

QUILLOTA, DIECIOCHO DE MAYO DE DOS MIL DIECISIETE.

VISTOS:

A fojas 1, 2, 3, 4 y 18 rola Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios.

A fojas 6 declara LUIS ARMANDO SEPULVEDA CRUZ.

A fojas 23 y 24 rolan documentos.-

A fojas 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 y 32 rola Acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.-

A fojas 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70 y 71 rolan documentos y escrito remisor.-

A fojas 73 declara VERONICA LEONOR VASQUEZ NUÑEZ.-

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, LUIS ARMANDO SEPULVEDA CRUZ, interpuso Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de CAJA DE COMPENSACION LA ARAUCANA, representada para estos efectos, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por VIVIANA HERNANDEZ MENA, ambos domiciliados en Freire N° 150, Quillota, por los siguientes hechos: Que, el 22 de diciembre de 2015, solicitó un crédito de urgencia a Caja de Compensación La Araucana, cumpliendo con todos los requisitos para obtener el préstamo. La funcionaria que lo atendió, Verónica Vásquez, recibió todos los antecedentes requeridos y, además, le dejó a ella su número de contacto para efectos de que le avisara cuando el crédito estuviere aprobado; el cual, lo utilizaría, entre otras cosas, para tener dinero para el año nuevo. Junto con lo anterior, le hizo entrega a la señora Vásquez, los documentos de un préstamo que había solicitado anteriormente en la Caja de Compensación Gabriela Mistral. El día 27 de diciembre su solicitud de crédito fue aprobada; sin embargo, no le avisaron esta circunstancia debido a que la persona que iba a hacerlo se fue de vacaciones. Por este hecho tuvo que concurrir a la Caja de Compensación Gabriela Mistral y luego a La Araucana, ambas de Valparaíso, oportunidad en el trámite de retiro del dinero del préstamo falló y tuvo que conseguirse dinero para volver a Quillota, con una funcionaria de La Araucana. Esta situación lo hizo sentir avergonzado, por lo que solicita que la querellada lo compense económicamente. Conforme a lo anterior y lo dispuesto en la Ley N° 19.496, solicita se condene a la querellada al pago de la multa máxima legal.-

SEGUNDO: Que, LUIS ARMANDO SEPULVEDA CRUZ, dedujo Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de CAJA DE COMPENSACION LA ARAUCANA, representada para estos efectos, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por VIVIANA HERNANDEZ MENA, ambos domiciliados en Freire N° 150, Quillota, por los hechos expresados al interponer la querella infraccional, los cuales se dan por expresamente reproducidos. Dichos hechos le ocasionaron los siguientes perjuicios: DAÑO DIRECTO: representado por los gastos en los que incurrió, así como por lo que ha dejado de percibir: 1.- La suma de \$5.000.- que corresponde al costo de la movilización extra en que tuvo que incurrir por la infracción cometida por la demandada; 2.- La suma de \$5.000.- que corresponde al gasto en fotocopias en que tuvo que incurrir por la infracción de la



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018

demandada. La suma total demandada por este concepto asciende a \$10.000.-. DAÑO MORAL: Demanda la suma de \$100.000.- configurados por las continuas y graves molestias personales y familiares derivadas de la infracción. Asimismo, por la sensación de angustia y el menoscabo moral que estos hechos le provocaron; además, por el tiempo invertido en su solución y la atención indiferente de la demandada en todas las oportunidades en que se entrevistó con ellos. Funda su presentación en lo establecido en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496. Por lo antes expuesto, solicita se condene a la demandada al pago de la suma de \$110.000.- que comprende tanto daño directo como daño moral, o la que se fije conforme al mérito de autos; más intereses y costas.-

