



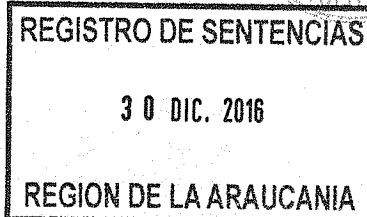
Fs 115-ciento quince

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL.

Temuco, 4 de marzo del año dos mil quince

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-



- 1.- Que, se ha incoado causa rol 103.067-O a partir de la querrela de fs 1 y siguientes por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por el Abogado Stefano Lucciano Massardo Henríquez, domiciliado en calle Arturo Prat 350, oficina 904, Temuco, en representación de don Sergio Arnoldo Suarez Neira, c.n.i. 6.404.918-6, del mismo domicilio del Abogado mencionado anteriormente, en contra de la **COOPERATIVA DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE LIMITADA**, representada por don René Araneda Hurtado, con domicilio en calle Manuel Bulnes 770, Temuco.
- 2.- Que, el Abogado de la querellante refiere que su representado se encuentra pagando dos créditos para educación superior de sus hijos en Coopeuch, la Cooperativa querellada. Uno de ellos es pagado por medio de la tarjeta máster y el otro es pagado en caja., las fechas de pago corresponden al día 5 de cada mes, lo que se cumple oportunamente pagando entre el 1 y el 5 de cada mes, sin mora alguna. Actualmente la querellada niega el pago de la cuota correspondiente al 5 de agosto 2013, este pago se realizó el día 1 de agosto 2013 en cajas de Coopeuch ubicada en calle Bulnes de Temuco, fue atendido por el cajero Jorge Escobar, según recibo. Señala que su representado es extremadamente diligente en el pago de sus cuentas, por lo que conserva todos los recibos hasta el último pagado el día 4 de noviembre 2013. Agrega que su representado quería cambiarse de institución financiera, por lo que decide realiza los trámites necesarios ante el banco del estado, este procedería a comprar la deuda de Coopeuch, así se vería favorecido con un interés menor, pagadero en pesos y no en UF, como lo que tenía con la querellada. El proceso de cambio de institución financiera fue interrumpido y luego denegado, ya que Coopeuch junto con desconoce el pago de la cuota de fecha 1 de agosto 2013, declaró moros a su representado y lo envía al registro financiero Dicom, a partir del día 24 de septiembre 2013 por una deuda de 4,27 UF correspondiente al crédito 2010025195, de igual manera Coopeuch emite carta de cobranza manifestando que su representado se encuentra en mora de pago en la cuota 41 de 2,59 UF. Añade que su representado concurrió a las oficinas de Coopeuch a fin de buscar una solución, consiguiendo que se dieran cuenta del error y pidieron disculpas. Más adelante expresa que su representado recibió llamados telefónicos a través de los cuales le realizaban cobranzas indebidas, además recibió carta de Coopeuch con amenazas, destacando la del 6 de septiembre 2012 donde le expresan que ha sido informado al Boletín comercial de la Cámara Nacional de Comercio de Santiago. Obtuvo un certificado en Dicom donde se da cuenta de un estado de pago pendiente. Añade que su representado concurrió ante Sernac a fin de solicitar la mediación. la respuesta de Coopeuch fue seguir afirmando que existió una mora de 30 días y que la cuota había sido pagada el 3 de septiembre 2013 y que debía pasar a cualquier oficina de Coopeuch a retirar el reembolso de los \$ 5.990 que había cancelado por el certificado de Dicom. Refiere que la querellada ha infringido los arts 12 y 23 de la Ley 19496 por lo solicita

condenar la querellada al máximo de las multas señaladas en la Ley del Consumidor, con costas.

3.- Que, a fs. 43 constan las notificaciones practicadas conforme a Derecho.

4.- Que, a fs. 51 y siguientes, continuando a fs 81 y siguientes, consta realización de la audiencia de comparendo. A la diligencia asisten ambas partes, representadas por sus Abogados. La querellante ratifica su accionar y la querellada contesta mediante minuta escrita que se agrega a los autos.

