

JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**RENCA****Renca, 24 de SEPTIEMBRE de 2014.****VISTOS:**

1.- A Fojas 1 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, según lo establecido en la letra g) del artículo 58 de la ley N° 19.496, interpone denuncia infraccional en contra de la **CAJA DE COMPENSACIÓN LOS HÉROES**, representada legalmente por don **Jorge Luis Leyton Díaz**, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avda. Holanda N° 64, tercer piso, Comuna de Providencia.

Señala al efecto el Servicio denunciante, que en el mes de diciembre de 2011, la consumidora doña **Patricia Rodríguez Fernández**, recibió en el domicilio de una tía, una carta de cobranza a su nombre, por una deuda inexistente correspondiente a la cuota del mes de abril de 2010. Agrega que anteriormente la consumidora había recibido ese cobro en la fecha que correspondía a su domicilio, el cual ya había sido cancelado, según documento emitido por la propia Caja de Compensación. Por tal motivo, la Sra. Rodríguez realizó un reclamo directamente en las oficinas de la denunciada, la cual reconoció el error, mediante una respuesta enviada a la consumidora, atribuyéndolo a un "error de sistema".

Añade la denunciante que la consumidora en ningún momento ha autorizado, ni tampoco informado a la denunciada para que le cobren en otro domicilio que no sea el suyo. Cabe mencionar que, todos los meses se le descuenta de su pensión de invalidez, lo que da cuenta de la improcedencia del cobro.

Recepcionado el correspondiente reclamo efectuado por la consumidora, el Servicio denunciante confirió traslado a la denunciada, la cual, con fecha 13 de diciembre de 2011, respondió que la Sra. Rodríguez no se encuentra en mora, habiéndose realizado a la fecha del informe un total de 32 pagos, mediante descuento imputado a la respectiva pensión asistencial.

Agrega el denunciante que la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores se construye sobre la base de un pilar esencial, cual es que toda empresa,

grande mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en un mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, es decir, que toda empresa debe tomar los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias como la reclamada, que afecten la calidad del servicio o de los productos que son ofrecidos a los consumidores y que, en el caso de que estas fallas se concreten, la profesionalidad exige un deber de conducta, de oportunidad e integridad en la reparación de los daños causados al consumidor. El artículo 23 de la ley impone un estándar profesional mínimo de calidad a quien organiza su producción y comercialización, sea del producto que sea.

A juicio del Servicio denunciante, la conducta de la denunciada Caja de Compensación Los Héroes., ha infringido los artículos, 3º letra b), 12º, 23º y 37º letra f) de la ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

Respecto del artículo 3º inciso primero, letra b), este preceptúa que todo consumidor tiene 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.

A su turno, el artículo 12º, establece 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.

En cuanto al artículo 23º, este señala que comete infracción a las disposiciones de dicha 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.

Finalmente el inciso 5º de la letra f) del artículo 37º, establece que las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad, visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante los días y las horas que no sean los que declare hábiles el artículo 59º del Código de Procedimiento, y, en general conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros, ni la situación laboral del deudor.

Por lo anterior, concluye, encontrándose las sanciones a las normas infringidas contenidas en el artículo 24 de la ley Nº 19.496, solicita que se condene a la

denunciada por cada una de las infracciones cometidas y aplicando respecto a cada una de ellas, el máximo de las multas que correspondan.

2.- A Fojas 28, consta denuncia por infracción a la ley Nº 19.496, que interpone doña **Patricia Rodríguez Fernández**, dueña de casa, domiciliada en Apóstol Santiago Nº 2.381, Comuna de Renca, en contra de la **Caja de Compensación Los Héroes**, ya individualizada.

Relata que durante el mes de diciembre de 2008, obtuvo un crédito de parte de la denunciada el cual destinaría a ahorro para la vivienda. El crédito otorgado ascendió a la suma de \$ 250.000, la que junto con el seguro de desgravamen, hizo un total de \$ 315.769. Se estableció que el pago de dicho préstamo se efectuaría mediante el descuento mensual con cargo a la pensión de invalidez de la cual es beneficiaria la denunciante, Al efecto se le descontaría la suma de \$ 11.092, durante 84 meses.

