Segundo Juzgado de Policía Local

de Providencia

Providencia, a dieciocho de agosto de dos mil catorce.

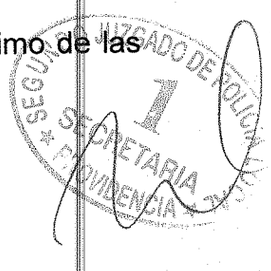
VISTOS:

La denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas veintinueve y el escrito de fojas treinta y ocho, por ALEJANDRO LÓPEZ PAVÉZ, ingeniero comercial, domiciliado en Laredo 8420, Las Condes, contra VERÓNICA GUAJARDO DONOSO, dueña y representante legal de "Fanigold 5 INT. Ltda.", domiciliada en Luis Thayer Ojeda 157, oficina 304, Providencia, por haber infringido los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, en virtud de las siguientes consideraciones: Que abrió una cuenta de ahorro previsional con Royal Skandia en el año 2007, gestionada por Asesorías Financieras Fanigold; que Carmen Rioseco lo contactó y le mostró algunos planes de inversión; que optó por un plan de ahorro voluntario por un plazo de 25 años; que sus ingresos ascendían en ese entonces a la suma de $1.300.000, por lo que pagaría cuotas de 400 dólares mensuales; que le indicaron, que si dejaba de pagar las cuotas, la cuenta se congelaba y que para recibir retornos de intereses en el futuro, tenía que tratar de no atrasarse en los pagos; que tiempo después tuvo problemas laborales y dejó de trabajar, por lo que no generó ingresos por un periodo prolongado; que por ese motivo, llamó a la Sra. Rioseco y le dijo que no iba a seguir depositando las cuotas correspondientes; que ella le contestó que no podía dejar de hacerlo, pues la cuenta "podía caer"; que según lo que él entendía, eso significaba que "la cuenta se congelaba", sin embargo, después supo, que el significado real de la expresión "puede caer", es que la cuenta no se congela, sino que se pierde todo lo ahorrado; que le manifestó a dicha persona, que esa condición no se la habían mencionado y que tal información no aparecía en el contrato, así como tampoco existía una tabla que señalase la cantidad de aportes que debía hacer; que ella le dijo con posterioridad, que creía, porque no había nada oficial, que debía hacer 13 depósitos y que en caso contrario, la cuenta "caía"; que si bien le faltaba poco

para cumplir esa cantidad de depósitos, de todas formas le pidió que revisara su situación; que ella lo contactó nuevamente, para señalarle que su plan no era por 13 depósitos de entrada, sino que por 24; que le contestó que no estaba de acuerdo, porque esto no era lo acordado, ni por contrato, ni de palabra; que ella finalmente se desvinculó del tema y nunca más la volvió a ver, a pesar de mandarle correos y llamarla por teléfono; que desde ese entonces se entendió con Verónica Guajardo; que fue en varias oportunidades a su oficina y le comentó sus dificultades económicas; que luego de contactarse con Skandia, la Sra. Guajardo sólo consiguió que le rebajaran los aportes, de 400 a 200 dólares, a cambio de que no se retirara; que Verónica Guajardo realizó por sí misma esta gestión, a pesar que él no quería bajar los aportes, porque no quería hacer más aportes, ya que sólo se quería retirar; que él nunca tuvo contacto directo con Royal Skandia; que el tiempo fue pasando y siguió haciendo aportes "para ganar tiempo" y para no perder lo ahorrado, mientras le reiteraba a Verónica Guajardo su intención de abandonar el plan apenas se diera la oportunidad, reiterando a su vez su interés de comunicarse con las personas con las que ella mantenía contacto, lo que nunca ocurrió; que después de mucho insistir en su deseo de salirse de este sistema de ahorro, ella le respondió por correo electrónico, de forma textual: "Bueno Ale, estas cuentas no se pierden, pero es importante que sigas haciendo aportes"; que frente a su respuesta, dejó pasar un periodo prudente para hacer efectivo su retiro y que a fines del 2011 concurrió nuevamente a su oficina; que la Sra. Guajardo le señaló en ese momento, que su cuenta no había cumplido con las 24 cuotas, que sólo había completado 23 pagos y que "no sabía cuánta plata había en mi cuenta, pero que estaba cerrada y mis ahorros se habían perdido"; que le exigió una solución y que le dijera la cantidad que había ahorrado, porque según cree, su cuenta había cumplido con todos los pagos y además, porque ella indicó en su correo, que "estas cuentas no se pierden"; que la persona aludida nunca le entregó algún documento que certificara su situación actual o alguna cartola donde pudiese ver su estado, ahorros, intereses, aportes, etc.; que ignora

