Sitio 4 auto - 47

ANTOFAGASTA, a veintiséis días del mes de Octubre del año dos mil quince.-

REGISTRO DE SENTENCIAS
14 JUN. 2017
REGION DE ANTOFAGASTA

VISTOS:

A fojas 13 y siguientes, don **JUAN VALENTIN ALISTE ROMO**, chileno, natural de Oficina Salitrera Ricaventura, 69 años, casado, Cédula Nacional de Identidad N° 5.530.103-4, jubilado, domiciliado en Pasaje 5 N° 9605 (Pasaje Llareta), Antofagasta, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **CAJA DE COMPENSACION "LA ARAUCANA", representada por OSVALDO ALARCON REYES,** ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Latorre N° 2318, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a los artículos 17 b), d) y e) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al descontarle de su pensión por invalidez, la suma de $ 69.635, por un supuesto crédito del año 2000, lo que no es efectivo, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, como asimísmo, al pago como daño material de $ 208.905 correspondiente a tres cuotas que a la fecha le han descontado, y la suma de $ 550.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 35.

A fojas 72 se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del demandante y del demandado y el abogado de Sernac, rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) **En cuanto a lo infraccional**

Primero: Que, a fojas 13 y siguientes, don Juan Valentin Aliste Romo, formuló denuncia en contra de la empresa **CAJA DE COMPENSACION "LA ARAUCANA", representada por OSVALDO ALARCON REYES,** por infracción a los artículos 17 b), d) y e; y 3° letra e) de la Ley N° 19.496, por descontarle desde Diciembre del 2014, de su pensión de invalidez la suma de $ 69.635, que corresponderían a un crédito solicitado a la denunciada, préstamo que nunca pidió, razón por la cual, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la Ley.

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL Antofagasta

Segundo: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que, en el mes de Diciembre del 2014, al retirar la liquidación de sueldo correspondiente a su pensión de invalidez, se percató de un descuento por el monto de $ 69.635 y al consultar a que correspondía, se le informó que el descuento habría sido solicitado por la Caja de Compensación "La Araucana". Que, al acercarse a la denunciada ésta le informó que en la sucursal no tenían mayor información ni había respaldo; que luego, de algunas averiguaciones se le informó que el descuento correspondía a un crédito que habría pedido el año 2001, por un monto de $ 1.200.000 en 24 cuotas; Que, ello no es efectivo, que no ha solicitado ningún crédito, como tampoco, es efectivo, que hubiere pagado una cuota el 2001. Que, además, le informaron que el crédito fue solicitado a través de AFP Provida; agrega que le han seguido haciendo los descuentos, por lo que solicita se ordene la paralización inmediata de los cobros.

Tercero: Que, a fojas 29 y siguientes, se hace parte el Sernac, solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas que contempla la Ley.

Cuarto: Que, a fojas 40, comparece Osvaldo Jorge Alarcón Reyes, sosteniendo que el denunciante tuvo un préstamo de la Caja de Compensación La Araucana el año 2001 el que tenía que ser cobrado mediante la AFP Provida; que pagó solo un cuota; que el demandante se cambió de AFP y lo perdieron de vista. A fojas 42 y siguientes, la demandada contesta solicitando su rechazo con costas por cuanto:

a) Al demandante efectivamente se le otorgó un crédito social folio N° 001-02219459-8 con fecha 09 de Julio del 2001 por un monto de $ 1.200.022 pagadero en 24 cuotas de $ 69.635 y

b) Que es el denunciante quien debe probar el hecho que denuncia.

Quinto: Que, la parte denunciante para acreditar su versión, acompañó a los autos los siguientes documentos:

- De fojas 1 a 8, liquidaciones de Rentas Vitalicias.
- A fojas 9, procedimiento de mediación del Sernac
- A fojas 10, reclamo ante Sernac.

Situación -15

- A fojas 11 a 12, respuesta de la denunciada a Sernac.

Sexto: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto del denunciante, sería la tipificada en el artículo 17 letra b) de la Ley N° 19.496 que dispone: "***Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo con el objeto de promover su simplicidad, lo siguiente:***

a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los servicios y productos financieros.

b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor.

c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente.

d) Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 H, en el caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y

1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL Antofagasta

separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo.
e) Si la institución cuenta con un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.
f) Si el contrato cuenta o no con sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley.
g) La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor. Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables deberán ser comunicados al consumidor con treinta días hábiles de anticipación, al menos, respecto de su entrada en vigencia.