5.- Que, el Abogado de querellada al contestar, mediante minuta escrita que se agrega a los autos a partir de la fs 53, solicita el total y absoluto rechazo de la querella. Niega la efectividad de los hechos en la forma en que son relatados Expresa que el actor con fecha 17 de febrero 2009 adquirió en la Cooperativa en crédito de estudio superiores N° 2009028675, por la suma de \$ 5.044.279, con una tasa de interés de 0,70% , el que se obligó a pagarlo en 90 cuotas mensuales de aproximadamente \$ 52.851. Con fecha 16 de febrero 2010 adquirió el crédito de estudios superiores N° 2010025195, por la suma de \$ 6.372.905, con tasa de interés de 0.62% , a pagar en 108 cuotas ,mensuales de \$ 54.068 Destaca que con fecha 20 de noviembre 2009 se abre la tarjeta de crédito Coopeuch Mastercard cuenta N° 5184-7210-0016-2881 y con este producto se pacto el pago de las cuotas del crédito 2010025195, así fue como con fecha 15 de junio 2013 el pago de la cuota 39 , con vencimiento al 15 de junio 2013, del crédito 2010025195 se cargo a la tarjeta de crédito , quedando así al día en el crédito y la deuda cargada en su tarjeta , esto fue registrado en el estado de cuenta de la tarjeta de crédito del mes de junio 2013 , con vencimiento al 3 de julio 2013, por la suma de \$ 94.258 . Cuando el actor se acercó a pagar sus crédito del mes de julio los dineros fueron aplicados directamente al pago de los créditos N° 2009028675 y 2010025195 y no a la tarjeta de crédito como correspondía en virtud de la condición de pago que tenía el crédito 2010025195, quedando así la tarjeta de crédito con morosidad e impaga , en el estado de cuenta siguiente, correspondiente al mes de julio , con vencimiento el día 5 de agosto , el Pat asociad a la tarjeta de crédito no opero en atención a que la cuota correspondiente al mes de julio había sido pagado directamente por el socio. En agosto el actor concurre a pagar sus deudas, lo hace respecto de la cuota correspondiente al crédito 2009028675 y el saldo adeudado en su tarjeta de crédito por la suma de \$ 99., quedando sin embargo la cuota 41 con vencimiento el 5 agosto correspondiente al crédito 2010025195, queda impaga, por lo que esta morosidad fue informada al boletín comercial y es pagada con fecha 3 de septiembre. Expresa que el actor funda su presentación en una supuesta infracción al art 12 de la ley 19496, lo que no ha ocurrido , ya que se han respetado los términos de la contratación , ya que fue el actor, consumidor, autorizó el pago automático del crédito en su tarjeta de crédito Mastercard Coopeuch y a pesar d ello en un evidente error pago por caja la cuota pactada de su crédito , produciéndose así un doble pago., , por lo que no se ve en qué forma se ha infringido la norma señalada por el querellante , ya que en ningún momento se han cambiado arbitrariamente o modificado de alguna forma las condiciones pactadas de pago por ambas partes , sino más bien fue el propio consumidor quién confundió el pago d los créditos con el pago de su tarjeta de crédito, lo que produjo que el cliente cancelará mal sus deudas , pues la morosidad informada por su representada al Boletín Comercial decía relación decía relación con una deuda que efectivamente existía en ese momento , esto es el de no haber pagado dentro de plazo la cuota 41 del crédito 2010025195. En cuanto a la supuesta infracción al art 23 de la Ley 19496 indica que su representada no ha actuado de manera negligente, sino que fue el



propio querellante quién confundiendo los pagos produjo un desorden en las diversas cuentas que el actor tiene con su representada. Que a pesar de ello, su representada cuando se percata del doble pago imputa lo pagado a la cuota de los meses siguientes, evitando así un perjuicio al querellante.

6.- Que, el actor a fin de acreditar los hechos expuestos en la querella rinde prueba documental, acompañando con citación y bajo apercibimiento los documentos que detalla a fs 51 y 52. Rinde además prueba testimonial a través de la declaración fs 81 de doña Maryorie Viviana Teresa Suarez Berton, quién se refiere a los dos créditos que el actor tiene con la querellada y a la forma en que cumplía sus compromisos, ya que lo acompañó a Temuco a hacer varios trámites, no recuerda la fecha exacta pero en Coopeuch de Bules le entrega la información de que no registraba deudas, tenía todos sus pagos al día, y al mes siguiente fueron a pagar a Coopeuch de Avenida Alemania la que le cobraba un pago con intereses, insistiendo en que había deuda. Respecto de la tarjeta de crédito sostiene que al actor le ofrecieron una tarjeta por ser buen cliente, pero no recuerda el tema de traspasar el crédito. A fs 83 declara José Edgardo Alvarado Marín, quién en síntesis expresa estar en conocimiento de los problemas del actor con la querellada, la que le cobra una deuda que el ya tiene pagada.

