

Dirección Regional
Sernac Magallanes y
Antártica Chilena

RECIBIDO

Nº Interno..... 1023-

Fecha Entrada... 19 AGO 2016

Hora.....

ORD.: 2146!

ANT.: Causa Rol Nº 5497-V

MAT.: Remite copia de sentencia.

Punta Arenas, 18 de Agosto del 2016.

DE: SECRETARIO ABOGADO DEL PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE PUNTA ARENAS.
A: SR. DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR XII REGION.

De conformidad a lo establecido en el artículo 58 bis., de la Ley Nº 19.496, Ley de Protección al Consumidor, cumpla con remitir a Usted, copia autorizada de la Sentencia de 1ª instancia Nº 2434 de fecha 30 de Mayo del 2016, firme y ejecutoriada, en los autos Rol nº 373-V-2016, caratulada " SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR C/ LA ARAUCANA C.C.A.F.W," por infracción a la Ley nº 19.496, rolante de fojas 63 a la 64 vtas., y 66 vtas., de autos, respectivamente, cuyas copias autorizadas se adjuntan.

Saluda Atentamente a Usted.,


LEONARDO GARBARINO REYES
SECRETARIO ABOGADO.



Distribución:

- Servicio Nacional del Consumidor.
- Archivo.

CONFORME CON EL ORIGINAL
 QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

Pta. Arenas, 18 de Feb de 2016

SECRETARIO ABOGADO
 1º JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
 PUNTA ARENAS

PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
 PUNTA ARENAS

SENTENCIA N° 2434. En Punta Arenas, treinta de mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

I.- En cuanto a la parte infraccional:

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 N° 353, quien, atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la ley N° 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 N° 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 N° R2015L380805, de hechos que constituyen una grave vulneración de los derechos de los consumidores, y que fueron expuestos con fecha 01 de junio de 2015, por la consumidora Vivian Fetis García, quien dedujo reclamo administrativo, señalando lo siguiente: *"Con fecha 14-04-2015 envié un correo electrónico a la jefa comercial Daniela Rojas Valenzuela de la empresa de cobranza MV Servicios, por la cobranza de una supuesta deuda de un crédito social adquirido con La Araucana, la cual se terminó de cancelar totalmente en diciembre del 2002, de lo cual dispone sus comprobantes mediante los descuentos hechos en su liquidación de sueldos de la cuota 1/17 y la cuota 18/18, otra prueba de que este crédito estaba cancelado se puede visualizar en su finiquito de una fecha posterior al vencimiento del crédito el 11-11-2004, por lo tanto este cobro es totalmente irregular, ya que dicho crédito que figura impago está pagado en su totalidad, respecto a su empleador de aquel entonces Supermercado Listo S.A., La Araucana tiene especial antecedente de que esta empresa se fue en quiebra y no pagó varios de estos créditos, los cuales si fueron descontados a sus trabajadores, por ende no deberían haber enviado dicha cobranza, más en su caso que pagó dicho crédito."* Concluye el reclamo: *"Solicita que regularicen la situación informando y eliminando sus antecedentes como morosa a la empresa de cobranza MV Servicios, y dejen sin efecto este procedimiento finiquitando la deuda en su sistema, en esta presentación se adjunta documentos de prueba, de lo reclamado, por lo tanto no pueden responsabilizarla de la morosidad de este crédito impago por parte del empleador Listo S.A., que era quien estaba afiliado a esta caja, siendo la consumidora sólo beneficiaria de los servicios."*

Da cuenta que el proveedor respondió al reclamo informando que no tiene registros respecto al pago, por parte de su ex empleador, Supermercado Listo S.A., de las cuotas N° 13 a 18, correspondiente a diciembre de 2003 hasta mayo de 2004; y que en virtud de lo anterior se solicitó a doña Vivian Fetis García, a que se acercara a cualquiera de sus sucursales y acompañe las liquidaciones de sueldo donde se reflejen los descuentos efectuados por Supermercado Listo S.A., con el objetivo de regularizar su situación.

La denunciante precisa que la información entregada por el proveedor es imprecisa y pone en evidencia que el proveedor ni siquiera cuando entrega información relativa al estado de deuda de la consumidora, tiene claro cuando vence la deuda y cuando se produce el real finiquito de la trabajadora (que se produce con posterioridad del pago total), todo lo que podría explicar los errores administrativos (y de cobranza por parte de la empresa encargada del cobro), que hacen que el proveedor justifique el cobro de una deuda, que en lo que respecta a la deudora se encuentra pagada, por la vía que el legislador dispuso.