Como asimismo, el artículo 17 letra d), que señala: "*Los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente, y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62. Los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de un producto o servicio financiero, con*

Acta 75 - 76

ocasión de la renovación, restitución o reposición del soporte físico necesario para el uso del producto o servicio cuyo contrato se encuentre vigente. En ningún caso dichas renovación, restitución o reposición podrán condicionarse a la celebración de un nuevo contrato. Los consumidores tendrán derecho a poner término anticipado a uno o más servicios financieros por su sola voluntad y siempre que extingan totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión. Los proveedores de créditos no podrán retrasar el término de contratos de crédito, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos créditos. Se considerará retraso cualquier demora superior a diez días hábiles una vez extinguidas totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión. Asimismo, los proveedores estarán obligados a entregar, dentro del plazo de diez días hábiles, a los consumidores que así lo soliciten, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieran contratados con dicha entidad. En el caso de los créditos hipotecarios, en cualquiera de sus modalidades, no podrá incluirse en el contrato de mutuo otra hipoteca que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo solicitud escrita del deudor efectuada por cualquier medio físico o tecnológico. Extinguidas totalmente las obligaciones caucionadas con hipotecas, el proveedor del crédito procederá a otorgar la escritura de cancelación de la o las hipotecas, dentro del plazo de quince días hábiles. Los proveedores de créditos que ofrezcan la modalidad de pago automático de cuenta o de transferencia electrónica no podrán restringir esta oferta a que dicho medio electrónico o automático sea de su misma institución, debiendo permitir que el convenio de pago automático o transferencia pueda ser realizado también por

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL Antofagasta

una institución distinta".

A su turno, el artículo 17 letra e) expresa: ***"El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 17 B. Esta nulidad podrá declararse por el juez en caso de que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, sin perjuicio de la indemnización que pudiere determinar a favor del consumidor. Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor"***, como el artículo 23 del mismo cuerpo legal que dispone: ***"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, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo".***

Séptimo: Que, de los documentos acompañados por la denunciante y que rolan a fojas 1 a 8, queda suficientemente establecido que desde Diciembre del 2014 en adelante, la denunciada ha descontado en la liquidación de Rentas Vitalicias del denunciante, la suma de $ 69.635, sin que ésta haya demostrado materialmente el crédito que detalla a fojas 11 y 21 de autos, habiendo transcurrido un plazo más que prudente como para entregar al denunciante o acompañar al Tribunal, la información que éste le ha requerido y que aparece como imprescindible atendido lo alegado por el denunciante y sobretodo, al tiempo transcurrido desde que se

habría contraído la deuda, sin que la demandada hubiere hecho nada al respecto.

Octavo: Que, así las cosas, la empresa denunciada ha incurrido en infracción a los artículo 17 letra b) y d) como al artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez, que se ha acreditado que esta actuó negligentemente en la prestación del servicio al no haber entregado la información requerida, y hacer los descuentos que dan cuenta los antecedentes, quedando la denuncia inhabilitada para seguir descontando las demás cuotas derivadas del mismo crédito no acreditado.

Noveno: Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncio infraccional de fojas 13 y siguientes, en contra de la empresa Caja de Compensación La Araucana, representada por Osvaldo Alarcón Reyes.

b) **EN CUANTO A LO CIVIL**

Décimo: Que, a fojas 17 y siguientes, don Juan Valentín Aliste Romo, ya individualizado, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **CAJA DE COMPENSACION LA ARAUCANA, representada por Osvaldo Alarcón Reyes,** solicitando que le devuelvan la suma de $ 208.905, que corresponden a los meses ya descontados de Diciembre 2014, Enero y Febrero del 2015 y la suma de $ 550.000 por daño moral.

Décimo Primero: Que, la parte demandante acompañó en autos los documentos referidos en el Considerando Quinto.

Décimo Segundo: Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido el mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 17 y siguientes, en la suma de **$ 208.905** por concepto de daño material y la cantidad de **$ 550.000** por daño moral.

Décimo Tercero: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes

1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL Antofagasta

Noviembre del 2014, mes anterior al que se efectuó el descuento, y el mes aquel en que se verifique el pago.

VISTOS, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policia Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento y Ley N° 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se condena a la empresa **CAJA DE COMPENSACION "LA ARAUCANA" representada legalmente por OSVALDO ALARCON REYES**, a pagar una multa equivalente a **QUINCE U.T.M**, por infringir lo preceptuado en el artículo 23 de la Ley N° 19.496; quedando la denunciada inhabilitada para seguir descontando las restantes cuotas derivadas del mismo crédito no acreditado.

b) Que, se acoge la demanda civil deducida a fojas 17 y siguientes, por don Julio Valentín Aliste Romo y se condena a la empresa **CAJA DE COMPENSACION "LA ARAUCANA" representada legalmente por OSVALDO ALARCON REYES**, a pagar la suma de $ **208.905** por daño material y **$ 550.000** por daño moral, ambas reajustadas en la forma señalada en el considerando Décimo Tercero del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquel en que se verifique el pago, con costas.

c) Déspachese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

d) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.

e) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 8.131/15-7

Dictado por doña Dorama Acevedo Vera. Juez Titular.-

Autorizado por doña Patricia De la Fuente Pfeng. Secretaria

CERTIFICO: Que la presente copia es fiel de su original que he tenido a la vista.
Antofagasta, 12 julio 2016
Secretario
1er Juzgado Policía Local