

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

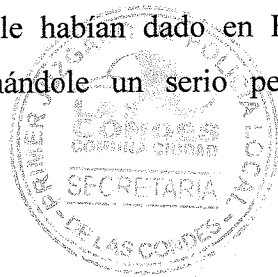
ROL N° 7.266-2016-8

LAS CONDES, a diez y ocho de Agosto de dos mil diez y seis.-

VISTOS:

Estos antecedentes, querella de fs. 37 y siguientes, de fecha 18 de Abril de 2016, interpuesta por **MARITZA MARCELA NERCAM GUZMAN**, abogada, domiciliada en calle Bellavista N° 1614, comuna de Recoleta, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S. A.**, representada por Raúl Aronsohn Falickman, ambos domiciliados en Avenida Isidora Goyenechea N° 3365, pisos 3 y 4, comuna de Las Condes, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 37 y siguientes y 46 la denunciante declara que con fecha 24 de Diciembre de 2012 compró un vehículo, financiando el 70 % de su valor con un préstamo que le otorgó la empresa FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A., a 36 meses plazos, cuya última cuota debía pagarse el 5 de Enero de 2016, pero por razones económicas personales las dos últimas cuotas no pudieron ser cargadas en su tarjeta de crédito, retrasando un tanto el pago y girando dos cheques para el 5 de Enero de 2016 y el 5 de Febrero del mismo año y una vez cobrados los cheques por el acreedor concurrió a sus oficinas a solicitar el alzamiento de la prenda que gravaba su vehículo y el empleado, luego de verificar que no adeudaba suma alguna, extendió un documento haciéndole marcar en la segunda página un recuadro que decía "alzar prenda", el cual firmó, manifestándole que el alzamiento estaría efectuado en 15 días, el 3 de Marzo de 2016, además de corchetear un papel que decía lo mismo. El día 9 de Marzo puso a la venta su auto y el martes 15 concretó la venta con una cliente, quedando de cerrar el negocio el sábado 19 de Marzo, fecha en que ella se llevaría el vehículo, previa transferencia del 50 % de su valor, \$ 7.500.00.- y el restante se lo pagaría el 21 de Marzo, una vez que efectuaran legalmente la transferencia, pero al sacar el certificado de anotaciones vigentes se percató que su vehículo estaba prendado, lo que provocó un conflicto, pese a que le exhibió el papel que le habían dado en Forum. Finalmente no pudo vender su vehículo, ocasionándole un serio perjuicio



económico y emocional, ya que necesitaba de manera urgente el dinero. Posterior a ello debió reclamar ante Forum, en reiteradas ocasiones y de varias maneras, lo que detalla minuciosamente, sin obtener que alzarán la prenda, lo cual recién hicieron a fines de Abril de 2016.

A fs. 49 la denunciada declara que la actora no pagó la última cuota del crédito oportunamente y debió documentarla con un cheque, que salió protestado, debiendo cambiarlo por otro, con vencimiento al 5 de Febrero de 2016, razón por la cual la primera solicitud de alzamiento de prenda no prosperó, puesto que aún mantenía una deuda, debiendo esperar 6 días a fin de tener la certeza de que el cheque había sido pagado y sólo después de ello la denunciante solicitó, por segunda vez, el alzamiento de la prenda, la que fue tramitada regularmente, a través de la empresa que realiza dichos trámites, alzamiento que, en definitiva, fue efectuado, no siéndole imputable la demora en el pago del crédito.

A fojas 37 y siguientes la actora dedujo, al mismo tiempo, acción civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor indicado, FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S. A., solicitando que sea condenado a pagarle \$ 184.351.- por daño emergente (\$ 49.500.- por pago de media cuota del permiso de circulación año 2016; \$ 53.591.- por estacionamiento del mes; \$ 70.000.- aviso diario El Mercurio; \$ 7.900.- por tres certificados de anotaciones vigentes; y \$ 3.360.-, no indica rubro), más \$ 7.500.000.- por lucro cesante y \$ 2.000.000.- por daño moral, total \$ 9.683.491.-, más reajustes, intereses y costas, acción civil cuya notificación consta a fs. 56.

A fojas 76 y siguientes, con fecha 28 de Junio de 2016, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, únicamente con la asistencia de la actora y en rebeldía de FORUM, oportunidad en que aquélla procedió a ratificar las acciones entabladas, solicitando que sean acogidas en todas sus partes.

En cuanto a prueba testimonial la denunciante presentó al testigo Guillermo Ramón Fraile Reyes, que depuso a fs. 76 y, en cuanto a documental, rindió la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S. A.** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.



2° Que, en síntesis, la actora imputa a la denunciada que, no obstante haber solucionado íntegramente el crédito (aunque con algún atraso), ésta tardó excesivamente en alzar la prenda que gravaba el vehículo, obligación que había hecho suya, lo cual le acarreó una serie de perjuicios, entre otros, que le impidió venderlo en circunstancias que lo requería urgentemente, puesto que atravesaba por un difícil situación económica.

3°) Que la denunciada niega tal imputación y sostiene que si hubo atraso ello se debió al propio actuar de la actora, ya que no pagó oportunamente la última cuota del crédito otorgado, documentándola luego con un cheque, que salió protestado, viéndose obligada a cambiarlo por otro con vencimiento al 5 de Febrero de 2016 y una vez cobrado éste recién se pudo dar curso al alzamiento de la prenda.