TERCERO: Que, según **LUIS ARMANDO SEPULVEDA CRUZ**, jubilado, domiciliado en calle Las Magnolias N° 506, Villa Paraíso, Quillota, Cedula de Identidad N° 4.979.390-1, el 22 de diciembre de 2015, solicitó, en carácter de urgente, un crédito de \$500.000.- a la Caja de Compensación La Araucana, ubicada en calle Freire N° 150 de Quillota, debido a que necesitaba el dinero por motivos personales y médicos. La funcionaria que lo atendió anoto sus datos personales y se comprometió a avisarle cuando el crédito estuviere listo; esto es, antes de fin de año. Es el caso que durante los primeros días de enero de 2016, aun no recibía el llamado de la ejecutiva, por lo que se dirigió a consultar a la oficina de Quillota, enterándose en ese momento que el crédito había sido aprobado con fecha 27 de diciembre de 2015 y que desde esa fecha el dinero estaba a su disposición, pero le habían avisado, debido a que la funcionaria había salido de vacaciones. Hace presente que, al encontrarse en ese momento ya en el año 2016, le señalaron que debía entregar nuevamente la documentación requerida, pero esta vez, en Valparaíso; y, además de lo cual, debía acompañar un certificado de deuda de la Caja de Compensación Gabriela Mistral. Al llegar a Valparaíso, precisamente a la Caja de Compensación Gabriela Mistral, estos no tenían sistema computacional, por lo que no pudo obtener el certificado requerido, por lo que, consecuentemente con lo anterior, no pudo retirar el dinero del préstamo, razón por la cual, una funcionaria de dicha entidad le facilitó \$5.000.- para poder regresar a Quillota. Hace presente que esta situación se pudo haber evitado si se le hubiere avisado oportunamente que el dinero estaba disponible, por lo que es una clara negligencia de la Caja de Compensación La Araucana; además de ello, perdió una posibilidad de operación, la cual recién se materializó en el mes de mayo de 2016. Finalmente señala que el dinero lo pudo retirar la segunda semana de enero, pero ya era tarde para lo que lo necesitaba, por lo que solicita una reparación económica por los perjuicios ocasionados.-

CUARTO: Que, **VIVIANA HERNANDEZ MENA**, en representación de **CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LA ARAUCANA**, contestando la querrela infraccional, solicita su más absoluto rechazo; atendido a los siguientes argumentos: 1.- Que, el artículo 253 del Código de Procedimiento Civil, exige que el cuerpo de la demanda contenga una clara exposición de los hechos y antecedentes de derecho en los que se funda, exigencia que es lógica por cuanto se requiere que la parte demandante relate los hechos que motivan la petición concreta y los fundamentos de derecho en los que se apoya, en forma clara y precisa. Lo cual le permite al demandado hacerse cargo de los hechos materiales o jurídicos que constituyen la causa a pedir del actor y, de esta forma, darle la adecuada respuesta. El demandante no ha cumplido con esta exigencia, incurriendo en ambigüedades, imprecisiones y omisiones que hacen que el libelo sea ininteligible, impidiendo a su representada hacerse cargo de él de forma adecuada, ya que además, en el libelo existen pasajes escritos que no tienen relación entre sí. 2.- Que, no obstante lo anterior, es efectivo que el querellante, el día 8 de enero de 2016, solicitó a su representada un crédito social de folio N° 253000045735, por un monto nominal de \$1.004.859.- pagaderos en 48 cuotas iguales, mensuales y sucesivas de \$35.616.-.



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018

Este crédito fue otorgado con la finalidad de comprar una cartera de crédito que el denunciante mantenía vigente con la Caja de Compensación de Asignación Familiar Gabriela Mistral, por la suma de \$522.392.- dinero que le fue entregado el día 8 de enero de 2016, a través de un cheque por la suma de \$477.608.- que corresponde a la diferencia de lo solicitado por el actor y aquello que adeudaba a la Caja de Compensación Gabriela Mistral. 3.- El querellante indica su malestar por haber tenido que realizar una serie de viajes que le ha generado gastos que pretende imputar a su representada, lo que es del todo discutible, pues en ninguna parte de su demanda se expresa en forma clara y precisa, cual es el verdadero motivo de los viajes realizados, cuestión que le parece suficiente para desestimar la solicitud del denunciante; puesto que reclama una suma de dinero que no tiene justificación. Asimismo, omite el actor, el hecho de que el 4 de mayo de 2016 se gestionó un beneficio que su representada otorga a los jubilados, por la suma de \$5.000.- proveniente de reembolsos por radiografía y tomografía, hecho que también genera la necesidad de traslado del denunciante, sin que estos viajes pretendan ser cobrados a Caja de Compensación La Araucana. Es importante destacar que el crédito se encuentra debidamente pagado, y el demandante de autos, con fecha 2 de septiembre de 2016, volvió a solicitar un crédito a su representada; esta vez, por un monto nominal de \$1.001.794.- pagadero en 36 cuotas, iguales, mensuales y sucesivas de \$42.530.-. Conforme a lo anterior, tampoco es posible vislumbrar en su libelo, cual es la norma legal infringida, ya que no hace referencias a normas de la Ley N° 19.496, no permitiendo una adecuada defensa. Por lo antes expuesto, de acuerdo a las disposiciones contenidas en la Ley del Consumidor y lo dispuesto en la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, solicita el rechazo de la querrela infraccional, absolviendo de todo cargo o infracción a su representada; con expresa condena en costas.