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
SECRETARIA
PROVIDENCIA

cuánto le habrían devuelto en caso que hubiese logrado retirarse, puesto que nunca se le comunicó; que según información "llegada desde fuera del país" por Royal Skandia, la cantidad ahorrada ascendía a 6.000 dólares, más 2.700 dólares por intereses ganados; que luego de manifestar su enojo y disconformidad, Verónica Guajardo le ofreció un plan de ayuda que suponía reabrir la cuenta con todos sus depósitos, ofreciéndole traspasar 1.200 dólares de su cuenta anterior a una nueva, pero para ello, debía depositar 300 dólares mensuales por un año y luego de eso se podía retirar con los 1.200 dólares, pero sólo después de haber pagado 3.600 adicionales; que nunca le envió información oficial al respecto; que en el contrato que firmó, si bien se establece un periodo "de encaje", no se indica a cuánto tiempo se refiere, así como tampoco existe alguna tabla o especificación que diga que su plan contempla 24 pagos y que de no cumplir, la cuenta se cierra y pierde todos sus ahorros; que el contrato sólo señala, que si cesa los pagos o reduce el monto de los mismos, se cobrará un cargo por variación de aportes. Agrega, que una parte del contrato no fue llenada por él, sino por otra persona; que según lo que se escribió en aquél, su renta anual sería de 80.000 dólares "mensuales", en circunstancias que fue de 24.000 en el año 2006; que tampoco le han entregado información con respecto al cierre, ni siquiera una carta que señale que su cuenta se cerró, indicando el destino de sus ahorros; que lo que sabe es "de palabra" y porque la Sra. Verónica Guajardo se lo contó; que cuando le pidió a ella que lo pusiera en contacto con las personas a cargo de Royal Skandia, para hacer los reclamos correspondientes, ésta se negó terminantemente, por lo que jamás ha tenido contacto con la empresa externa; por último, que el único documento oficial, cartola, estado de cuenta o algo similar, que ha recibido, desde el año 2007, es la respuesta que Verónica Guajardo envió al Sernac, después de una segunda insistencia, en la que ella no menciona su cargo, ni su rut, así como tampoco, que su empresa se llama Fanigold y que se dedica a asesorías financieras; que en definitiva, solicita se condene a la contraria al máximo de las multas establecidas en la Ley 19.496, con costas.



La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas cuarenta y ocho, por ALEJANDRO LÓPEZ PAVÉZ contra VERÓNICA GUAJARDO DONOSO, como dueña de la empresa Fanigold 5 INT Ltda.", ambos ya individualizados, en la que el actor solicita se condene a la demandada a pagarle la suma de $4.000.000 (cuatro millones de pesos), por concepto de daño emergente, configurados de la siguiente forma: $3.000.000 (tres millones de pesos), por lo que perdió y nunca le fue devuelto y $1.000.000 (un millón de pesos), por los intereses acumulados en seis años y, $2.200.000 (dos millones doscientos mil pesos), por concepto de daño moral, puesto que cuando la situación descrita se produjo, estaba sin trabajo y se vio obligado a mantener esta cuenta, mientras trataba de cerrarla, perdiendo finalmente todos sus ahorros, por negligencia de la señora Guajardo, lo que significó que le bloquearan las tarjetas de créditos y cuenta corriente, pasó a estar en DICOM, casi le rematan su propiedad y no pudo encontrar trabajo por más de un año y medio, todo lo cual le causó una depresión, cuyo tratamiento ascendió a la suma señalada y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LA EXCEPCIÓN:

1.- Que la denuncia fue interpuesta en contra de Verónica Guajardo Donoso, en su calidad de proveedora y dueña de la empresa "Fanigold 5 INT. Ltda".

