

SERNAC

REGISTRO DE SENTENCIAS

11 MAR. 2016

REGION DE ANTOFAGASTA

Tercer Juzgado de Policía Local
Antofagasta



Antofagasta, veintinueve de enero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- Que, a fojas nueve y siguientes, comparece don MANUEL SEGUNDO GONZALEZ TAPIA, chileno, casado, consejero, cédula de identidad N° 9.047.271-2, domiciliado en calle Ingeniero Hyatt N° 10.227, Antofagasta, quien interpone querrela infraccional en contra del proveedor "SOLVENTA CREDITOS LIMITADA", RUT N° 96.776.000-5, representado para estos efectos por su gerente general y/o por el jefe de oficina o local, don EDUARDO VIEIRA LOBO, RUT N° 10.455.564-0, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Miraflores N° 178, piso 6, Comuna de Santiago. Señala que contrató con el proveedor querrellado un crédito de consumo al que estaban asociados diversos seguros que ellos le ofrecieron y que él aceptó, a saber, seguro de desgravamen, seguro de enfermedades graves y, especialmente, seguro de desempleo que cubría tres meses y que era de cargo de la "Compañía de Seguros ACE". Señala que el 2 de enero de 2015 lo desvincularon de la empresa en que trabajaba, por lo que de inmediato concurrió a la sucursal del proveedor querrellado en esta ciudad, a fin de efectuar los trámites correspondientes para hacer efectivo el seguro de desempleo, siendo atendido por una ejecutiva quien le señaló que tenía derecho al seguro de desempleo, pero como no pudo iniciar formalmente los trámites, al regresar al día siguiente fue atendido por otra ejecutiva quien, luego de revisar su documentación, le negó ese derecho sin dar ninguna explicación. Luego de ello recibió toda clase de presiones por la cobranza de las cuotas del crédito de consumo adeudadas, conducta que los afectó enormemente en particular por los problemas de salud que tiene tanto él como su señora. Expresa que denunció esta situación al SERNAC, donde el proveedor envió una respuesta no reconociendo su error, hechos que constituyen infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496, Y solicita que en definitiva se condene al proveedor querrellado al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación, el compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "SOLVENTA CREDITOS LIMITADA", representado por don EDUARDO VIEIRA LOBO, ya individualizados, y en mérito a lo expuesto y argumentaciones que esgrime, solicita se le condene al pago de la suma de \$5.000.000.- por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral, o la suma que el tribunal estime conforme a derecho, con reajustes e intereses, y costas de la causa.

2.- Que, a fojas dieciocho, comparece don MANUEL SEGUNDO GONZALEZ TAPIA, ya individualizado, quien ratifica la querrela infraccional de autos y expresa que mantiene con el proveedor querrellado una deuda por un crédito de consumo en que pagaba una cuota mensual de \$86.000.- aproximadamente, obligación que se inició el 5 de agosto de 2014 y cuya duración era

de dos años. Indica que como había contratado un seguro de cesantía, entre otros, al quedar sin trabajo el 2 de enero de 2015, se dirigió a la financiera el lunes 5 de enero para iniciar los trámites correspondientes y hacer efectivo el seguro de cesantía, y la ejecutiva que lo atendió de forma muy amable le dijo que correspondía hacer efectivo el seguro y que sólo le faltaba el certificado de cotizaciones en la AFP, por lo que atendido la hora, volvió al día siguiente con toda la documentación, opOliunidad en que lo atendió otra ejecutiva la que fue muy tajante al decirle que no le correspondía el seguro de cesantía pues no cumplía con los requisitos, solicitando hablar con el agente de la sucursal para explicarle su situación, la que estudió su caso y también le dUo que no cumplía con los requisitos, agregando que la primera ejecutiva que lo había atendido se había equivocado, con po-sterioridad a lo cual iniciaron un proceso de cobranza extremo a través del teléfono, en forma déspota y grosera, lo que les significó agudizar las enfermedades que les afectan a él y a su señora por este acoso y maltrato, sin que hunca le dieran una adecuada solución a su petición de hacer efectivo el seguro de cesantía contratado.

3.- Que, a fojas veintiuno, comparece el actor señalando como nuevo domicilio del querellado y demandado el de calle Manuel Antonio Matta N° 2510, Antofagasta, donde se ubica la sucursal de esta financiera a la que él concürrió.

4.- Que, a fojas treinta y dos, rola comparendo de prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, don Manuel Segundo González Tapia, y en rebeldía del querellado y demandado civil, ya individualizados en autos. La parte querellante y demandante ratifica la querella y demanda civil interpuestas en autos en todas sus partes, solicitando sean acogidas, con expresa condenación en costas. El tribunal tiene por evacuado lo.straslados conferidos en rebeldía de la parte querellada y demandada civil. Llamadas las palies a una conciliación, ésta no se produce por la rebeldía de la demandada. Recibida a prueba la causa, la parte querellante y demandante civil ratifica los documentos acompañados de fojas 1 a 8 de autos, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal, y en el comparendo acompaña los documentos signados con los N° 1 y 2.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, con el mérito de la querella infraccional interpuesta en autos, a fojas 9 y siguientes, documentos acompañados al proceso, de fojas 1 a 8, y 23 a 31, no objetados, y comparendo de prueba, de fojas 32, se encuentra acreditado en esta causa que el querellante contrató con el proveedor querellado un crédito de consumo, al que estaba asociado, entre otros, un seguro de desempleo en tres cuotas, póliza N° 12-7619385 Compañía de Seguros "ACE Seguros S.A.", siendo el valor total de la prima la suma de \$86.085.-, el que una vez producido el siniestro no le fue pagado al actor, sin que el querellado haya acreditado el cumplimiento de su obligación

contractual señalada, lo que constituiría infracción a las disposiciones de los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Segundo: Que, el tribunal tuvo por evacuado el traslado conferido en rebeldía de la pme querellada.

