

PUERTO MONTT, CATORCE DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL TRECE

Vistos:

A fojas 1, compareció doña **SEBASTIAN FERNANDEZ ESTAY**, Director Regional de Servicio Nacional del Consumidor de la Décima Región de los Lagos, domiciliado para estos efectos en calle Balmaceda número 241, Puerto Montt, presentó denuncia por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de Caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana representada legalmente por don **JUAN M. ZUÑIGA R.**, Gerente de Local, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Benavente N° 702, Puerto Montt, por las siguientes consideraciones que expone:

Señala que su repartición pública ha tomado conocimiento de un hecho que constituye infracción a la Protección al Consumidor. Así el 19 de Junio del presente año, se realizó un reclamo administrativo en sistema mediante la página de Internet de éste servicio, (www.sernac.cl), número de referencia 6188348.

Los hechos dicen relación con que el consumidor a mediados del año 2012, se percató en su liquidación de sueldo, el descuento por planilla de un crédito que supuestamente habría solicitado con la denunciada, el cuál nunca contrato personalmente.

Hecho las averiguaciones de esta situación, el consumidor toma conocimiento de que el día 30 de Enero del año 2008, habría contratado un crédito en dicha entidad, bajo el folio N° 1030052828-5, bajo la modalidad de 60 cuotas de un valor de \$ 26.797 pesos, monto a pagar por medio del descuento en planilla de su empleador Rendic Hermanos S.A.

El consumidor ha negado tajantemente la contratación de dicho crédito, motivo por el cual solicitó en las dependencias de la denunciada

PUERTO MONTT, 13. 11. 13
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2227-13
MARIÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

todos los documentos que digan relación con la contratación del crédito, antecedentes que fueron negados sin causa alguna. Por ello, es que ingreso reclamo administrativo en ésta repartición pública, con el fin de obtener dicha información. Sin embargo, transcurridos los 25 días hábiles en que se tramitan los reclamos, se debió cerrar éste sin obtener respuesta alguna por parte de la denunciada. Lo anterior, evidencia de la conducta infractora de la denunciada en el sentido de no informar veraz y oportunamente al consumidor sobre los productos supuestamente contratados.

El único crédito solicitado y consentido por el consumidor, es el otorgado con fecha 22 de Mayo del año 2007, N° de Folio 103-0043949-3 bajo la modalidad de 18 cuotas de un valor de \$ 20.467 pesos, monto a pagar por medio el descuento en planilla de su empleador Jumbo Administradora Temuco S.A., el cual se terminó de cancelar el día 30 de Enero de 2008.

Menciona que conforme se acreditará en la respectiva etapa procesal, resulta curioso que Rendic Hermanos S.A., aparecía como su empleador, cuando a la fecha de contratación del crédito no era dependiente de dicha empresa, lo cual ocurrió recién el día 15 de Noviembre del año 2010, casi dos años después del otorgamiento del crédito, y según informa y certifica Rendic Hermanos S.A., que desde dicha fecha del año 2010, el consumidor no ha solicitado préstamo en la Caja La Araucana.

Finalmente, luego de mencionar las disposiciones legales infringidas, la denunciante solicita sea acogida la denuncia infraccional y sea condenado al querellado al máximo de la multa establecida en la Ley.

PUERTO MONTT, 13.11.17
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 3237-17

MARILÚ SCHLIEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

A fojas 51 y siguientes, se llevó a efecto el comparendo con la asistencia de Doña María Pía Cárdenas Villarroel, abogado del Sernac como denunciante, y don Juan Marcos Zúñiga Ruiz, en representación de la denunciada, Caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana.

La parte denunciante ratificó la denuncia en todas sus partes con expresa condenación en costas.

La parte denunciada contestó por escrito lo que solicitó que se tenga como parte integrante de la presente audiencia. Contestó la denuncia infraccional interpuesta en autos, solicitando que se rechace en su totalidad por las razones de hecho y de derecho que expuso:

Señala que el señor Roberto Leviante Leviante, denunciante de autos, señala en el libelo, que a mediados del año 2012 se percató en su liquidación de remuneraciones, el descuento por planilla de un crédito que supuestamente habría solicitado con esta Caja de Compensación, bajo el Folio N° 103-0052825-5, pagadero en 60 cuotas de un valor de \$ 26.797.- monto a pagar por medio de descuento por planilla a través de su empleador Rendic Hermanos S.A.