STATE OF ZAMBIA
MINISTRY OF HEALTH

Dr. [Name]
[Address]
LUSAKA



CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

Pta. Arenas, 13 de Enero de 2016

SECRETARIO ABOGADO
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUNTA ARENAS

Indica que no siendo el proveedor capaz de pesquisar, averiguar y llevar contra el estado de la deuda de la consumidora, decide, sin justificación procedente, cobrar la misma. De esta forma, es evidente el incumplimiento frente a la obligación del proveedor, en orden a llevar un registro de deuda administrativo de los consumidores que tuvieron relación contractual con él, no hace, y producto de estos errores termina por infraccionar la Ley de Protección 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 al 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 designa 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 R2015L380805, deducido por la consumidora Vivian Fetis García, ante el Sernac, rolante de fojas 9; **cuatro**) copia de Liquidación de sueldo de la consumidora, correspondiente al mes de diciembre de 2002, rolante a fojas 11; **cinco**) copia de correo electrónico remitido por la consumidora a doña Daniela Rojas Valenzuela de la empresa MV Servicios, rolante a fojas 13; y **seis**) respuesta del proveedor a reclamo presentado por la consumidora ante el Sernac, rolante a fojas 14.

SEGUNDO: Que a fojas 29 se tuvo por interpuesta denuncia.

TERCERO: Que a fojas 30 consta certificado del señor receptor del Tribunal que da cuenta de la notificación válida de la denuncia.

CUARTO: Que a fojas 38 comparece doña Vivian Fetis García, empleada, de este domicilio, calle Chiloé Nº 286, quien solicita hacerse parte en la causa.

QUINTO: Que a fojas 46 tuvo lugar la audiencia de estilo decretada en la causa con la asistencia del denunciante, y de la consumidora, y en rebeldía de la denunciada.

El Sernac ratifica en todas sus partes la denuncia con expresa condenación en costas.

La consumidora ratifica la denuncia y solicita se dé lugar a ella con costas.

1974
1975
1976
1977
1978
1979
1980
1981
1982
1983
1984
1985
1986
1987
1988
1989
1990
1991
1992
1993
1994
1995
1996
1997
1998
1999
2000
2001
2002
2003
2004
2005
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024
2025

CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

Pta. Arenas, 16 de *Sept* de 2014

SECRETARIO ABOGADO
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

PUNTA ARENAS solicita tener por ratificados los documentos señalados en el primer
otro a fojas 26, bajo el apercibimiento allí señalado, pero con modificación del orden,
según documento que acompaña y rolante a fojas 45.

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
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 doña Vivian Patricia Fetis García, procede a cobrar al
consumidor, después de once años, una deuda que había sido descontada
íntegramente en la correspondiente liquidación de sueldo acompañada a fojas 12,
correspondiente al mes de mayo de 2004, 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 la consumidora figura con deuda vigente, por la cuotas 13 a la 18, sin aportar
antecedentes que justifiquen dicha deuda.

II.- En cuanto a la parte civil:

OCTAVO: Que a fojas 38 doña Vivian Fetis García, 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 \$550.000 pesos,
por concepto de daño moral, por las molestias que se le han ocasionado, por cuanto
cuando dejó la empresa dejó todas sus deudas saneadas, y no es posible que ahora se
le venga a cobrar por una deuda pagada, sumado a la pérdida de tiempo, tratando de
buscar los antecedentes de algo que sucedió hace más de 10 años. Además precisa
que su madre, de 93 años, vive con ella, y recibe los llamados de cobranza por una
deuda que no existe. 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 R2015L380805, rolante a fojas 31; **dos**) copia de liquidación de
sueldo de la consumidora correspondiente a diciembre de 2002, rolante a fojas 32;
tres) copia de liquidación de sueldo de la consumidora correspondiente a mayo de 2002

64

STATE OF MISSISSIPPI
DEPARTMENT OF REVENUE
OFFICE OF THE COMMISSIONER
JACKSON, MISSISSIPPI

CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

Pta. Arenas, 16 de Agosto de 20 11

SECRETARIO ABOGADO
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUNTA ARENAS

2004, rolante a fojas 33; **cuatro**) copia de finiquito de la consumidora, de fecha 12 de noviembre de 2004, rolante de 34; **cinco**) copia finiquito de la consumidora de fecha 11/11/2004, rolante a fojas 35; y **seis**) copia de respuesta dada por la demandada a reclamo presentado ante el Sernac, rolante de fojas 36.

NOVENO: Que a fojas 46 tuvo lugar la audiencia de estilo decretada en la causa, con la asistencia de la demandante, quien ratifica la demanda solicitando se dé lugar a ella, con costas; y en rebeldía de la demandada.

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 la actora 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 1, 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 rechaza la demanda civil deducida por doña Vivian Fetis García a fojas 38;

D) 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 5.497-V-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.