QUINTO: Que, **VIVIANA HERNANDEZ MENA**, en representación de **CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LA ARAUCANA**, contestando la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, solicita su más absoluto rechazo; atendido a los siguientes argumentos: Que, para que proceda la indemnización, es necesario que exista daño o perjuicio respecto de quien la alega, lo que no se cumple en el caso de autos, como tampoco se cumplen las conductas o infracciones legales que habilitaría a la indemnización del daño. Su representada no incurrido en incumplimientos con el demandante, por lo que malamente podría haberle ocasionado algún menoscabó material o psicológico. Asimismo, el actor expone y avalúa su daño material y moral en la suma \$110.000.- derivados, según él, de los gastos en traslados y fotocopias, como asimismo en las molestias y sufrimientos tanto personales como familiares que La Araucana le habría ocasionado; sin siquiera indicar algún esbozo de la infracción que habría cometida por su representada. Respecto al daño moral demandado, su avalúo en la suma de \$100.000.- adolece de una arbitrariedad abismante y, además, no ha podido acreditar que dicho daño se pueda avaluar en el mencionado monto. Las molestias familiares y personales que dice haber sufrido el actor, no lo habilitan a solicitar la referida suma, la cual corresponde a impulsos caprichosos que no apuntan a otro fin, más que a obtener ganancias por dicho concepto. Tanto la jurisprudencia como la doctrina están contestes en el hecho de que una indemnización de carácter compensatoria, jamás debe tener como fin el enriquecimiento, sino que resarcir el daño real y efectivamente causado, cuestión que no ha ocurrido en el caso de autos, al no acreditarse el daño. Conforme a lo anterior, al no existir daño, perjuicio o dolo; no se contemplan los requisitos que establece la Ley para que proceda la indemnización de perjuicios solicitada, por lo que se debe entender que dicha solicitud tiene como fin último un enriquecimiento, cuestión que jamás debe perseguir una indemnización de carácter compensatorio. Tal circunstancia, se ríe con el requisito que el daño debe ser efectivo y real, no posible o estimado, sino que inexorablemente al que en forma efectiva se causó. De acuerdo a ello, el demandante deberá probar a través de todos



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, a los 3 de 2016

los medios legales, la existencia concreta y precisa de los perjuicios que alega, teniendo presente el artículo 1698 del Código Civil. Por lo anterior, solicita que la demanda sea rechazada, derechamente y en todas sus partes, por falta de fundamentos de fondo; con expresa condena en costas.

SEXTO: Que, llamadas las partes a una conciliación, esta no se produjo.-

SEPTIMO: Que, el querellante y demandante acompañó con citación, Certificado de Hospitalización emitido por el Hospital de Quillota, donde consta su fecha de ingreso a Hospitalización el día 24 de mayo de 2016 y su egreso el día 30 de mayo de 2016; rolante a fojas 31.

Documento no objetado.-

OCTAVO: Que, la parte querellada y demandada acompañó con citación, Copia de Comprobante de Depósito del Banco Santander por la suma de \$2.004.097.- equivalente al monto total depositado para efectuar la compra de la cartera de Caja de Compensación de Asignación Familiar Gabriela Mistral, entre los cuales se incluye lo solicitado por el demandante de autos.-

Documento no objetado.-

NOVENO: Que, la parte querellada y demandada, por medio del Documento FISC N° 003, de fecha 3 de enero de 2017, que rola a fojas 71, remitió a este tribunal, comprobante de Egreso N° 33528530, de fecha 3 de enero de 2016, por la suma de \$97.554.-, rolante a fojas 34; Comprobante de Egreso N° 35015046, de fecha 2 de septiembre de 2016, por la suma de \$477.608.-, rolante a fojas 35; Expediente de Crédito N° Folio 253000045735, rolante a fojas 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49 y 50; Expediente de Crédito N° Folio 253000045735, rolante a fojas 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69 y 70.-

