Notifico a usted de la resolución de fojas 45 dictada en Causa Rol Nº ..... cuya copia es fiel al original. 13 ABR 2016
PUNTA ARENAS, ...
SECRETARIO ABOGADO

PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
PUNTA ARENAS

SENTENCIA Nº 1392**. En Punta Arenas**, doce de abril de dos mil dieciséis.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

I.- <u>En cuanto a la parte infraccional</u>:

PRIMERO: Que a fojas 16 comparece doña Pamela Ramírez Jaramillo, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región de Magallanes y Antártica Chilena, ambos con domicilio en calle Lautaro Navarro Nº 353, quien, atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, viene en interponer denuncia infraccional en contra del proveedor, LA ARAUCANA CCAF, representada en mérito de lo dispuesto en el artículo 50 letra c) inciso tercero y 50 letra d), por don Humberto Casanova Aro, ignora RUT, ambos domiciliados en calle O`Higgins Nº 850 de la ciudad de Punta Arenas, por incurrir en infracción a los artículos 3 letra b), 23 y 30 de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Funda la denuncia, señalando, que el Sernac tomó conocimiento por medio de reclamo administrativo Nº R2015L431197, de hechos que constituyen una grave vulneración de los derechos de los consumidores, y que fueron expuestos con fecha 01 de julio de 2015, por el consumidor Elusio Oyarzún Navarro, quien dedujo reclamo administrativo, señalando lo siguiente: *"Con fecha 30-03-2015 le comenzaron hacer descuento por planilla de $71.030 por crédito social caja de La Araucana, lo cual no corresponde, ya que hace más de 10 años que se pagó la totalidad del crédito por medio de finiquito con su antiguo empleador supermercado listo, donde le descontaron 9 cuotas pendientes por un total de $639.270, documentos de los cuales dispone, este descuento se repite en abril, después de hacer el reclamo, le devolvieron estas 2 cuotas el 28-05-2015 por un total de $142.060 y de ahí le emitieron un certificado de crédito cancelado, pero en su liquidación de junio se vuelve a repetir el cobro."* Concluye el reclamo solicitando: *"Que dejen de descontar por planilla de remuneraciones cuotas que están canceladas, de hecho el 06-01-2005, le devolvieron $284.120 por concepto de crédito cancelado con anterioridad, por lo tanto dispone de varios documentos que dan cuenta del pago total del crédito y finalmente le hagan devolución del dinero, ya que todo esto le ha traído problemas personales y daño económico, donde le han descontado dinero, con el cual cuenta mensualmente. Adicionalmente que le entreguen su pagaré del crédito."*

Da cuenta que el proveedor respondió al reclamo dando cuenta del destino de la deuda, y que lo cobrado y pagado en exceso por el consumidor fue devuelto con fecha 28 de mayo de 2015.

La denunciante precisa que la información entregada por el proveedor es imprecisa y pone en evidencia que el proveedor ni siquiera cuando hace devolución del dinero tiene claro que las cuotas 26 a la 36 se encontraban pagadas por finiquito de 15 de octubre de 2004, de manera que no siendo capaz de pesquisar y llevar un control profesional del estado de deuda actualizado por el consumidor, decide, sin justificación e imprudentemente cobrar en al menos tres oportunidades al consumidor.

En cuanto al derecho estima que el comportamiento reseñado infracciona lo dispuesto en los artículos 3º letra b), 12 y 23 de la Ley Nº 19.496, los cuales al efecto transcribe.

Consigna que se ha decidido interponer la denuncia en atención a que claramente en estos hechos se vio vulnerado el interés general de los consumidores, tal como se advierte del tenor literal del artículo 58 de la Ley de Protección del Consumidor, que dispone la potestad que la ley le otorga al Sernac para velar por el

cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales, tal como ocurre en la especie.

Hace presente que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere probar ni dolo ni culpa en la conducta del infractor para acreditar la respectiva infracción, sino que sólo basta el hecho constitutivo de ella, tal como ocurre en la especie.