Señala que, durante el año 2011, fue objeto de cobros indebidos por parte de la denunciada la cual, indicó que existían cuotas impagas del referido préstamo, hecho a todas luces imposible ya que, como se señaló, las mismas son descontadas mensualmente por la propia Caja de Compensación. Al concurrir a reclamar, se le indicó que se trataba de un error de sistema, el cual no se volvería a repetir. Finalmente señala que el hostigamiento telefónico y por correo no ha cesado hasta la fecha de interposición de la denuncia.

Finaliza su denuncia solicitando que se apliquen a la denunciada el máximo de las penas que correspondan y que se encuentran contempladas en el artículo 24º de la citada ley Nº 19.496,

En el mismo libelo, primer otrosí, doña Patricia Rodríguez Fernández, deduce en contra de la Caja de Compensación Los Héroes, demanda civil de indemnización por los daños y perjuicios que el actuar negligente de esta le ha causado. Avalúa sus perjuicios en la suma de \$ 20.000.000, la cual solicita sea pagada con reajustes, intereses y costas.

3.- A Fojas 51, la parte de Caja de Compensación Los Héroes contesta la denuncia infraccional deducida por el Sernac en su contra, solicitando el completo rechazo de la misma, con costas, fundamentando tal pretensión, primeramente en la circunstancia de ser inexistentes los incumplimientos de ley que alega la parte denunciante. En efecto, señala, según el Sernac, la consumidora afectada, doña Patricia Rodríguez Fernández habría recibido una carta de cobro a su domicilio, en razón de una cuota que ya había sido pagada. Agrega la denunciada, que la Sra. Rodríguez nunca habría autorizado un

cobro en un lugar diferente de su domicilio. En razón de ello el Sernac imputa a la caja de Compensación Los Héroes falta de profesionalismo e incumplimiento de las disposiciones de la ley del consumidor.

Agrega que, con fecha 2 de octubre de 2008, la Caja denunciada otorgó a la Sra. Patricia Rodríguez el crédito N° 100017231, por la suma de \$ 250.000, más gastos de otorgamiento por \$23.767. Dicho crédito fue otorgado a una tasa de interés del 3,05% mensual, acordándose que éste debía ser pagado en 84 cuotas de \$ 11.092, cada una de ellas, debiendo ser descontadas las mismas de la pensión que el Instituto de Previsión Social paga mes a mes a la Sra. Rodríguez conforme a lo dispuesto en el artículo 22 de la ley N° 18.833. Agrega que en su solicitud de crédito la Sra. Rodríguez señaló como su domicilio, el correspondiente a calle Mendoza N° 2.306, de la Comuna de Renca, mismo domicilio que señaló en el pagaré que documenta su crédito social.

Continúa en su defensa señalando que, de acuerdo con el artículo 22 de la ley N° 18.833, mensualmente, la Caja de Compensación denunciada requirió del IPS el descuento desde la pensión de la Sra. Rodríguez de la respectiva cuota de su crédito social, instrucción que cumplió regularmente dicho instituto hasta la cuota número 12, con vencimiento durante el mes de agosto de 2010, la cual no fue descontada por este, bajo el argumento de que "el número de inscripción no pertenece al beneficio". No obstante ello, a contar de la cuota número 13, con vigencia al mes de septiembre de 2010, el IPS volvió a descontar normalmente, el valor de la cuota el crédito respectivo.

Es del caso que este hecho referido, implicó que el crédito de la pensionada mantuviera constantemente una mora igual a 30 días, razón por la cual, con el objeto de no perjudicar a la afiliada, durante el mes de septiembre de 2011 se reprogramó la cuota en mora, aplicándola al final del crédito, proceso que no implicó mayores gastos, ni cobro de intereses de ninguna naturaleza. Por tal motivo la denunciada remitió a la consumidora una carta personalizada, mediante la cual se le dio a conocer la acción implementada por Los Héroes. Dicha carta fue despachada al domicilio de la consumidora, señalado en la correspondiente solicitud de crédito, esto es calle Mendoza N° 2.306 de la Comuna de Renca. Cabe agregar que este tipo de carta es siempre remitida al domicilio informado por los respectivos afiliados, en un sobre cerrado a su nombre.

En definitiva, continúa la denunciada, contrariamente a lo señalado por el Sernac, en la especie no ha existido una acción de cobranza en contra de la Sra. Rodríguez sino que únicamente una carta informativa respecto de una acción implementada por la Caja de

compensación, con el propósito de regularizar una situación de mora del crédito de la referida afiliada, carta que fue enviada en un sobre cerrado y al domicilio de aquella.

