTOR GENERAL
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL
REGIÓN DE ARICA