7.- Que, la parte querellada rinde prueba documental, acompañando los documentos que detalla a fs 81, documentos relativos a los pagos efectuados por el actor a la Cooperativa, cronogramas de pagos y consulta sobre los préstamos que tiene el actor.

8.- Que, sobre la base de los documentos rolantes a partir de la fs 60 y hasta la 69 se colige que el actor canceló oportunamente las cuotas de los créditos que tenía con la querellada. El comprobante de pago emitido con fecha 1 de agosto 2013 se aprecia que el actor efectuó dos pagos, uno de ellos relativos al crédito 102009028675 por \$ 87.931 y el otro relativo a la tarjeta 5184-7210-0016-2881 por \$ 99.085. Por otra parte la querellada al contestar, expresa a fs 54, a partir del tercer apartado que "una vez que el socio se acercó a pagar en el mes de julio sus créditos, los dineros fueron aplicados, al pago directamente de los créditos N° 2009028675 y 2010025195 y no la tarjeta de crédito N° 5184-7210-0016-2881, como correspondía en virtud de la condición de pago que tenía el crédito N° 2010025195", por este motivo la tarjeta de crédito quedó con morosidad e impaga, por lo que en el estado de cuenta siguiente el PAT asociado a la tarjeta de crédito no operó en atención a que la cuota correspondiente al mes de julio había sido cancelado directamente por el socio, en el mes de agosto el socio concurre a pagar sus deudas cancela la cuota correspondiente al crédito 2009028675 y el saldo adeudado en su tarjeta de crédito por la suma de \$ 99.085, quedando si la tarjeta de crédito totalmente pagada sin embargo la cuota N° 41 con vencimiento al 5 de agosto correspondiente al crédito N° 2010025195, queda impaga".

9.- Que, a la luz de los antecedentes acumulados en estos autos es posible colegir que de parte de la querellada existió, a lo menos, descuido en el momento de imputar el pago efectuados por el actor en el mes de julio no fue imputado, uno de ellos, a la tarjeta de crédito, produciéndose así una situación irregular en la administración de los créditos que el actor posee con la querellada.

10.- Que, al revisar la legislación vigente en materia de Protección de los Derechos de los Consumidores, tenemos que el art 12 de la Ley 219496 estipula que "todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades

conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenio con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio". Por su parte el art 23 Ley 19496 establece como infracción del proveedor, el hecho de que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad,

11.- Que, por todo lo razonado en los considerando anteriores y analizando los antecedentes allegados a los autos conforme a las reglas de la sana crítica, ello en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la ley 18287, esta sentenciadora ha logrado adquirir convicción de que la querellada, infringió los art 12 y 23 de la Ley 19496, por lo que la querrela será acogida y se aplicarán las sanciones correspondientes.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.

12.- Que, a fs 7 y siguientes, el Abogado Stefano Lucciano Massardo Henríquez, domiciliado en calle Arturo Prat 350, oficina 904, Temuco, en representación de don Sergio Arnoldo Suarez Neira, c.n.i. 6.404.918-6, del mismo domicilio del Abogado mencionado anteriormente, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la **COOPERATIVA DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE LIMITADA**, representada por don René Araneda Hurtado, con domicilio en calle Manuel Bulnes 770, Temuco. Funda su accionar en los hechos expuesto en la parte infraccional, los que dan por reproducidos en forma íntegra, adicionando antecedentes relativos a la salud de su representado, a la circunstancias de que tiene su domicilio en la comuna de Galvarino, por lo que tenía que trasladarse hasta Temuco para efectuar reclamos y diligencias ante Coopeuch y Sernac, debía desplazarse con las dificultades propias de su discapacidad y que las molestias siguen hasta el día de la interposición de la demanda, sin justificación alguna. Sobre la base del art 3 letra e) de la ley 19496, acciona demandando por concepto de daño moral la suma de \$ 20.000.000. Señala que la conducta de la demandada ha provocado angustia, por el hecho de verse impotente ante las acusaciones falsas de insolvencia, además de ver vulnerada su reputación financiera intachable; molestias e indignación, producto de la insistencia por parte de la demandada de atribuir una deuda inexistente, incluso dándole las oportunidades necesarias para que se retractara a través de la mediación de Sernac; preocupación constante, ya que a la fecha de su demanda aun le llaman por teléfono solicitando que pague la deuda, que es inexistente, generando una molestia interminable en su representado.. A lo demandado por concepto de daño moral, solicita que el querellado sea condenado en costas.