Siendo así, resultan completamente improcedentes las imputaciones de falta de profesionalismo formuladas a la denunciada por parte del Sernac, toda vez que la actuación de Los Héroes demuestra exactamente lo contrario, esto es, un actuar diligente y proactivo en pos de encontrar una solución real a un problema de morosidad también real de la referida beneficiaria, siendo completamente alejadas de la realidad las imputaciones en orden a haber realizado supuestas gestiones de cobranza improcedentes.

Por tal motivo, culmina la denunciada, en la especie no existe incumplimiento alguno de parte de ella a las disposiciones de la ley del Consumidor. Cabe señalar que el Sernac cita en su denuncia una serie de incumplimientos legales que imputa a la denunciada, sin embargo el respectivo libelo no contiene ninguna línea que explique la forma como se habrían producido las infracciones imputadas en relación con los hechos relatados en forma bastante general y sin ninguna precisión por parte del Sernac. Razones por las cuales debe rechazarse en todas sus partes la correspondiente denuncia.

4.- A fojas 150, llamadas las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, comparecen el denunciante **Servicio Nacional del Consumidor**, la denunciada **Caja de Compensación Los Héroes**, ambos representados en forma legal y personalmente la denunciante y demandante civil doña **Patricia Rodríguez Fernández**.

Llamadas las partes a un avenimiento, estas desestiman la invitación del tribunal

La parte del Servicio Nacional del Consumidor, ratifica la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes, solicitando sea acogida, aplicando el máximo de las multas legales que correspondan, con costas.

La parte de doña Patricia Rodríguez Fernández, ratifica la denuncia infraccional y la demanda civil de fojas 28 y siguientes, solicitando sea acogida en todas sus partes, concediendo lo solicitado en ellas.

La parte denunciada de Caja de Compensación los Héroes, contesta la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas en su contra por doña Patricia Rodríguez Hernández, solicitando el total rechazo de las mismas, para ello se basa en los mismos argumentos y fundamentos dados en la contestación de la

denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor.

Con respecto a la demanda civil, indica que, según la demandante, el daño estaría constituido por gastos realizados en transportes, llamados telefónicos, documentación solicitada, excesivo pago de intereses, pero sin acompañar ningún antecedente probatorio al respecto, razón por la cual no se logra explicar el fundamento de los daños reclamados. De tal manera, a juicio de la Caja de Compensación demandada, no resulta procedente la demanda civil de indemnización de perjuicios toda vez que las alegaciones sobre supuestos cobros indebidos no son tales, por lo que de manera alguna puede imputarse malicia o negligencia a Los Héroes y por tanto mal pueden demandarse indemnización de perjuicios por daño emergente o moral, emanados de la misma.

A fojas 195, la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, ratificando los documentos acompañados junto con su denuncia, rinde prueba documental, la que consiste en:

- a) A fojas 9, traslado enviado por el Sernac a la Caja de Compensación Los Héroes, con respecto al reclamo objeto del denuncia, en el cual solicita se informe al tenor del mismo y se propongan las alternativas de solución que correspondan;
- b) A fojas 10, formulario único de atención de público, en el que consta el reclamo que dio origen a esta causa;
- c) A fojas 11, declaración jurada prestada ante Notario, por doña Patricia Rodríguez Fernández, en la cual declara haber pagado oportunamente la cuota correspondiente al mes de Abril de 2011, del crédito otorgado por la Caja de Compensación Los Héroes;
- d) A fojas 12 y 13, copia simple de cartilla de crédito social, de fecha 25 de mayo de 2011, en donde constan los respectivos descuentos;
- e) A fojas 14 y siguientes, copias simples de las liquidaciones de pago de fechas 25 de abril, 26 de mayo, 24 de junio, 26 de julio, 15 de septiembre, 25 de octubre, 25 de noviembre todas de 2011;
- f) A fojas 21, copia simple de la carta de cobro enviada por Caja de Compensación Los Héroes a doña Patricia Rodríguez Fernández, y que da origen a la denuncia de autos;
- g) A fojas 22, carta enviada por la Caja de Compensación Los Héroes a la consumidora afectada, en la cual le informan las vías de solución al problema denunciado;

h) A fojas 23, carta enviada por la Caja de Compensación Los Héroes al Servicio Nacional del Consumidor, donde aquella indica el origen del problema denunciado, concluyendo que la consumidora no se encuentra en mora.

i) A fojas 166 y siguientes, set de sentencias pronunciadas por distintos Juzgados de Policía Local y Tribunales superiores de justicia en las que se condenan a distintas empresas, por hechos similares a los de autos