2.- Que el inciso final del artículo 50 C de la Ley Nº19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, dispone, que para los efectos previstos en esta ley, se presume que representa al proveedor y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación de dicho proveedor.

3.- Que de los antecedentes del proceso, se desprende que Verónica Guajardo Donoso actuaba en tal carácter, por lo que atendido lo expuesto en la letra precedente, deberá rechazarse la excepción de falta de legitimidad pasiva planteada, en la parte resolutiva de esta sentencia.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIA
PROVIDENCIA

EN LO INFRACCIONAL:

4.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

5.- Que ELENA VERÓNICA GUAJARDO DONOSO solicitó a fojas ciento cuarenta y ocho, el rechazo de las acciones entabladas en su contra, con costas, en virtud de los siguientes fundamentos: Que en primer lugar, alega que carece de legitimidad pasiva en estos autos, por no haber sido ella, sino Carmen Rioseco, quien intervino en la solicitud del denunciante y porque, tanto la denuncia, como la demanda, debieron haberse dirigido en contra de la empresa Asesorías Financieras Fanigold y no contra "Verónica Guajardo", como persona natural; que es totalmente falso que no se le haya dado a Alejandro López Pavez la información necesaria, puesto que las condiciones contractuales fueron explicadas en la solicitud que firmó el día 15 de diciembre de 2006; que en la cláusula sexta de dicha solicitud, el denunciante reconoce tener toda la información relevante y necesaria para tomar una decisión de inversión y reconoce que ha leído y comprendido dicha información; que en la cláusula séptima, el denunciante se compromete a hacer aportes mensuales por 400 dólares y en la octava, declara que es consciente de que los beneficios sólo serán realizables, una vez que finalice el plazo de 25 años establecido para sus ahorros; finalmente, en la cláusula novena declara estar consciente que en caso de dejar de pagar los aportes dentro de los primeros años de vigencia, las ganancias podrían ser menores a los aportes pagados; que además se le envió a Alejandro López una póliza, que contiene toda la información relevante respecto al contrato aludido, en la que se explica con claridad, que debe haber 24 aportes preliminares y que en caso de no cumplirlos, perderá lo invertido; que cuando se le enviaron a aquél todos estos antecedentes, se le otorgó una clave para acceder por internet a la información relativa a su cuenta; por último, que el denunciante incumplió el contrato, al enterar sólo 21 aportes.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIA
PROVIDENCIA

6.- Que la parte denunciante acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas setenta y cinco a ciento once y la denunciada, los agregados de fojas ciento doce a ciento cuarenta y siete, todos los cuales fueron objetados por las partes respectivas, salvo el denominado "Linkedin de doña Verónica Guajardo".

7.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que es un hecho no controvertido en autos, que Alejandro López Pavez firmó un contrato con Royal Scandia, titulado "Managed Savings Account", es decir, una cuenta de ahorro, gestionada por Asesorías Financieras Fanigold a la que, en un momento dado, dejó de aportar por problemas laborales.

b) Que el denunciante reconoce que optó por un plan a largo plazo, en este caso, a 25 años, y que pagaría cuotas mensuales ascendentes a US 400.

c) Que sin embargo, alega un desconocimiento de las condiciones del contrato, debido a una falta de información, relativa a las consecuencias que se originaban en caso de dejar de pagar las cuotas correspondientes, fundado principalmente, en la respuesta dada por Verónica Guajardo, quien le habría indicado, vía correo electrónico, que "las cuentas no se perdían".

d) Que agrega a lo anterior, que si bien se establece en el contrato un periodo "de encaje", no se indica en parte alguna a cuánto tiempo se refiere, sino sólo, que si el contratante cesa en los pagos o reduce el monto de los mismos, se cobrará un cargo por variación de aportes.