13.- Que, el Abogado de la parte demandada civil contesta mediante minuta escrita que rola a fs 56 solicitando se la rechace íntegramente, da por reproducidos los fundamentos tanto de hecho como de derecho referidos al contestar la querrela infraccional. Expresa que no existe infracción alguna que constituya la causa directa de los perjuicios reclamados. En relación al daño moral demandado, aún en el caso de considerarse culpable a su representada cabe destacar lo desmedido que les resulta la suma de \$ 20.000.000, citando la jurisprudencia de la Corte de Apelaciones de Antofagasta, rol 147-2009, 8 enero 2011.

14.- Que, en estos autos se ha establecido la responsabilidad infraccional de la demandada, por lo que conforme a la normativa vigente debe responder por los perjuicios causados.

114 - ciento



15.-Que, en lo que respecta al daño moral demandado y teniendo presente que la jurisprudencia ha definido el daño moral, como el sufrimiento, el pesar, el dolor o la aflicción que un hecho externo produce en la integridad física o moral del individuo y por lo tanto su regulación pecuniaria se halla por entero entregada a la apreciación del Tribunal. Sin duda alguna que los hechos vividos por la a actora a raíz de la caída que sufrió en el local de la demandada provocaron en ella una un perjuicio que debe ser resarcido por la vía de la indemnización, por lo que el Tribunal fijara prudencialmente su monto en la suma de \$ 3.000.000

Y VISTOS: Además lo dispuesto en los arts. 1 n° 1, 3, 12, 23, 24, 26 y 50 A) de la Ley N° 19.496, 1, 13 y demás pertinentes de la ley 15.231; arts 1, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 se declara: 1.- Que, **ha lugar**, con costas, a la querrela infraccional, interpuesta en contra la **COOPERATIVA DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE LIMITADA**, atendido lo expresado en el considerando décimo primero de este fallo, condenándosele a pagar una multa de 25 UTM de beneficio fiscal, por las infracciones cometidas al art 12 y 23 de la Ley N° 19.496. 2.- Si el infractor retardare el pago de la multa impuesta aplíquesele, respecto de su representante legal, lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 18.287. 3.- Que, **ha lugar**, con costas, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de la la **COOPERATIVA DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE LIMITADA**, condenándosele a pagar al actor la suma total de \$ 3.000.000 conforme a lo expresado en el décimo quinto de este fallo..

En virtud de lo establecido en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496 remítase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