4°) Que consta de la carta de fs. 1, emanada de Forum Servicios Financieros y dirigido a la actora Nercam, de **fecha 11 de Febrero de 2016**, que a esa fecha la deuda se encuentra íntegramente pagada y le piden su consentimiento para proceder a alzar la prenda, consentimiento el cual la actora prestó en el mismo acto, como consta de fs. 2, quedando por determinar en qué fecha Forum, a continuación, procedió a hacer efectivo el alzamiento.

5°) Que, adherido a la carta recién mencionada, se encuentra un papel que su parte superior señala que **“al alzamiento se gestiona por Registro Civil en 15 días hábiles (en normal funcionamiento).”**

6°) Que, en rigor, no hay constancia en autos de la fecha precisa en que se llevó a cabo el alzamiento referido, pero, sin embargo, consta del certificado de inscripción y anotaciones vigentes en el Registro de Vehículos Motorizados de fs. 15, **emitido con fecha 11 de Abril de 2016**, es decir, transcurridos dos meses desde el documento referido en el considerando que antecede, que a esa fecha la prenda aún no había sido alzada.

7°) Que de lo anterior surge como obligada consecuencia que el alzamiento se hizo en una fecha posterior al 11 de Abril de 2016, es decir, a lo menos dos meses después de la carta señalada en el considerando 1.

8°) Que dicho plazo El Tribunal lo estima excesivo, máxime si se le confronta con el plazo que aparece en el papel referido en el considerando 5°, en que se indica uno de **15 días hábiles** para el efecto, de lo que se sigue, a juicio del Tribunal, que Forum, desde que estuvo en situación, no actuó con la rapidez y diligencia debidas en el cumplimiento de la obligación asumida.



9º) Que, conforme a lo anterior, la defensa de la querellada en orden a que la demora se debió a que la actora se atrasó en el pago de la última cuota del crédito (siendo verdadero), no resulta efectiva, por cuanto, como ha quedado demostrado, se debió a su propia negligencia.

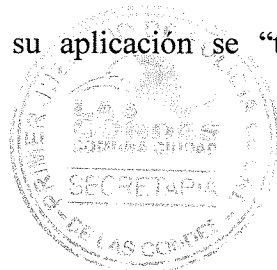
10º) Que, como es de advertir, el análisis y conclusión del Tribunal se han fundado en los documentos de fs. 1 y 15, los que, al igual que el resto de la documental aportada por la actora, fueron objetadas por la querellada a fs. 80, objeción que en concepto del Tribunal procede rechazar por estimar que carece de fundamentos atendibles, además que, el primero, emana de ella misma, y, el segundo, de un organismo público, como es el Servicio de Registro Civil e Identificación.

11º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la denunciada infringió los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 al no respetar los términos y condiciones conforme a las cuales convino con el consumidor la prestación de un servicio al no alzar oportunamente la prenda sobre el vehículo, no obstante que el crédito había sido íntegramente satisfecho, además que, actuando con negligencia, causarle menoscabo debido a fallas o deficiencias en la calidad de dicho servicio, motivo por el cual procede acoger la querella entablada en su contra.

12º) Que consta de fs. 86 y 89 que las partes celebraron un contrato de transacción respecto de los hechos de autos, en que la actora Nercam se desistió tanto de la querella infraccional como de la acción civil incoadas en autos.

13º) Que dicha transacción, en concepto del Tribunal, no afecta a la acción infraccional ni puede incluirla por no ser disponible para las partes, puesto que el inciso 1 del artículo 11 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, dispone perentoriamente que, producida la conciliación acerca de las acciones civiles deducidas, **“la causa proseguirá su curso en lo contravencional”**, norma que, atendida su especialidad, prima sobre otras que pudieren ser aplicables en el caso sublite, como, por ejemplo, el artículo 2446 del Código Civil.

14º) Que al respecto el artículo 24 de la Ley establece que las infracciones a su normativa serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, añadiendo en su inciso final que para su aplicación se “tendrá



especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor”.

15º) Que, sin perjuicio de ello, el Tribunal para la regulación de la multa tendrá también en consideración la referida transacción de fs. 86, en cuya virtud Forum pagó a la actora una indemnización ascendente a la suma de \$ 700.000.-

16º) Que, en fin, el Tribunal no emitirá pronunciamiento acerca de la acción civil deducida en autos, por cuanto a ese respecto las partes arribaron a una transacción, según se ha dicho reiteradamente, poniendo término al juicio en ese aspecto.

Por estas consideraciones y teniendo, además, presente el artículo 1698 del Código Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se rechaza la objeción formulada por la parte querellada a fs. 80 respecto de los documentos de fs. 1 y 15.

- Que se acoge la querella interpuesta a fs. 37 y siguientes y se condena a **FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S. A.**, representada por Raúl Aronsohn Falickmann, a pagar una multa de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de la infracción consignada en el considerando 11º.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL Nº 7.266-2016-8.

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-



Las Condes, 20 de Septiembre de 2016.-

CERTIFICO que la sentencia que rola a fojas 91 y siguientes se encuentra ejecutoriada.

Causa rol N° 7266-8-2016.-

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'P. G.' followed by a horizontal line.