Tercero: Que, con el mérito de las pruebas rendidas en autos, especialmente la documentación acompañada por el actor, todas ellas apreciadas de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, el tribunal concluye que los hechos expuestos en la querrela de autos son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sancionadas en el artículo 24 del referido cuerpo legal, que establecen que "todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio", y que "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo bien o servicio", pues resulta incuestionable que el proveedor querrellado no ha dado cabal cumplimiento a los acuerdos contractuales convenidos con el actor al no hacer efectivo el seguro de desempleo contratado en circunstancias que éste fue desvinculado de la empresa en que trabajaba, sin perjuicio de lo cual, continuaron cobrándole las cuotas del crédito de consumo al cual estaba asociado dicho seguro. Además, el proveedor y/o sus dependientes han sido, a lo menos, negligentes en su actuar pues hasta la fecha no han dado solución adecuada al reclamo del actor por la situación a que ha sido llevado al no pagársele las cuotas del seguro de desempleo convenido. Esta situación ha causado un menoscabo evidente al consumidor al continuar haciéndole la cobranza del crédito de consumo en su totalidad, sin pagarle las cuotas comprendidas en el seguro antes referido.

Cuarto: Que, de conformidad con lo antes expuesto este tribunal concluye que los hechos precedentemente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sancionadas en la forma establecida en el artículo 24 del mismo cuerpo legal, por lo que atendido el mérito de autos y pruebas reunidas en el proceso, condenará al proveedor "SOL VENTA CREDITOS LIMITADA", representado por don EDUARDO VIEIRA LOBO, en la forma que se indicará en lo resolutivo de este fallo.

En cuanto a lo patrimonial:

Quinto: Que, en lo primer otrosí del escrito de fojas 9 y siguientes, don MANUEL SEGUNDO GONZALEZ TAPIA, ya individualizado, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "SOLVENTA CREDITOS LIMITADA", representado por don EDUARDO VIEIRA LOBO, también individualizados, solicitando que en mérito a los hechos expuestos en su presentación se condene al proveedor querrellado al pago de la suma de \$5.000.000.- por daño emergente, lucro cesante y daño moral, o la suma que el tribunal estime

conforme a derecho, la que deberá pagarse con los reajustes e intereses que dicha suma devengue, y al pago de las costas de la causa.

Sexto: Que, en el comparendo de estilo el tribunal tuvo por evacuado el traslado de la demanda civil en rebeldía de la parte demandada.

Séptimo: Que, atendido los antecedentes reunidos en autos, lo expresado en los considerandos que preceden, mérito de la prueba rendida, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones a la Ley N° 19.496 antes señaladas, cometidas por el proveedor "SOLVENTA CREDITOS LIMITADA", y/o sus dependientes, el tribunal acogerá dicha demanda en cuanto a lo pedido como daño moral, y fija prudencialmente en la suma de \$500.000.- la indemnización a pagar por este concepto, atendido el perjuicio o aflicción experimentados por el actor durante más de diez meses como consecuencia de los hechos denunciados, sin que hasta la fecha se le haya dado una solución definitiva a sus peticiones, además de las molestias y tiempo perdido en realizar gestiones para buscar una satisfacción a esta situación sin lograrlo. Que, la suma precedentemente determinada como indemnización por daño moral devengará intereses corrientes los que se calcularán entre la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la ejecución de la sentencia.

y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B N° 2, 50 Y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 11, 14, 16 17, 18, 22, 23 Y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 3° letras e), 12, 23, 24, 50 A Y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se CONDENA al proveedor "SOLVENTA CREDITOS LIMITADA", representado por don EDUARDO VIEIRA LOBO, ya individualizados, al pago de una MULTA de CUATRO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos conocidos por el tribunal en este proceso, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la Tesorería Municipal de Antofagasta en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

3.- Que, se ACOGE la demanda civil interpuesta a fojas 9 y siguientes, por don MANUEL SEGUNDO GONZALEZ TAPIA, ya individualizado, y se CONDENA al proveedor "SOLVENTA CREDITOS LIMITADA", representado por don EDUARDO VIEIRA LOBO, también individualizados, a pagar a la parte demandante la suma de \$500.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios que le fueron causados con la conducta infraccional del demandado y/o sus dependientes, la que devengará intereses corriente desde la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la ejecución de la sentencia, de conformidad a lo resuelto en los considerandos que anteceden.

4.- Que, se condena en costas a la parte perdidosa.

5.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y m-chívese.

Rol N° 25.277/2015

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por don FIDEL INOSTROZA NAICO, Secretario Titular.



ANTOFAGASTA		daS	
PLANTA DESTINO:	S3N13N3S	Tel: N01111110N'spO	
SUCURSAL:		Tel: N01111110N'spO	
176~.96		0.6E - 0666	
11m		1	
J--\$T---		30a	
CORREOS		ANTOFAGASTA	

'''-M.?~'! ~J'p lif
 ~.11' tJ.l0~:!!!/ib J:J,nbf1FJS
 w ilJ.pJ}1iJ.J.lf,ij.t r'iJS V.iiJq*,"f
 ~J~;) IOiHil ;,l1;'f'61 jil::'li»Y,
 'Vi _t'l,o;jlslt ~ ~).,~~C

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
 I. MUNICIPALIDAD
 ANIBAL FINO N° 3680
 ANTOFAGASTA

SERNAC
 REGION ANTOFAGASTA
 Registrado 01 MAR. 2010
 R. N° [Handwritten Signature]
 Firma [Handwritten Signature]