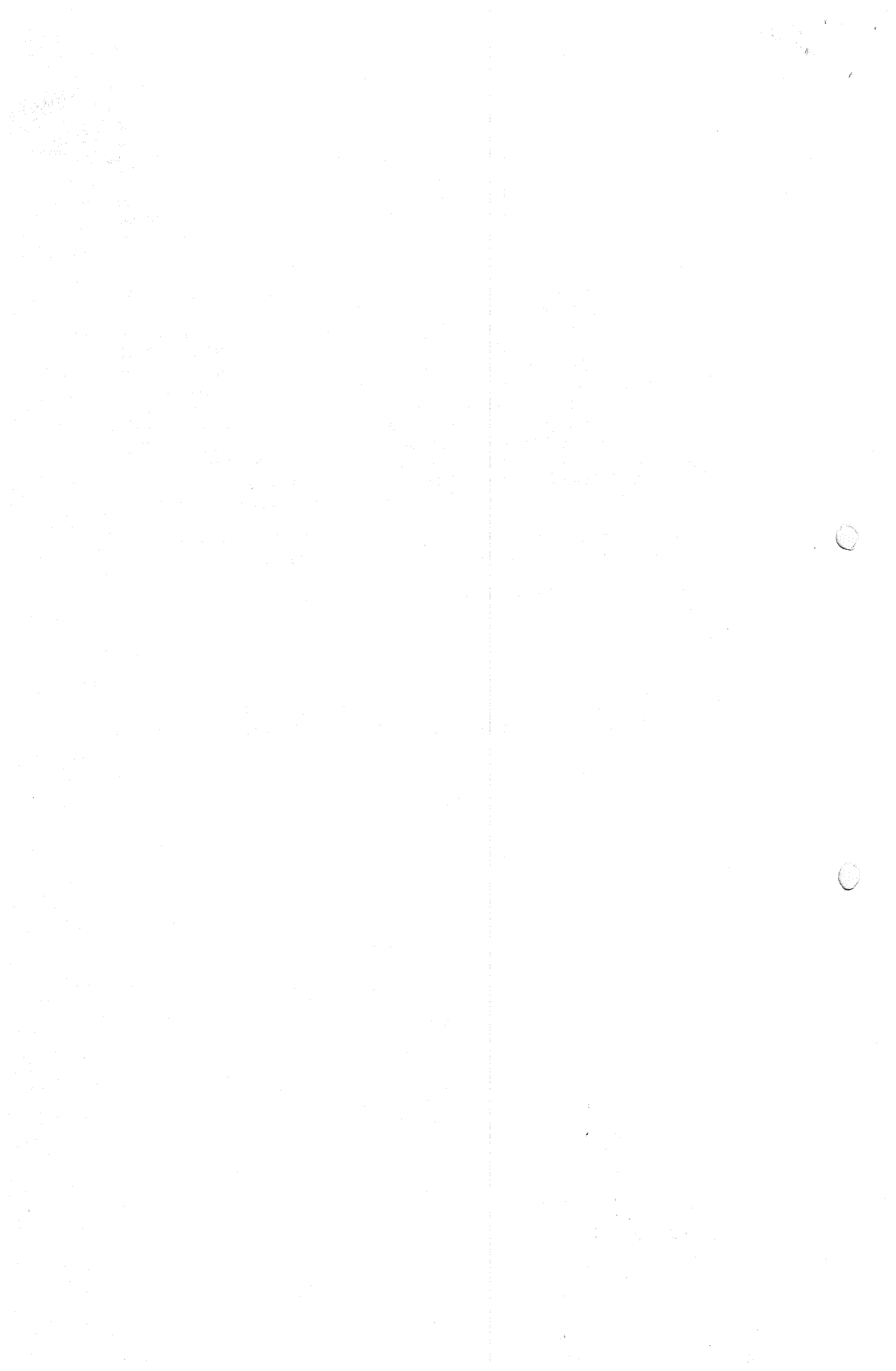
**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE, EN SU OPORTUNIDAD:
ROL N° 103.067-0**

M. E. Montecinos
**PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO.**

Guido Sagredo



27 DE <i>Marzo</i> DE 2015 SIENDO LAS <i>10:30</i> HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN SECRETARÍA A <i>Stefano Monaredo</i> RESOLUCIÓN <i>103.067-0</i> Y <u> </u> FIRMA DI COPIA
--





Foja: 140
Ciento Cuarenta

C.A. de Temuco
Temuco, seis de enero de dos mil dieciséis.

Vistos

Se reproduce en alzada la sentencia apelada de fecha cuatro de marzo de dos mil quince, escrita a fojas ciento quince y siguientes de estos autos, con excepción de la frase contenida en el considerando decimo quinto, a continuación del punto seguido, la que se reemplaza por la siguiente, "Sin duda alguna que los hechos vividos por el actor a raíz de las acusaciones falsas de insolvencia que afectaron su intachable reputación financiera, provocaron en él un perjuicio que debe ser resarcido por la vía de la indemnización, por lo que el tribunal fijará prudencialmente su monto en la suma de \$3.000.000.", CONFIRMANDOSE la sentencia en todo lo demás.

Regístrese, Notifíquese y Devuélvase.

NºPolicía Local-86-2015. (sma)

