

En Tocopilla, a veintiuno de octubre del año dos mil dieciséis.

VISTOS:

Se ha tramitado la presente causa Rol N° 2651-2015 de este Juzgado de Policía Local de Tocopilla iniciada por una denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores presentada con fecha 20 de octubre del año 2015 por don HANS EDUARDO RIVAS IZARRAULDEZ, CNI N° 18.861.022-6, domiciliado en calle Aníbal Pinto N° 1401 de esta ciudad, en contra del proveedor CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LA ARAUCANA, representada por doña CLAUDIA KARINA GODOY LOPEZ, ambos domiciliados en calle 21 de mayo 1317 de esta ciudad.

A fojas 1 la denunciante presenta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma denunciada.

A fs. 41 se realiza comparendo de estilo, con la asistencia de ambas partes.

A fojas 57 se pidió autos para fallo.

CONSIDERANDO:

A) En el aspecto contravencional

PRIMERO: Que se ha instruido la presente causa a fin de determinar la efectividad de la denuncia de fs. 1, presentada por don HANS EDUARDO RIVAS IZARRAULDEZ en contra de CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LA ARAUCANA, en la que la denunciante expresa que en el mes de septiembre del año 2007, pidió un préstamo de \$250.000.- que iba a ser descontado por planilla en 12 cuotas de \$25.398. Señala que en el mes de octubre le descuentan la primera cuota y que en el mes de noviembre lo desvinculan de la empresa y le descuentan de su finiquito el total del crédito por la suma de \$250.850. Indica que después de 3 años, el 2010 la denunciada le vuelve a cobrar el crédito que ya había cancelado y le descuentan de su liquidación de su nuevo trabajo 3 cuotas y el 2014 una cuota más, lo que hasta este momento lo tiene en el Boletín informativo lo que le ha llevado a no poder solicitar ningún tipo de crédito a ningún banco.

Indica que la denunciada ha infringido lo dispuesto en el art. 12 de la ley señalada y termina pidiendo que se apliquen a la denunciada el máximo de las multas señaladas en el art. 24 de la Ley N° 19496, con costas.

SEGUNDO: Que, a fs. 35 y siguientes de autos, la denunciada, contestando la denuncia, expresa que solicita el rechazo de la denuncia interpuesta, en razón de que ha cumplido rigurosamente con los deberes de seguridad en el consumo y además de la normativa instruida por la Superintendencia de Seguridad Social. Agregan que el denunciante solicitó un crédito que le fue otorgado con fecha 04 de septiembre del 2007 por un monto

Sec. 2 > 2011 - 66

de \$267.347.-, el que iba a ser pagado en 12 cuotas mensuales de \$25.398.- el que está castigado.

Señalan que la primera cuota fue pagada a través de descuento de remuneración mensual y enteradas a la denunciada. En el mes de noviembre del 2007, el denunciante fue desvinculado por su empleadora, descontando su finiquito lo adeudado en ese entonces, correspondiente a la cantidad de \$250.850., el que fue enterado solo dos años después de los vencimiento pactados, cubriendo solo las cuotas correspondientes a los meses de noviembre de 2007 hasta marzo del 2008 y un saldo de la cuota del mes de abril del 2008, cuotas 2 a 6 y saldo cuota 7, indicando que lo adeudado genera interés y que lo enterado por la empresa no cubrió la totalidad de la deuda.

TERCERO: Que, el Tribunal debè pronunciarse si existe o no una infracción de carácter contravencional a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496 prevista genéricamente en el art. 23 y sancionada en el art. 24 de la misma Ley cometida por la denunciada en los hechos investigados, como lo anuncio el denunciante.

CUARTO: Que, el art. 23 de la ley antes citada, señala que la infracción la comete 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, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Requisito indispensable del tipo antes señalado es que existan fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio y que estos en definitiva sean imputables al proveedor.

Por otro lado, el art. 12 de la misma ley, señala que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

QUINTO: En orden a acreditar la existencia del ilícito denunciado, la denunciante ha producido los siguientes elementos de convicción: a) Copia de carta de 25 de agosto del 2015 de la denunciante a la denunciada, de fs. 5 y 6; b) Copia de carta de la denunciada de 21 de septiembre del 2015, de fs. 7; c) Copia de reclamo presentado en Sernac de 26 de agosto del 2015, de fs. 9; d) comprobante de egreso de la denunciada de 04 de septiembre del 2007, de fs. 10; e) liquidaciones de sueldo del denunciante de octubre y noviembre del 2007, de fs. 11 y 12; f) copia de finiquito de trabajo de fs. 13; g) liquidación de remuneraciones del denunciante de diciembre del 2014; h) Carga financiera de 13 de agosto del 2015, de fs 15; i) carta de la denunciante a la denunciada de 25 de agosto del 2015, que rola a fs. 16 y j) Emisión comprobantes pagos individuales de 13 de mayo del 2013, que rola

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

a fs. 31 y siguiente.

