12:15 h 12/01/2018

JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES SECRETARIA

Proceso Rol N° 46.293-10- 2017
Segundo Juzgado de Policía Local,
Las Condes.

Las Condes, diecinueve de diciembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A **fs. 22** el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, **SERNAC,** interpone denuncia infraccional en contra de **Forum Servicios Financieros S.A.**, en adelante Forum, representada por don **Mauricio Fuenzalida Espinoza**, ambos con domicilio en Avda. Isidora Goyenechea N° 3365, Piso 3, comuna de Las Condes, por supuesta infracción a las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, fundado en el reclamo formulado ante dicha entidad por don Marcelo Rodríguez Gatica, en atención a los siguientes antecedentes:

1)Que, el consumidor con fecha 21 de febrero de 2015, habría contratado con la denunciada un crédito pactado en 48 cuotas, para la adquisición de un vehículo marca Renault, modelo Symbol, año 2015, placa HDWZ.73, contratando además, un seguro automotriz con la Compañía de Seguros Generales Consorcio Nacional de Seguros S.A..

2)Que, con fecha 13 de diciembre de 2016 a las 13:15 horas, el vehículo habría sufrido un siniestro, asignándosele el N° 398280389 por parte de la Compañía Aseguradora, habiéndose declarado con posterioridad la pérdida total del vehículo, emitiéndose el finiquito respectivo; que atendida la existencia de un crédito pendiente entre el consumidor y la empresa Forum, la Compañía Aseguradora procedió a pagar a esta empresa, en calidad de acreedor prendario, la totalidad de la indemnización correspondiente a la suma de $ 5.510.000.-; cantidad a la que previamente se descontó por la aseguradora las sumas de $ 131.664 por deducible y $ 40.037.- por concepto de primas pendientes.

3) Que, la Compañía Aseguradora, para los efectos señalados, solicitó a Forum un certificado de deuda total pendiente del consumidor

JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES
SECRETARIA

respecto del crédito automotriz señalado, indicando en esa oportunidad la denunciada que la deuda ascendía a la suma de $ 3.057.812.-; en consecuencia, hechas estas deducciones le habría correspondido recibir al consumidor reclamante la suma de $ 2.280.487.-; sin embargo, con fecha 22 de febrero de 2017, el consumidor recibió de parte de la denunciada mediante depósito en su cuenta corriente, la suma de $1.735.004.-, valor inferior al que correspondía según los cálculos señalados.

4) Que, habiéndose formulado reclamo, SERNAC habría solicitando de la denunciada respuesta a este requerimiento; sin embargo, Forum habría sostenido, que la suma adeudada alcanzaba a $3.603.295.-; que por consiguiente, habiéndose abonado por el siniestro por parte de la Compañía Aseguradora la suma de $ 5.338.299.-; el saldo restante a favor del consumidor era la cantidad de $ 1.175.004.-, que habría sido puesta a su disposición, generado una diferencia de $ 545.483.-.

Que, estima que este proceder vulneraría lo dispuesto en los artículos 3 inciso letras b), y 23 de la Ley Nº 19.496, al no haberse otorgado al consumidor información clara y veraz respecto del monto adeudado, puesto que habría incrementado el valor señalado en el certificado de deuda, y haber incurrido en negligencia en la prestación del servicio, al no cumplir con los estándares mínimos de información, faltando a su deber de profesionalidad; por lo que solicita se condene al proveedor denunciado al pago del máximo de la multa para cada una de las infracciones denunciadas, más las costas de la causa.

A **fs.47** don **Marcelo Cristóbal Rodríguez Gatica,** deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Forum Servicios Financieros S.A.**, representada por don **Mauricio Fuenzalida Espinoza**, reiterando los fundamentos señalados en la denuncia de SERNAC de fs.22, y solicita se condene a la parte demandada a pagar la suma de $ 545.483.- por concepto de daño emergente y la suma de $1.000.000.- por daño moral; más intereses, reajustes y costas; **acciones que fueron notificadas a fs. 58.**

A **fs.51** comparece don **Marcelo Cristóbal Rodríguez Gatica**, cédula de identidad N° 17.123.512-K, Ingeniero en Administración de Empresas, domiciliado en San Isidro N° 488, departamento 1706, comuna de Santiago, quien señala que en diciembre de 2016 sufrió un siniestro en su vehículo que resultó con pérdida total, estableciéndose en la liquidación que el monto total a indemnizar era la suma de $5.510.000.-, del que se descontaron 5 UF por deducible y 1,52 UF por

primas pendientes; además, debía pagarse a FORUM el saldo de la deuda que mantenía con dicha entidad que ascendía a la suma de $3.057.812.-; sin embargo, dicha entidad entregó un remanente inferior, argumentando un alza en la deuda; generando una diferencia de $545.483.-, suma que solicita le sea restituida.