Sr. Padilla

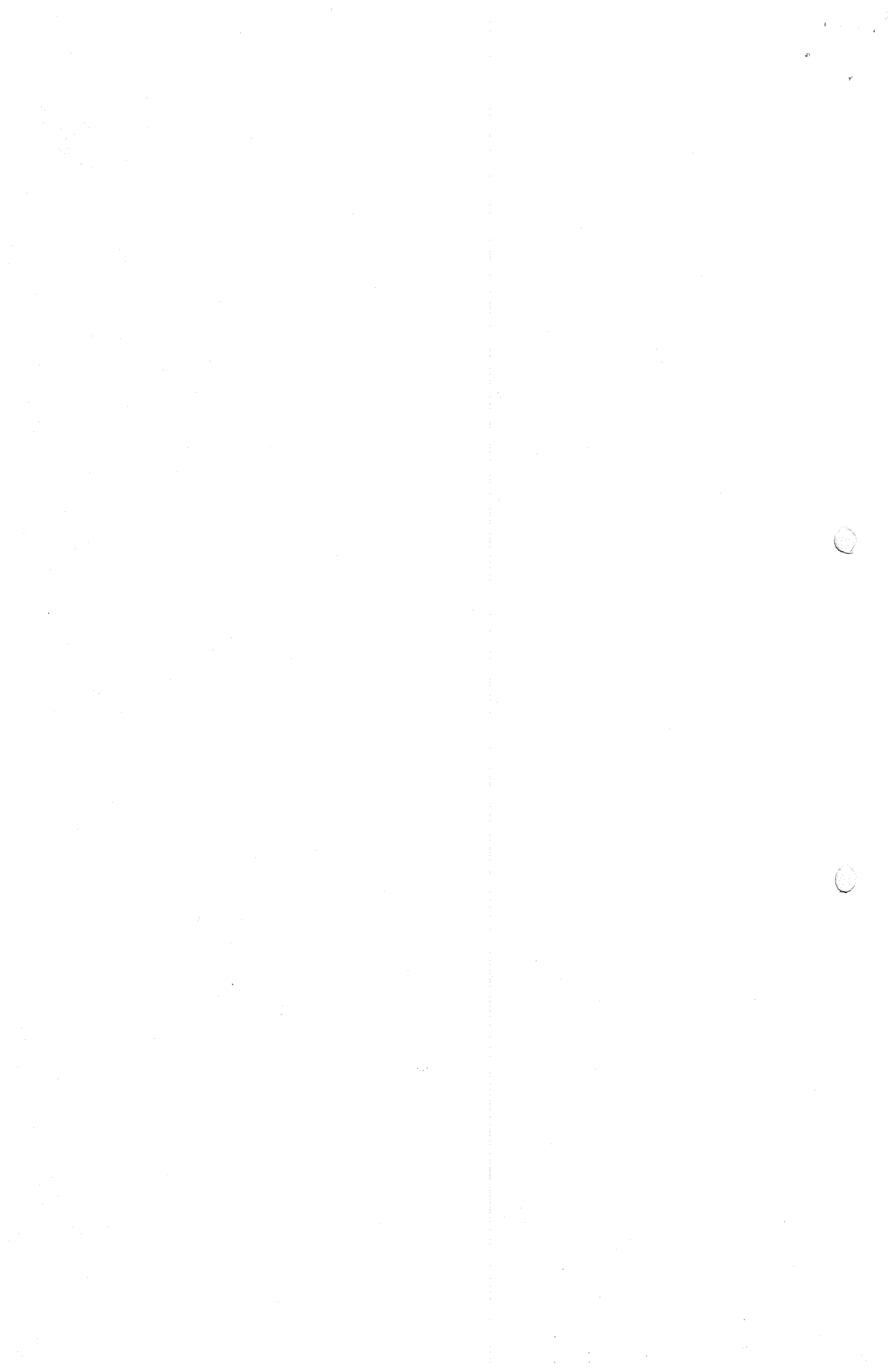
Sra. Román

Sr. Martínez

Pronunciada por la Tercera Sala

Integrada por su Presidente Ministro Sr. Aner Ismael Padilla Buzada, Fiscal Judicial Sra. Tatiana Román Beltramín y Abogado Integrante Sr. José Martínez Ríos.

En Temuco, seis de enero de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.





Temuco, diez de Febrero de dos mil dieciséis.

Cúmplase.

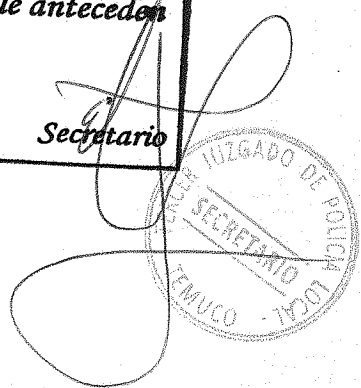
Causa Rol N° 103.067 - O

Proveyó doña **MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE**, Juez Titular.

Autoriza don **MAURICIO ESTEBAN PEZO SANDOVAL**, Secretario Subrogante.

TEMUCO A 11 DE Febrero DE 2016
NOTIFIQUE
A DON Stefano Mesendo
Ricardo Fonseca
La Resolución que Antecede y se remite
Carta Certificada
SECRETARIO

Temuco, 02 de Diciembre del 2016
Certifico que las copias que anteceden
son fiel a su original
Secretario



1950
Certificate for the purpose of the
1950
1950