A Fojas 195, la parte denunciante y demandante civil de doña Patricia Rodríguez Fernández, ratificando los documentos acompañados junto con su denuncia, rinde prueba documental, la que consiste en:

a) A fojas 31, original de la carta de cobro recibida por la consumidora denunciante y que dio origen a la denuncia de fojas1;

b) A fojas 32 y siguientes, 4 listados de plan de pagos originales, en los que constan los descuentos efectuados a la consumidora para servir el pago del crédito otorgado por la denunciada;

c) A fojas 36, formulario único de atención al público, de fecha 9 de diciembre de 2012, emitido por el Sernac, donde consta el reclamo formulado por la Sra. Patricia Rodríguez Fernández;

d) A fojas 37, fotocopia de credencial de discapacidad a nombre de la denunciante, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

A fojas 195, la parte denunciada de Caja de Compensación Los Héroes., a su vez, rinde prueba documental, la que consiste en la siguiente:

a) A fojas 56 y 57, solicitud de crédito para afiliados pensionados a la respectiva Caja de Compensación, en el que consta la solicitud de crédito de doña Patricia Sara Rodríguez Fernández, de fecha 2 de octubre de 2008, y en el que igualmente consta, que su domicilio corresponde a calle Mendoza Nº 2306, Población Huamachuco II comuna de Renca, por un monto total de \$ 315.769;

b) A Fojas 58 y 59, pagaré respecto del mismo crédito, de fecha 3 de octubre de 2008, a nombre de la referida beneficiaria, en el cual consta que su domicilio corresponde a calle Mendoza Nº 2306 de la Comuna de Renca.

c) A fojas 60, acompaña carta respuesta de la Caja de Compensación Los Héroes, al Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 13 de diciembre de 2012, en la cual se indica que el respectivo crédito social no está en mora.

d) A fojas 61, acompaña copia de la carta de cobro enviada a la denunciante, al domicilio de calle Mendoza Nº 2306, Comuna de Renca, en el mes de noviembre de 2011;

e) A fojas 62, acompaña copia de correo electrónico enviado por doña Elizeth Godoy subgerente de atención al cliente de la empresa New post a doña Daniela Petuzé Pozo trabajadora de Caja de Compensación Los Héroes, en que consta el envío de carta a doña Patricia Rodríguez Fernández a su domicilio de calle Mendoza Nº 2.306, Comuna de Renca;

f) A fojas 63, acompaña correo de Michel Cantillana, de fecha 25 de noviembre de 2011, trabajador de Caja de Compensación Los Héroes, dirigido a Elizeth Godoy de la empresa New Post, en el que se envía el archivo, que también se acompaña, con los antecedentes de los afiliados para el efecto del envío de cartas;

g) A fojas 64 y siguientes, acompaña archivo con detalle de afiliados y domicilios de los mismos, registrados en el sistema de Caja de Compensación Los Héroes;

h) A fojas 93, acompaña formato tipo de carta informativa enviada a los afiliados y

j) A fojas 94 y siguientes, carta de don Hernán León Gallardo, trabajador de la Caja denunciada, con el archivo del rechazo del descuento de la cuota de crédito social del Instituto de Previsión Social, del mes de agosto de 2010, nómina en la que figura la Sra. Rodríguez.

5.- Que la parte del **Servicio Nacional del Consumidor**, objeta los documentos acompañados por la **Caja de Compensación Los Héroes**, a fojas 62 y 63, en atención a que en ellos no puede apreciarse certeza alguna acerca de su autenticidad e integridad puesto que se trata de correos electrónicos emitidos por la propia denunciada, que no permiten dar fe de las declaraciones ahí contenidas. Evacuando el correspondiente traslado la denunciada, solicita el rechazo a las objeciones planteadas por la contraria, en base a los siguientes argumentos: Primero, señala que ya dichos documentos había acompañados con anterioridad en la causa, en respuesta a la denuncia del Sernac, y una vez ratificados en la audiencia correspondiente, dicho Servicio no plateó objeción alguna, en razón de lo cual el plazo para objetar se encuentra precluido. En segundo término, los

documentos acompañados en juicio pueden ser objetados por falta de integridad o de autenticidad. Lo cierto es que la objeción planteada por el Sernac, no dice relación ni con la falta de integridad, ni con la falta de autenticidad, sino que únicamente se han expresado apreciaciones respecto de valor probatorio de los documentos, materia que es privativa del tribunal y de acuerdo a las normas de la sana crítica. Por último, señala que la objeción documental planteada en esta causa, no se ha fundado en ninguna causa legal y más aún, el Sernac no posee titularidad para plantearla, ya que el plazo para hacerlo se encuentra vencido. Por tales razones, finaliza, deben ser rechazadas las objeciones planteadas por el Servicio Nacional del Consumidor.