e) Que la empresa denunciada se defiende, aludiendo a que las condiciones contractuales fueron explicadas en el solicitud que firmó, en la que Alejandro López reconoce, además, tener toda la información que se requiere para tomar una decisión de inversión, declarando asimismo, que está en conocimiento que los beneficios sólo "serán realizables" una vez que finalice el plazo de 25 años establecido para sus ahorros, como también, que debe haber 24 aportes preliminares y que en caso de incumplimiento, perderá lo invertido.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIA
PROVIDENCIA

f) Que aún cuando consta a fojas veinticuatro, que Verónica Guajardo efectivamente señaló vía mail al denunciante, que "estas cuentas no se perdían", ésta indicó inmediatamente a continuación, que era importante que siguiera haciendo aportes, por lo que no resulta posible llegar a la conclusión inequívoca, que ello significaba necesariamente, que la cuenta "se congelaba", como supuso Alejandro López.

g) Que por otra parte, el denunciante manifestó, que "según creía", su cuenta había cumplido con todos los pagos, mientras que la versión de la contraria, es que sólo enteró 21 de 24 aportes, lo que no fue desvirtuado por aquél.

h) Que en efecto, se establece en el documento denominado "Managed Savings Account", específicamente bajo el acápite relativo a las notas, que dependiendo del periodo de pago seleccionado, el plazo del valor de rescate puede extenderse hasta un máximo de 24 meses.

i) Que a su vez, el punto 9 de la sección F, llamada "Declaración y Solicitud", expresa, que en caso de dejar de pagar los aportes o de retirar los fondos dentro de los primeros años de vigencia, las ganancias podrán ser menores a los aportes pagados.

j) Que analizadas ambas letras en conjunto, es posible concluir, que lo indicado en último lugar, sólo se aplica, después de completar el periodo mínimo de aportes establecido para el valor del rescate.

k) Que a mayor abundamiento, no es posible desprender de las copias de los aportes efectuados por Alejandro López, que rolan entre las fojas ciento dos y ciento nueve, que éste haya realizado la cantidad de contribuciones requerida.

l) Que en definitiva, siendo un hecho de la causa que el denunciante dejó de realizar los aportes a los que se había comprometido y no existiendo constancia alguna del número exacto de aportes enterados, se deberá rechazar la denuncia en la parte resolutiva de esta sentencia, validándose de esta forma la

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIA
ANTOFAGASTA

sanción que según el denunciante le fue aplicada, consistente en el cierre de su cuenta de ahorro.

m) Que la prueba rendida por el señor López Pavez también resulta insuficiente para efectos de acreditar, fehacientemente, que el proveedor Fanigold 5 Int. Ltda., representada por Verónica Guajardo, actuando con negligencia, le haya causado un menoscabo, debido a deficiencias en la calidad del servicio prestado, que no hayan sido imputables a un hecho del propio consumidor.

EN LO CIVIL:

8.- Que la conclusión precedente priva de fundamento a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en la presentación de fojas cuarenta y ocho, la que deberá ser desestimada.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1º de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que se rechaza la excepción de falta de legitimidad pasiva planteada.

B.- Que no ha lugar a la denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas veintinueve.

C.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Alejandro López Pavez contra Verónica Guajardo Donoso, como dueña y representante legal de "Fanigold 5 INT. Ltda.", sin costas, por estimar que el actor tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese y Notifíquese.

Rol 4985-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL * SECRETARIA * PROVIDENCIA

Fojas 209

PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE

Santiago, seis de enero de dos mil quince.

Por cumplido lo ordenado a fojas 207.

Con el mérito del certificado precedente, y por haber transcurrido el término legal sin que la parte apelante haya comparecido en esta instancia, se declara **desierto** el recurso de apelación interpuesto a fojas 195 y concedido a fojas 203, en contra de la sentencia de dieciocho de agosto del año dos mil catorce, escrita a fojas 186 y siguientes.

Proveyendo a foja 206, estése a lo resuelto.

Regístrese y devuélvase.

N°1.681-2.014.

En Santiago, a seis de enero de dos mil quince, autoriza la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIA
PROVIDENCIA

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIA
PROVIDENCIA

(3)

Providencia, doce de enero de dos mil quince.

Cúmplase.

Rol 4985-F

13 ENE 2015

(1) cc. Torres Cifuentes

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIA
PROVIDENCIA