El denunciante niega tajantemente la contratación de dicho crédito, motivo por el cual solicitó a esta entidad copia de los antecedentes de este crédito, indicando en su denuncia, que estos antecedentes le han sido negados por parte de esta institución.

Asimismo a raíz de este hecho, indica el denunciante, que ingresó reclamo administrativo en el Servicio Nacional del Consumidor de la Décima Región de los Lagos, sin obtener respuesta por parte de esta entidad, denunciada en autos.

Finalmente, señala el denunciante que el único crédito que ha solicitado y consentido el señor Leviante Leviante, es el otorgado con fecha

PUERTO MONTT, 13. 11. 13
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA, EN CAUSA ROL N° 2227-17

MARILÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

22 de Mayo del año 2007, Crédito Folio N° 103-0043939-3, bajo la modalidad de 18 cuotas, de un valor de \$ 20.467.- monto a pagar por medio de descuento en su liquidación de remuneraciones de su empleador Jumbo Administradora Temuco S.A., el cual terminó de pagar el día 30 de Enero de 2008.

A todo lo mencionado anteriormente señala que los datos indicados por el denunciante en su libelo son totalmente equívocos, en atención que el señor Roberto Leviante Leviante registra en su historial desde el año 2006, con esta entidad la totalidad de 3 operaciones de crédito.

El año 2006, el señor Leviante solicitó un préstamo social, específicamente el 4 de diciembre del año 2006, de \$170.000, pagaderos en 10 cuotas de \$19.426, impuesto pagado de \$2.554, seguro de desgravamen de \$739; monto nominal solicitado de \$173.293.-

El año 2007, con fecha 22 de mayo habiendo pagado 5 cuotas pactadas por el préstamo social señalado, anteriormente el señor Leviante solicitó un nuevo crédito por un monto de \$280.000, pagaderos en 18 cuotas de \$20.467; impuesto pagado \$3.161, seguro de desgravamen \$4.552, seguro de cesantía \$6.132, seguro de vida \$10.620, y para lo cual se tuvo que refinanciar la deuda anterior que tenía vigente y la operación se efectuó de la siguiente forma:

Monto solicitado: \$260.000.-; descuentos de cuotas vigentes \$97.130, devolución de intereses \$5.653, comisión prepago \$1.671 Y monto a favor pagado: \$186.852.

El año 2008, con fecha 30 de enero, habiendo ya pagado 8 cuotas del préstamo social anterior, el señor Leviante, solicitó un nuevo crédito, por un monto de \$700.000, pagadero en 60 cuotas de \$26.797, impuesto pagado \$8.568, seguro de desgravamen \$57.099, seguro de cesantía \$20.951, seguro de vida \$35.400, monto nominal solicitado \$822.018.-, para lo cual fue necesaria refinanciar la deuda anterior que se tenía vigente, este último

PUERTO MONTT, 13. 11. 13
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 22.07-13
MARILÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

crédito que desconoce el denunciante finalmente le fue otorgado por la cantidad de \$700.000, haciéndose el descuento por las cuotas vigentes(-\$204.670 y por la comisión de prepago(-\$3.706), realizando como corresponde el abono por la devolución de los intereses(\$21.129) y devolución de seguros(\$5.900), entregándole el cheque al señor Leviante, por la cantidad de \$518.653.-, el cual fue girado con fecha 30 de enero del año 2008 y cobrado por ventanilla por caja por el señor Leviante con fecha 30 de enero del año 2008, el cual se acompaña en estos autos. El cual se desglosa de la siguiente manera: monto otorgado \$700.000.-, descuento cuotas vigentes\$204.670, devolución de interés\$21.129, comisión de prepago \$3.706, devolución de seguros\$5.900 y monto a favor pagado \$518.653.-

Respecto del último crédito le fue otorgado al señor Leviante cuando este era dependiente de la empresa JUMBO ADMINISTRADORA TEMUCO S.A , con la cual mantuvo relación laboral hasta el 31 de junio del año 2008.En el año 2011 comenzó el señor Leviante a prestar servicios para la empresa REDIC HERMANOS S.A, por lo que se inició la cobranza de su deuda con esa identidad a través de su nuevo empleador, realizando una condonación del cien por ciento de los intereses generados por el tiempo que mantuvo en mora su crédito.