Finalmente solicita se tenga por interpuesta denuncia infraccional en contra del proveedor LA ARAUCANA C.C.A.F, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la denunciada al máximo de la multa que contempla el artículo 24 de la Ley Nº 19.496.

Que la denunciante acompaña, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal y para los fines legales pertinentes, los siguientes documentos: **uno)** copia simple de Resolución Nº 106 de 24 de septiembre de 2015 del Servicio Nacional del Consumidor el que se consigna nombramiento de Directora Regional de doña Pamela Ramírez Jaramillo, sede Punta Arenas, rolante a fojas 1; **dos)** copia simple de Resolución Nº 0197 de fecha 18 de diciembre de 2013 de delegación de facultades en Directores Regionales, rolante de fojas 3; **tres)** copia de formulario único de atención a público que da cuenta del reclamo administrativo Nº R2015L431197, deducido por el consumidor Elusio Oyarzún Navarro, ante el Sernac, rolante de fojas 9; **cuatro)** copia de "Acuerdo de Pago" donde figura descuento por préstamo de "La Araucana", por un monto de $639.270, rolante a fojas 10; **cinco)** copia de "Liquidación finiquito del Trabajador", donde figura pago por monto de $639.270 pesos, correspondientes a las cuotas 26 a la 36 del crédito del proveedor denunciado, rolante a fojas 11; **seis)** liquidaciones del actual empleador donde figuran cobros y descuentos efectuados en los meses de abril, mayo y junio del 2015, rolante de fojas 12 y 13; y **siete)** respuesta del proveedor a reclamo presentado por el consumidor ante el Sernac, rolante a fojas 14.

SEGUNDO: Que a fojas 26 se tuvo por interpuesta denuncia.

TERCERO: Que a fojas 27 consta certificado del señor receptor del Tribunal que da cuenta de la notificación válida de la denuncia.

CUARTO: Que a fojas 37 comparece don Elusio Oyarzún Navarro, empleado, de este domicilio, calle Manuel de Salas Nº 0486 interior, quien solicita hacerse parte en la causa.

QUINTO: Que a fojas 42 tuvo lugar la audiencia de estilo decretada en la causa con la asistencia del denunciante y en rebeldía de la denunciada y del consumidor Elusio Oyarzún Navarro.

El Sernac ratifica y solicita se tengan por acompañados en parte de prueba los documentos señalados en el primer otrosí de la denuncia de fojas 16, bajo el apercibimiento allí señalado.

SEXTO: Que el artículo 3º letra b) de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, señala que son derechos y deberes básicos del consumidor, el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos y el deber de informarse responsablemente ellos. Por su parte el artículo 12 del citado cuerpo legal menciona 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 de un bien o la prestación de un servicio.

SEPTIMO: Que del mérito de los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las normas de la sana crítica, se encuentra acreditado que la denunciada

SECRETARIO ABOGADO
...a Rol Nº 95
copia es fiel al original 13 ABR 2016
...a ARENAS,
SECRETARIO ABOGADO

Notifiqué a usted de la resolución 46
dictada en
Causa Rol Nº
cuya copia es fiel al original
PUNTA ARENAS, 13 ABR 2016
SECRETARIO ABOGADO

infringió lo establecido en los artículos 3º letra b) y 12 de la Ley Nº 19.496. Lo anterior se traduce en el incumplimiento de la obligación de información veraz y oportuna a los consumidores vulnerándose lo establecido en el artículo 3º letra d) de la Ley Nº 19.496, toda vez, que el proveedor denunciado, sin verificar la información respecto del crédito social otorgado a don Elusio Oyarzún Navarro, procede a cobrar al consumidor, después de once años, una deuda que había sido descontada íntegramente en la correspondiente liquidación de finiquito acompañada a fojas 11, todo lo cual denota una falta de profesionalismo, amén de atentar contra el principio constitucional del derecho a la propiedad.

Lo anterior ha sido acreditado con la documentación acompañada por la denunciante, teniendo en especial consideración, lo informado por la denunciada al contestar el reclamo deducido por el consumidor ante el Sernac, en la cual se reconoce que el consumidor no figura con deuda vigente, toda vez que el crédito se encuentra totalmente pagado, y que se ha hecho devolución al mismo de los montos correspondientes a pagos en excesos.

