

EN LO PRINCIPAL : DENUNCIA POR INFRACCION LEY 19.496.
EN EL PRIMER OTROSI : DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE
PERJUICIOS.
EN EL SEGUNDO OTROSI : ACOMPAÑA DOCUMENTOS.
EN EL TERCER OTROSI : TENGASE PRESENTE

974296622

Juzgado Policía Local

Elizabeth Ernestina Ibacache Olmos, de profesión u oficio Funcionario Público, domiciliado en Anibal Pinto 3446, Vista Hermosa, de la ciudad de La Serena, a US., respetuosamente digo:

Que vengo en interponer **denuncia** infraccional en contra del proveedor **Cooperativa de ahorro y crédito Para el Desarrollo (Financoop)**, ignoro Rut, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50.D de la ley 19.496 por el o la **administradora del local o jefe de oficina**, don ignoro nombre Enrique Gonzalez, **ignoro profesión u oficio**, todos con domicilio en Los Carrera N°366 de la ciudad de La Serena, en atención a los siguientes antecedentes de hecho y derecho que a continuación expongo:

ANTECEDENTES DE HECHO:

Solicite un prepago el 12 febrero del 2016 a Cooperativa Financoop de La Serena, teniendo yo presente que mi última cuota era hasta septiembre 2016 y dicen que es hasta octubre 2016 que había una cuota impaga de agosto 2014 según Cooperativa y que el Servicio de Registro Civil no la había pagado por lo tanto presento liquidaciones de sueldo de ese año y el jefe de esa entidad me informa que revisando había un error de la funcionaria que me atendió en ese momento y que era agosto de 2013 donde perdí varios días en solicitar a mi entidad dicha documentación(hacer todo de nuevo) e insisten que es un no pago de mi servicio y solicitan que les presente fotocopias de cheque y con su respectivo número de ese mes y año por lo que Ud. entenderá que eso demora todo legajado de 3 años más menos, pero Cooperativa Financoop en ningún momento se dan la molestia

de solicitarlo, nada de Preocupación y Responsabilidad, siendo que el error es de ellos y de tanto ir y venir decidí hacer la denuncia en sernac a la cual presento toda la información, ya que, la respuesta de Financoop informa que no hay error y creo que sin investigar al cual adjunto documentos de Enero 2013 hasta Diciembre del mismo año donde fue depositado a dicha entidad con su respectivo número de cheque y oficio conductor a Santiago por el habilitado del Servicio.(se adjunta documentación). **Dicha Cooperativa habla de valores y no demuestra el mes que no está pagado con documentos es una respuesta vaga. Se lo que debo lo que está en juicio es el mes de Agosto 2013.**

Mi preocupación es tal, ya que tengo un Vale Vista a nombre de esa Cooperativa y hasta el momento siguen mis descuentos por planilla y sin tener la certeza que me lo puedan cambiar teniendo en cuenta que han pasado 6 meses.

Ante Esta situación ingrese Reclamo administrativo en Sernac el día 11 de mayo de 2016 bajo el N° R2016W869368, llegando respuesta de la empresa el día 25 de mayo de 2016.-

ANTECEDENTES DE DERECHO:

Al tenor de los hechos descritos se configuran las siguientes infracciones a la ley 19.496:

“**Artículo 3°.-** Son derechos y deberes básicos del consumidor:

- a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;
- b) El 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, y el deber de informarse responsablemente de ellos;
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;
- e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las

obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y

f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido”.

En la especie, la conducta del proveedor ha significado una infracción al artículo recientemente señalado, puesto que la denunciada no ha respetado mi 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, y el deber de informarse responsablemente de ellos.

“Artículo 12.- 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 la especie, la conducta del proveedor ha significado una infracción al artículo recientemente señalado, puesto que la denunciada no ha respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ha convenido la prestación del servicio.

“Artículo 23.- 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”.