Señala que el señor Leviante, al momento de suscribir la solicitud del crédito y pagare asociado al crédito en comento otorgo un mandato a su empleador y a futuros empleadores, para que en caso de término de la relación laboral, descontara de los haberes de su finiquito, indemnizaciones por año de servicios a las que tuviera derecho de conformidad a la ley o al contrato individual y o colectivo, las sumas adeudadas por concepto de crédito social, lo cual aparece confirmado por numerosa jurisprudencia de Superintendencia de Seguridad Social.

PUERTO MONTT. 13.11.13
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2227-13
MARILÚ SCHLEFF VIGUERA
SECRETARÍA TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIANTE
PRUEBA DOCUMENTAL

Ratifica todos los documentos ya acompañados en autos, es decir :

- 1.- Copia simple de Reclamo Administrativo presentado por don Roberto Leviante Leviante, número de ingreso 6188348.
- 2.- Copia simple de Registro de crédito de Caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana N° de folio 103-0052828-5.
- 3.- Copia simple de Registro de crédito de Caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana N° de folio 103-0043949-3.
- 4.- Copia simple de Certificado emitido por don Gabriel Monsalve Silva, Administrador de Rendic Hermanos, Unimarc - Los Notros, Puerto Montt, de fecha 18 de Junio de 2012.
- 5.- Copia simple de Certificados de cotizaciones obligatorias de don Roberto Leviante Leviante, desde el año 2007 a 2012.
- 6.- Copia simple de contrato de trabajo de don Roberto Leviante Leviante de fecha 15 de Noviembre de 2010.
- 7.- Copia de Resolución N° 053 que designa como Director Regional de SERNAC a don Sebastián Fernández Estay.

13.11.13
PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2227-13
MARILÚ SCHLEIF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

8.- Copia de Resolución N° 1883 que otorga facultades a Directores Regionales de SERNAC.

Acompaña en el comparendo 27 copias simples de liquidación de remuneraciones de Don Roberto Leviante Leviante otorgado por Rendic Hermanos S.A., correspondiente al período de Noviembre del año 2010 hasta Octubre del año 2012.

PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIADA

1.- Copia del documento denominado "Solicitud de Crédito" de la Operación Folio N° 103-0043949-3, correspondiente al crédito signado con el N° 2 en lo Principal de esta presentación.

2.- Copia del documento correspondiente al "Pagaré" del crédito Operación Folio N° 103-0043949-3, correspondiente al crédito signado con el N° 2 en lo Principal de esta presentación.

3.- Copia del documento denominado "Solicitud de Crédito" de la Operación Folio N° 103-0052828-5, correspondiente al crédito asignado con el N° 3 en lo Principal de esta presentación.

4.- Copia del documento correspondiente al "Pagare" del crédito Operación Folio N° 103-0052828-5, correspondiente al crédito asignado con el N° 3 en lo principal de esta presentación

5.- Copia del cheque Serie E N° 1126507, de la cuenta corriente N° 10154507 del Banco BCI cuyo titular es mi representada, de fecha 30 de Enero de 2008, girado nominativamente a nombre de don Roberto Leviante Leviante, por la cantidad de \$ 518.653.-

PUERTO MONTT, 10-11-17

CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2.2.27 - 13

MARILÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

6.- Copia del documento correspondiente a la carta SGOPE 0112, de fecha 10 de Septiembre de 2012, dirigida al señor Sebastián Fernández, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, en la cual se da respuesta al requerimiento de información interpuesto en dicho Servicio por el señor Roberto Leviante Leviante.

7.- Dictamen N° 038305 de la Superintendencia de Seguridad Social, de fecha 18 de junio de 2012, la cual tiene carácter de Jurisprudencia Administrativa, ratificando lo realizado por esta parte, en lo relativo al mandato expreso otorgado por el trabajador a su actual empleador, futuro empleador o empleadores, y entidades pagadoras de pensión para que descuenten del pago de sus emolumentos mensuales los dividendos correspondientes al crédito otorgado por la C.C.A.F.