Encontrándose los autos en estado se ha ordenado traerlos para dictar sentencia.

VISTOS, CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional del **Servicio Nacional del Consumidor**, en contra de **Caja de Compensación Los Héroes.**, por infracción a los artículos 3º, letra b), 12º, 23 y 37º letra f) de la Ley N° 19.496, a juicio del denunciante, debido al envío improcedente de una carta de cobranza, en circunstancia que el crédito respecto del cual incidía dicha cobranza no se encontraba en mora, y además, por el hecho de enviar dicha cobranza extrajudicial, a un domicilio distinto que el de la titular del crédito y presunta deudora, sin que esta hubiese autorizado a la denunciada para que enviara ninguna comunicación a otro domicilio que el suyo.

SEGUNDO: Igualmente, la titular del crédito, doña **Patricia Rodríguez Fernández**, en base a los mismos hechos narrados, deduce, en contra de la **Caja de Compensación Los Héroes**, denuncia infraccional y demanda civil de indemnización por los daños y perjuicios que, a su juicio, el actuar negligente de aquella le ha causado. Refiere que la denunciada y demandada civil, por un error de sistema, le envió, a un domicilio distinto que el suyo, una carta de cobranza por la supuesta deuda en el pago de una cuota correspondiente al crédito social efectuado por la denunciada a la denunciante, en circunstancias que era imposible que se produjera tal mora, ya que cada cuota del referido crédito, ascendente a \$ 11.092, era descontada mes a mes de la propia liquidación de la pensión asistencial que recibe la actora del Instituto de Previsión Social, según convenio existente entre este y la Caja denunciada. En cuanto a la acción civil, la

consumidora avalúa sus perjuicios en la suma de \$ 20.000.000, por los gastos de documentación, viajes, pérdidas de tiempo y demás molestias en que ha debido incurrir debido a toda esta situación.

TERCERO: Que la denunciada y demandada civil **Caja de Compensación Los Héroes.**, solicita el total rechazo, tanto de las denuncias infraccionales, como de la demanda civil deducidas en su contra por estimar que, de los antecedentes que obran en el proceso, se concluye que no han existido las infracciones a las normas de protección de los derechos de los consumidores que el Servicio denunciante le atribuye. Al contrario, señala que la Caja de Compensación ha actuado con la debida diligencia y dando cabal cumplimiento a sus obligaciones contractuales y legales. En efecto señala, que el crédito de la consumidora denunciante nunca se ha encontrado en mora y que lo que ocurrió realmente en la especie, fue que, por un error atribuible al sistema computacional del instituto de Previsión Social, no se efectuó el correspondiente descuento de la cuota correspondiente al mes de abril de 2011, por lo cual comenzó a figurar de ahí, en adelante la deudora, como morosa de dicha cuota, en razón de lo cual y a fin de no perjudicarla, se le envió una comunicación, al domicilio que ella misma había indicado al momento de solicitar el crédito y en el correspondiente pagaré, esto es el de calle Mendoza Nº 2.306, Comuna de Renca. En dicha comunicación se le informa que, a raíz del problema suscitado, dicha cuota se trasladaría al final del crédito, por lo cual el pago final del mismo, sólo se le aplazaría por un mes más. Afirma que en ningún caso se le aplicaron intereses, reajustes, ni ningún tipo de cargo por esta situación.

CUARTO: Que de acuerdo con el documento acompañado a fojas 21, por el **Servicio Nacional del Consumidor**; a fojas 31, por la denunciante y demandante civil doña **Patricia Rodríguez Fernández**, este en original y a fojas 61, por la denunciada y demandada civil, **Caja de Compensación Los Héroes**, y que corresponde a la carta enviada por esta última a doña Patricia Rodríguez Fernández, en el mes de noviembre de 2011, en la parte que interesa a este fallo, se puede leer lo siguiente: "Junto con saludar, queremos informarle que conforme a nuestros registros Ud. tiene de su crédito 1 cuota en mora y Los Héroes le entregará el beneficio que otorga a algunos de sus afiliados, cambiándole las condiciones del período de término del crédito Nº 100017231, trasladando una o mas cuotas impagas, para el final del plazo del préstamo originalmente pactado. Consecuencialmente a lo expuesto, el vencimiento de la última cuota será el día 31-03-2016" ... "Esto no tiene costo alguno para Ud. y mantiene el mismo valor de la cuota mensual acordada. Además no se cobrarán intereses adicionales, ni gastos asociados a

esta cuota morosa y le permite dejar de ser informado usted como moroso a Dicom".