SEXTO: Por su parte, la denunciada y demandada civil produjo la siguiente:

a) consulta de ingresos/egresos de 23 de noviembre del 2015, de fs. 45; b) copia de comprobante de ingreso de fs. 46; y c) certificado de pago de cotizaciones previsionales, de 23 de noviembre del 2015, que rola a fs. 47.

SEPTIMO: El tribunal ordeno la siguiente prueba: a) oficio de Luis Carvajal Alvarez, de fs. 52 y siguientes; b) declaración del denunciante de fs. 60 y c) oficio de la denunciada, de fs. 63.

OCTAVO: Que apreciados los antecedentes probatorios antes señalados de conformidad a las reglas de la sana crítica, se encuentra acreditado: a) que, con fecha 04 de septiembre del 2007, la denunciada concede un crédito social al denunciante por la suma total de \$267.347.- los que se iban a pagar en 12 cuotas mensuales por la suma de \$25.398.- cada una, desde octubre del 2007, las que incluyen un interés de 1,79% mensual; b) que la primera cuota fue pagada mediante descuento de remuneraciones por su empleador en noviembre del 2007; c) que en noviembre del 2007, termina la relación laboral que el denunciante mantenía con su empleador, el que le descuenta del finiquito la suma de \$250.850.-, suma que solo es enterada a la denunciada con fecha 24 de septiembre del 2009, la que abona dicha suma a las cuotas 2 y 6, incluyendo la suma de \$122.825.- por intereses; d) que, en mayo y agosto del 2012, vía descuento de remuneraciones por un nuevo empleador del denunciado, se produce un pago que la denunciada abona a las cuotas 7 a 9 y en enero del 2015, se produce un pago que abona a la cuota 10.

NOVENO: Que a juicio de este sentenciador, se encuentra acreditado en autos que la denunciada ha incurrido en infracción al artículo 23 de Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que en el ejercicio de la actividad de crédito social que realiza la denunciada y específicamente en el cobro de la deuda, esta actuó con negligencia en la prestación del servicio, al cobrar cuotas que ya habían sido pagadas y luego al aplicar intereses sobre saldos ya pagados el crédito.

Al respecto, en primer término, el art. 22 de la Ley N° 18.833 del año 1989, que establece un nuevo estatuto para las Cajas de Compensación Familiar, señala que: "Lo adeudado por prestaciones de crédito social a una Caja de Compensación por un trabajador afiliado, deberá ser deducido de la remuneración por la entidad empleadora afiliada, retenido y remesado a la Caja acreedora, y se registrá por las mismas normas de pago y de cobro que las cotizaciones previsionales." Y en su inciso segundo agrega que: "Practicada la deducción al trabajador, se entenderá extinguida a su respecto y de sus codeudores la parte correspondiente de la deuda, desde la fecha en que ella hubiera tenido

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

lugar, aunque no haya sido remesada por el empleador a la Caja, debiendo dirigirse exclusivamente contra éste las acciones destinadas al cobro de las sumas no enteradas.”

Luego, cuando en noviembre del 2007 el empleador del denunciante le descuenta a este la suma de \$250.850.- de su finiquito para pagar el crédito a la denunciada, y por imperativo de la ley, se extingüía a su respecto la deuda desde las cuotas 2 a 10, pues ya había sido pagada previamente la cuota 1, y además la suma de \$22.268 de la cuota 11, debiendo así hacerlo la denunciada al recibir el pago en septiembre del 2009. La denunciada debía dirigirse y no lo hizo, en contra del empleador para obtener el pago del saldo adeudado, lo que no hizo desde noviembre del 2007, manifestándose negligente en el cumplimiento de la ley y su obligación. Aun más, luego de ello, continuó rebajando de las remuneraciones del denunciante, cuotas que ya habían sido pagadas, en mayo y agosto del 2012 y enero del 2015, lo que constituye una vulneración a lo dispuesto en el art. 12 de la Ley N° 19.496, que le obliga a respetar los términos y condiciones conforme se hubiere contratado la prestación de servicios, no pudiendo cobrar nada más por sobre lo estipulado.

Por otro lado y con respecto al cobro de intereses sobre saldos ya pagados, el art. 38 de la Ley N° 19.496 señala que los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido, por lo que al cobrar dichos intereses en septiembre del 2009 al momento de enterarse lo que había descontado el empleador del denunciante en noviembre del 2007 y teniendo a la vista el finiquito correspondiente, no debía aplicar a la deuda los intereses señalados, sino que aplicar todo el abono al pago de las cuotas correspondientes, como lo ordenaba el art. 22 de la Ley 18833. Luego, dicha conducta constituye una infracción tipificada en el art del art. 39 A parte final de la Ley 19.496, que señala que constituye infracción a la misma, la vulneración de lo dispuesto en el art. 38.

B) En el aspecto Civil:

DECIMO: Que, la demandante civil en su libelo respectivo de fs. 1, señala que deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de la CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LA ARAUCANA, en base a los mismos hechos fundantes de la denuncia y que estos le han causado un perjuicio consistente en daño emergente, fundado en los pagos realizados después de haber cancelado por completo el crédito los que tasa en la suma de \$130.000.- y daño moral correspondiente al acoso de las llamadas telefónicas, cobros indebidos, manchar el boletín informativo y no poder acceder a ningún trámite bancario, tasándolos en la suma de \$300.000.-, con costas.