A fojas 106 vuelta, autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

RESPECTO DE LA QUERRELLA INFRACCIONAL:

El artículo 1 de la ley 19.496, señala que “la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.”

El artículo 1, número 1 de la ley 19.496, define a los consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan como destinatarios finales, bienes o servicios.

PUERTO MONTT, 13.11.13
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2227-13

MARILÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Con todos los antecedentes que constan en autos, copia simple de reclamo administrativo de fojas 9 y siguientes, copia simple de registro de crédito de caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana de fojas 15, copia simple de registro de crédito de caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana de fojas 16, copia de liquidaciones de remuneraciones de fojas 17 y siguientes, copia simple de certificado de fojas 24, copias simples de certificados de cotizaciones de fojas 25 y siguientes, copia simple de contrato de trabajo de fojas 34 y siguientes, copia de solicitud de crédito de fojas 57 y siguientes, copias de liquidación de remuneraciones de fojas 63 y siguientes, copia de inscripción de seguro de vida y cesantía de fojas 67 y siguientes, copia de solicitud de crédito de fojas 69 y siguientes, copia de cheque de fojas 72, copias de remuneraciones de fojas 78 y siguientes; y por aplicación de las normas de la sana crítica, se concluye que no existe infracción a la ley 19.496, sobre protección a los derechos del consumidor, ya que ha quedado de manifiesto con toda la documentación acompañada en estos autos, principalmente copia de solicitud de crédito y pagare, folio 103.00528285, de fecha 30 de enero del año 2008, que el crédito fue otorgado por el proveedor **CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LA ARAUCANA**, solicitud que fue firmada por el consumidor don **ROBERTO JUAN LEVIANTE LAVIANTE**, como señal de aceptación. Dicho crédito se encuentra actualmente vigente y los pagos realizados mediante descuento de remuneración del trabajador (señor Leviante), se encuentra acorde a lo establecido expresamente por las partes. Cabe señalar que en la solicitud de crédito y pagare, se establece toda la información relativa a éste y en donde además al momento de suscribirlo se le otorga un mandato a su empleador y a futuros empleadores, para que en caso de término de su

PUERTO MONTT, 13.11.13
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL Nº 2227-13

MARILÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

relación laboral se descuenta de los haberes de su finiquito las sumas adeudadas por concepto de crédito.

Por otra parte se ha acreditado en estos autos, el buen actuar de la denunciada, ya que ésta giro un cheque nominativo a nombre del señor Leviante, por la suma de \$518.653, acompañado a fojas 72 de autos, que corresponden a descuentos en cuotas vigentes, comisión de prepago, devolución de intereses y seguros. Por lo reseñado anteriormente, este tribunal no acogerá la querrela y así lo declarará.

Y visto además lo prescrito en los artículos 1 y 50 y siguientes de la ley 19.496; 1,3, 7, 9, 10, 12, 15 y 17 de la ley 18.287 y las facultades que me confiere la ley 15.231,

SE RESUELVE:

I.- Que no se acoge la querrela infraccional interpuesta a fojas 1 y siguientes, por no haberse acreditado infracción a la ley 19.496.

II- Que no se condena en costa a la denunciante por haber tenido motivos plausibles para litigar.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula.

Rol N° 2.227-2013:

Dictada por don **ALEJANDRO IBAÑEZ CONTRERAS**, juez titular del Primer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña **MARILÚ SCHLEEF VIGUERA**, secretaria abogada titular.

PUERTO MONTT. 10.11.13
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2227-13

MARILÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Puerto Montt 18.03.14.

Siendo las 09:45hs. procedí a notificar en los parillos del tribunal a D. Claudia Fajardo Valdevenito abogada de Sernac de la sentencia seguida en la causa Rol ne 2227-13 por Inf. ley consumidor del 1º JPL. P. Montt que rola ep. 107 a 116 de autos. Haciendo entrega de copias íntegras y legibles de dicha sentencia, no estimando necesario firmar. Dando por terminada la diligencia, firmando la minuta de fe.

ROXANA CARCAMO RIVERA
RECEPTORA Ad-Hoc
1º JUZGADO POLICIA LOCAL
PUERTO MONTT