QUINTO: Que de acuerdo con el texto recién transcrito, se puede inferir que dicho documento, acompañado por todas las partes de la causa y no objetado por ninguna de ellas, no corresponde a juicio de este sentenciador y de acuerdo con las normas de la sana crítica, a lo que se conoce como una "**carta de cobranza**", sino que en la especie corresponde a una mera comunicación, informando a la deudora que se le beneficiará con el traslado de la cuota aparentemente impaga al final de las cuotas correspondientes al pago del crédito, con la única consecuencia de que este se alargará un mes más, hasta el mes de marzo del año 2016. En efecto, no se divisa en dicha comunicación ninguno de los elementos habituales en las cartas de cobranza extrajudicial, tales como amenazas de coacción, invitación a acercarse a la oficina respectiva a regularizar su situación, aplicación de intereses, multas y eventualmente costas judiciales, etc.

SEXTO: Que, por otra parte, de acuerdo a la documentación acompañada por la **Caja de Compensación Los Héroes**, tanto a fojas 56, esto es a la solicitud de crédito en pesos efectuada por doña **Patricia Rodríguez Fernández** a la denunciada, como a fojas 58, esto es copia del pagaré correspondiente al referido crédito, suscrito por la actora civil de autos, igualmente no objetados por las partes, en ellos se puede advertir que el domicilio entregado por la deudora es el correspondiente a calle Mendoza Nº 2.306, Comuna de Renca, es decir el mismo domicilio al cual fue enviada la carta referida en el considerando precedente.

SÉPTIMO: Que, en consecuencia, dichos antecedentes no permiten a este sentenciador formarse convicción acerca de la efectividad de los hechos denunciados, toda vez que no se advierte de parte de la Caja de Compensación denunciada ningún acción ilegal o infraccional en los términos exigidos por la ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. Es decir la denunciada no efectuó ninguna comunicación de cobranza a la titular del crédito tantas veces mencionado, como tampoco envió alguna comunicación a un domicilio distinto al que correspondía contractualmente.

OCTAVO: Que los demás antecedentes que obran en autos, en nada alteran las conclusiones señaladas más arriba.

Y vistos además, lo dispuesto en los artículos 13 y siguientes de la Ley 15.231, lo señalado en los artículos 1 y siguientes de la Ley 18.287;

SE RESUELVE:

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

Al respecto debe señalarse que los Juzgados de Policía Local no se encuentran limitados por la llamada prueba legal o tasada, para valorar la prueba documental que se les ha rendido y en este caso, se ha preferido aquellas que ha creído conforme a la verdad, y además, por expreso mandato del artículo 14 de la Ley 18.287 "El Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica", por lo que el Tribunal, conforme a las reglas de la lógica y las máximas que el sentenciador puede inferir de la experiencia y, siendo los documentos acompañados, de aquellos que cotidianamente las partes utilizan para la probanza de las infracciones denunciadas y las pretensiones indemnizatorias que envuelven, relacionadas a hechos del tránsito, rechazará en su totalidad las objeciones documentales deducidas en autos.

EN LO INFRACCIONAL:

- 1.- Que no se hace lugar a la denuncia en contra de **Caja de Compensación Los Héroes.**, deducida por el **Servicio Nacional del Consumidor.**,
- 2.- Que igualmente no se hace lugar a la denuncia en contra de **Caja de Compensación Los Héroes.**, deducida por doña **Patricia Rodríguez Fernández.**

EN LO CIVIL:

Que consecuentemente no se hace lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de **Caja de Compensación Los Héroes.**, por doña **Patricia Rodríguez Fernández.**

Que cada parte soportará sus propias costas.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DICTADA POR MARIO FERNANDEZ G. JUEZ TITULAR

AUTORIZADA POR ALEXANDRO SEPULVEDA O. SECRETARIO (S) ABOGADO

Rol Nº 75.453 – 12 - 8