DECIMO: Que, según VERONICA LEONOR VASQUEZ NUÑEZ, ejecutiva, domiciliada en calle Freire N° 150, Quillota, efectivamente es ejecutiva de Caja de Compensación La Araucana de Quillota, desde hace aproximadamente tres años a la fecha. Respecto a los hechos, los ignora totalmente, debido a que se encontraba de vacaciones cuando el querellante y demandante Luis Armando Sepúlveda Cruz, solicitó el crédito a su empleadora. Señala que lo único que sabe del hecho, es por lo que se ha comentado en la oficina; esto es, que en la época en que fue solicitado el crédito, la sucursal operaba con un periodo 10 días hábiles de desfase entre la solicitud del préstamo y la entrega del cheque respectivo, por lo que al parecer, en ese periodo el pensionado no contaba con los documentos requeridos, lo que le provocó un retraso en el trámite.-

UNDECIMO: Que, tribunal, con el mérito de los antecedentes, especialmente, la prueba documental rendida por las partes; y apreciándolos según la reglas de la sana crítica, Concluye que: LUIS ARMANDO SEPULVEDA CRUZ, co fecha 8 de enero de 2016, concurrió a Caja de Compensación La Araucana, oficina Quillota, y solicitó un crédito social, ascendente a \$1.000.000.- para efectos de pagar una deuda que mantenía con la Caja de Compensación Gabriela Mistral, ascendente a \$522.392.-. Dicho pago fue efectuado directamente por la querellada a la mencionada Caja de Compensación, mientras que el saldo ascendente a \$477.608.- le fue pagado directamente al actor, el mismo 8 de enero de 2016, según consta el comprobante de egreso emitido con esa misma fecha, y que rola a fojas 35: De esta forma, no existe en autos, antecedentes que permitan establecer que el crédito social solicitado y su



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018

posterior pago, fueron acordados por las partes en términos diferentes a los ya señalados y, en consecuencia, no se configura infracción alguna a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que se deberá rechazar la acción contravencional, como se señalará en definitiva.-

DUODECIMO: Que, de acuerdo a lo señalado en el considerando anterior, no se deberá dar lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida por LUIS ARMANDO SEPÚLVEDA CRUZ, en el primer otrosí del escrito de fojas 1 y siguientes, en contra de CAJA DE COMPENSACION LA ARAUCANA.-

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley 19.496 y artículos 1, 14, 16 y 17 de la Ley 18.287;


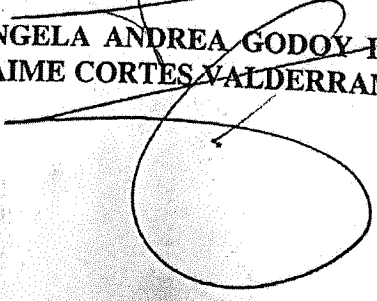
SE DECLARA:

1.- Que, no se hace lugar a la Querrela Infracional interpuesta por LUIS ARMANDO SEPÚLVEDA CRUZ, en lo principal del escrito de fojas 1 y siguientes de autos, en contra de "CAJA DE COMPENSACION LA ARAUCANA", representada para estos efectos por VIVIANA MARLENE HERNANDEZ MENA, domiciliada en Calle Freire N° 150, Quillota; por no haberse acreditado infracción alguna a la Ley N° 19.496; sin costas, por haber tenido motivo plausible para accionar.-

2.- Que, no se hace a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida por LUIS ARMANDO SEPÚLVEDA CRUZ, en el primer otrosí del escrito de fojas 1 y siguientes de autos, en contra de "CAJA DE COMPENSACION LA ARAUCANA", representada para estos efectos por VIVIANA MARLENE HERNANDEZ MENA, domiciliada en Calle Freire N° 150, Quillota, por improcedente; sin costas por haber tenido motivo plausible para demandar.

Notifíquese, anótese, y archívese en su oportunidad.

Causa Rol N° 2686/16.


Proveyó doña ÁNGELA ANDREA GODOY PIZARRO, Juez de
Policía Local (S). Autoriza doña JAIME CORTES VALDERRAMA, Secretario (S).


Copia conforme con el
Original que he tenido
a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018





CERTIFICO: Que, la sentencia de autos quedó
ejecutoriada con fecha tres de agosto de dos mil diecisiete.
QUILLOTA, DIEZ DE OCTUBRE DE DOS MIL DIECISIETE.

JAIME CORTES VALDERRAMA
SECRETARIO(S)

Copia conforme con el
Original que he tenido
a la vista.



Quillota, 1 de 3 de 2018