II.- <u>En cuanto a la parte civil</u>:

OCTAVO: Que a fojas 37 don Elusio Oyarzún Navarro, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor Caja de Compensación La Araucana CCAF, representada para los efectos del artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley Nº 19.496, por don Humberto Casanova Aro, ambos de este domicilio, calle O´Higgins Nº 850.

Solicita que se condene a la demandada al pago de la suma de $650.000 pesos, por concepto de daño moral, por las molestias que se le han ocasionado, como asimismo por el tiempo invertido para dar solución al problema que le aqueja. Aduce sentirse pasado a llevar en sus derechos, ya que le han manifestado que la situación se encontraría regularizada, lo cual no sería efectivo. La referida suma se demanda más los intereses y reajustes desde la presentación de la demanda, más la devolución del pagaré que garantiza la deuda, todo con costas.

Funda la demanda en los hechos expuestos en la denuncia, que por economía procesal solicita tener por reproducidos.

En cuanto al derecho invoca lo establecido en la letra e) del artículo 3º de la Ley Nº 19.496, el cual reproduce.

El demandante acompaña la siguiente documentación: **uno)** copia de reclamo administrativo Nº R2015L431197, rolante a fojas 28; **dos)** copia de planilla correspondiente al mes de septiembre de 2004 de su antiguo empleador, Supermercado Listo, rolante de fojas 29; **tres)** copia de acuerdo de pago en el que figura descuento efectuado por la demandada, por un monto de $639.270 pesos, rolante de fojas 30; **cuatro)** copia de liquidación de finiquito de trabajador, de abril de 2004, en el que consta pago de 9 cuotas por un monto de $639.270 pesos a la demandada, rolante de 31; **cinco)** copia de descuentos hechos por la demandada en los meses de marzo, abril y junio del 2015 por medio de liquidación de su actual empleador, rolante de fojas 32 y 33; **seis)** copia de cheque entregado como devolución de dos cuotas cobradas improcedentemente por la demandada, de fecha 28 de mayo de 2015, rolante de fojas 34; y **siete)** copia de respuesta dada por la demandada a reclamo presentado ante el Sernac, rolante de fojas 35.

NOVENO: Que a fojas 42 tuvo lugar la audiencia de estilo decretada en la causa en rebeldía de ambas partes.

DECIMO: Que en consideración a que corresponde a la parte demandante el peso de la prueba en orden a acreditar un supuesto daño moral, y no habiendo el actor incorporado prueba útil destinada a acreditar el referido daño, como asimismo la cuantía del mismo, este sentenciador concluye que no hay mérito legal para acoger la acción civil interpuesta.

DECIMO PRIMERO: Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1º, 7, 9 a 14 y 17 de la Ley Nº 18.287; artículo 24 bis y 50 A de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA:

A) Que se condena al proveedor denunciado, LA ARAUCANA C.C.A.F, representada por don Humberto Casanova Aro, ambos ya individualizados, a pagar una multa de **5 (cinco)** Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio fiscal, por no cumplir con lo dispuesto en los artículos 3º letra b) y 12 de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores conforme lo señalado en el considerando séptimo precedente.

B) Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de la empresa denunciada si no pagare la multa impuesta dentro del quinto día, por vía sustitución y apremio.

C) Que se condena en costas a la denunciada.

Remítase copia del fallo al Servicio Nacional del Consumidor en conformidad a lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley Nº 19.496. **Archívese** en su oportunidad.

Rol Nº 5.138-T-2015

Dictada por don **Jaime Araneda González**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas. Autorizó don Leonardo Garbarino Reyes, Secretario Abogado.

En Punta Arenas, 20 JUL 2016 de _____ de _____

A sus antecedentes.

Secretario

Notifico a Usted de la resolución de fojas..... dictada en Causa Rol Nº..... cuya copia es fiel al original. 13 ABR 2016

PUNTA ARENAS,.....

SECRETARIO ABOGADO

04 JUL 2016

CORREOS DE CHILE
NO VALIDO COMO FRANQUEO

03 MAY 2016