UNDECIMO: Que, a juicio de este sentenciador, corresponde acceder a lo pedido por el demandante civil en cuanto al daño emergente, pues consta en autos que efectivamente el demandante pago una suma de dinero a la demandad luego de

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

haber pagado efectivamente toda la deuda.

En efecto, el monto total de lo adeudado por el demandante a la demanda era la suma de \$304.776, que corresponde al valor cuota del crédito otorgado. Por su parte, el demandante pagó a la demandada la suma total de \$377.840.- correspondiente a 5 pagos de \$25.398.- cada uno y el abono de \$250.850.- Luego, una vez pagada la deuda, el demandante solo pagó la suma de \$77.840.- en exceso, que corresponde al daño emergente sufrido, como aquel perjuicio consiste en una privación o disminución efectiva de su patrimonio.

DUODECIMO: Que, en atención a lo razonado en los considerandos quinto a noveno, habrá de accederse a lo solicitado por la demandante civil, en cuanto a la indemnización del daño moral causado, pues a juicio de este sentenciador, se encuentra acreditado que los hechos de la denunciada han ocasionado a la demandante un perjuicio moral indemnizable.

En efecto, se ha definido el daño moral como aquel que afecta un bien puramente personal, no susceptible en sí mismo de evaluación pecuniaria: honor, salud, libertad, tranquilidad de espíritu y tranquilidad, y que según la jurisprudencia más reciente de los tribunales de justicia, corresponde al "sufrimiento, el dolor y la aflicción que experimenta una persona a consecuencia del hecho ilícito de otra" el que se encuentra presente en los hechos materia de este juicio, pues no cabe duda de que la demandante, privada injustamente de su dinero al cobrarse intereses en exceso y sufrir retenciones que no correspondían, realizó una serie de gestiones en el tiempo, compareciendo tanto ante la demandada como ante su ex empleadora, lo que provocó en esta un necesario dolor, aflicción y ansiedad al ver lesionados sus derechos como consumidor por parte de la demandada y no solucionados en forma oportuna, la que será condenada en la forma y monto que se señala en la parte resolutive de esta sentencia, teniendo presente la prudencia y el carácter resarcitorio de la indemnización.

DECIMO TERCERO: Que, en nada alteran lo expuesto los restantes elementos de convicción allegados al proceso.

Por estas consideraciones y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos 1º y siguientes, 3 letra e), 12, 23, 24, 38, 39 A y 50 y siguientes, 58 bis y 61 de la ley N° 19.496; 1º y siguientes de la ley 15.231; y 1º, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17 y siguientes de la ley 18.287, art 22 de la Ley N° 18833 y con lo relacionado, mérito de los antecedentes apreciados de conformidad a las reglas de la sana crítica dada su multiplicidad, gravedad, precisión y concordancia, se declara:

A) Que, ha lugar a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de CAJA DE

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

COMPENSACION DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LA ARAUCANA, representada por doña CLAUDIA KARINA GODOY LOPEZ, a la que se condena al pago de una multa a beneficio fiscal ascendente a la suma equivalente a **Cuatro Unidades Tributarias Mensuales**, como autor de la falta consistente en realizar labores de cobranza cobrando sumas por capital e intereses por sobre lo adeudado, causando menoscabo al consumidor, por fallas o deficiencias en la calidad del producto, previsto y sancionado en los arts. 12, 23, 24, 38 y 39 A de la Ley N° 19.496. Si el sentenciado no pagare la multa impuesta dentro del término de 5 días, sufrirá por vía de sustitución y apremio alguna de las medidas establecidas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287 en el Centro de Detención Preventiva de esta ciudad o en otro que se designe, por cada quinto de unidad tributaria mensual, con un máximo de quince días o noches.

B) Que, ha lugar a la demanda civil interpuesta por don HANS EDUARDO RIVAS IZARRAULDEZ en contra de CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LA ARAUCANA, representada por doña CLAUDIA KARINA GODOY LOPEZ, condenándose a esta al pago en favor de la demandante de la suma de \$77.840.- como indemnización por el daño emergente y la suma de \$100.000.- como daño moral causado, más los reajustes de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor y los intereses moratorios correspondientes desde la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada hasta la fecha de pago efectivo de la suma señalada.

C) Que, no se condena en costas a la denunciada y demandada civil por no haber sido vencida totalmente y tener motivo plausible para litigar.

Notifíquese personalmente a las partes, régistrese, remítase, una vez ejecutoriada, copia autorizada de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor y en su oportunidad, archívense estos autos.

Rol N° 2561-2015

Resolvió don FELIX ROELANDO SOTO TORRIJOS, Juez Titular.

Autoriza doña SANDRA CERDA ALVAREZ, Secretaria Subrogante.