En la especie, la conducta del proveedor ha significado una infracción al artículo recientemente señalado, puesto que la denunciada actuando en forma negligente

debido a fallas y deficiencias en la calidad y seguridad del respectivo servicio, me ha causado grave menoscabo.

POR TANTO,

En mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas, y artículos 1° y 7° y demás pertinentes de la Ley N° 18.287,

RUEGO A SS., tener por interpuesta esta querrela infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496, con costas.

PRIMER OTROSI: Elizabeth Ernestina Ibacache Olmos, cuya profesión u oficio es Funcionario Público, con domicilio en Aníbal PINTO 3446 de la ciudad de La Serena, vengo en deducir demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en lo principal de este escrito y representado para los efectos del artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19496 por el jefe de oficina y/o administrativo señalado anteriormente y cuyo domicilio se indicó, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho que a continuación expongo:

ANTECEDENTES DE HECHO:

En virtud del principio de economía procesal doy por reproducido lo expuesto en la parte principal de este escrito.

Sin perjuicio de lo anterior, los hechos referidos me han causado los siguientes perjuicios:

1.- **Daño Emergente:** representado por todos los gastos en que he tenido que incurrir \$ 500.000.-

.Gastos de Pasajes, Fotocopias de liquidaciones, scanear dichos documentos y a la vez pagar por esto, ya que, no entiendo mucho la tecnología solo lo básico.

Además todo esto me ha perjudicado en mi Salud (Hipertensa) y liquidación de sueldo ya que siguen los descuentos y yo sin poder pagar inclusive no sé si perderé dicho Vale Vista que está en mi poder por una mala Administración por parte de dicha Cooperativa.

2.- **Daño Moral:** representado por las molestias y sufrimientos que estos hechos me han ocasionado \$ 1.000.000.-

Desgaste físico e intelectual buscando información de un lado para otro y solicitando las liquidaciones de sueldo a Santiago, además una pérdida de tiempo, ya que, de primero dicen que es agosto 2014 y luego año 2013 se ríen de uno todo por un desorden administrativo pasar malos ratos gratuitamente no corresponde y mi salud que me juega en contra Hipertensa. Además solicitar los permisos a mi empleador para solucionar dicho problema, porque estaba a cargo de la suboficina hospital la serena y tenía que ir periódicamente a consultar sin respuesta alguna incurriendo en gastos de pasajes que no estaban contemplados dentro del mes. Además me siguen descontando y tendré que pagar algo que ya está hecho, se vence vale vista que no sé si me será cambiado todas las molestias y malos ratos me los lleve yo, siendo que el pago fue en su oportunidad.

Total de indemnización de perjuicios: \$ _1.500.000.-

ANTECEDENTES DE DERECHO:

Fundo esta presentación en la letra e) del artículo 3° de la ley 19.496 que prescribe lo siguiente:

“Son derechos y deberes básicos del consumidor:

El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.”

POR TANTO,

En mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas,

RUEGO A US, tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la contraria al pago de la suma de \$ 1.500.000 o la suma que SS. Estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de esta demanda, con expresa condenación en costas.

SEGUNDO OTROSI: SIRVASE S.S., tener por acompañados en parte de prueba los siguientes documentos, con citación o bajo el apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda:

- 1.-Liquidacion de Sueldos de enero a diciembre de 2013 con dichos descuentos de mi empleador
- 2.-Pagos de Descuentos para Cooperativa Financoop desde Habilitación del Servicio Registro Civil desde enero a diciembre 2013 con su respectivo pago y N° de cheque banco estado con oficio a dicha cooperativa.
- 3.-Carta respuesta de la empresa de fecha 25 de mayo de 2016
- 4.- Reclamo Administrativo Sernac N° R2016W869368.

POR TANTO,

RUEGO A SS. Tenerlos por acompañados en la forma señalada precedentemente.

TERCER OTROSI: SÍVASE S.S., tener presente que, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra C de la ley N° 19.496, comparezco personalmente en la presente causa.

POR TANTO,

RUEGO A SS. Tenerlo presente para todos los efectos legales.