A **fs.54** don **Gabriel Abarca Acuña,** en representación de **Forum Servicios Financieros S.A.**, formula declaración indagatoria, señalando que el día 5 de febrero de 2017, efectivamente la deuda ascendía a $3.057.812.-; que sin embargo, la Compañía aseguradora habría pagado con fecha 7 de febrero, en ese momento ya se había devengado la cuota del crédito correspondiente al día 5 de febrero, de manera tal que el capital adeudado era de $ 3.420.899.-; más intereses y gastos del crédito, por lo que la suma total ascendía a $ 3.603.295.-; que fueron descontados de la cantidad pagada por la Compañía Aseguradora, y el saldo restante de $ 1.735.004.-, fue cancelado al Sr. Rodríguez.

A **fs.70** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de SERNAC, la presencia personal de don Marcelo Rodríguez Gatica y del apoderado de Forum Servicios Financieros S.A., oportunidad en que se contestan las acciones en minutas escritas que rolan a fs. 61 y 63 incorporadas a la audiencia, oponiéndose excepción de ineptitud del libelo respecto de la demanda civil deducida a fs.47, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES ★ SECRETARIA ★ SEGUNDO

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) En cuanto a las excepciones:

PRIMERO: Que, la parte demandada a fs.63 opone excepción de Ineptitud del Libelo en razón de falta de algún requisito legal en el modo de proponer la demanda, puesto que no contendría exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho en que se apoya, por lo que no daría cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 254 N° 4 del Código de Procedimiento Civil, remitiéndose a lo señalado por SERNAC en su denuncia.

SEGUNDO: Que, en relación a la ineptitud del libelo alegada por la parte demandada, cabe señalar que del tenor de la presentación de fs. 47 que

contiene la demanda civil deducida por don Marcelo Rodríguez Gatica en contra de Forum Servicios Financieros S.A., se puede establecer la continuidad de la supuesta infracción reclamada y el daño patrimonial y extrapatrimonial que habría ocasionado, cuya reparación pretende la demandante; por lo que la excepción deducida debe rechazarse.

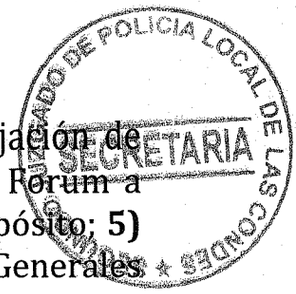
b) En el aspecto infraccional:

TERCERO: Que, la cuestión controvertida, está en determinar si la empresa denunciada y demandada Forum Servicios Financieros S.A., en su condición de acreedor prendario, al liquidar la deuda que el consumidor Sr. Rodríguez mantenía con dicha entidad debido a un crédito automotriz, habría cobrado en exceso la suma de $ 545.483.-, toda vez que la Compañía de Seguros Generales Consorcio Nacional de Seguros S.A., le habría entregado el monto total de la indemnización por concepto de pérdida total del vehículo respectivo, ascendente a la suma de $ 5.338.299.-, a fin de que se pagara de manera preferente el crédito señalado, y entregara el remanente al propietario del vehículo.

CUARTO : Que, la parte denunciante sostiene que al momento en que se requirió a Forum para que proporcionara el monto de la deuda , a fin de proceder al alzamiento de la prenda, dicha entidad habría informado que el monto ascendía a la suma de $ 3.057.812.-, valor que era válido hasta el día 12 de febrero de 2017; no obstante que, al ejecutar el pago, cobró la cantidad de $ 3.603.295.-; depositando en la cuenta del Sr. Rodríguez la suma de $ 1.174.004.-

QUINTO: Que, Forum en su defensa argumenta, que la información proporcionada a la Compañía de Seguros respecto de la deuda pendiente, fue hasta antes del día 5 de febrero de 2017, en que el monto era efectivamente $ 3.057.812.-; que, sin embargo el pago se habría efectuado el día 7 de febrero de 2017, habiéndose devengado en ese momento la cuota del crédito correspondiente al día 5 de febrero de 2017, razón por la cual el capital adeudado alcanzaba a $ 3.420.899.- , siendo esa la suma cobrada, entregando el remanente de $ 1.735.004.- al sr. Rodríguez

SEXTO: Que, la parte de SERNAC a fin de acreditar los hechos en que funda su denuncia, acompañó los siguientes antecedentes: **1)** De fs.8 a 10 rolan antecedentes de reclamo efectuado ante SERNAC por don Marcelo Rodríguez Gatica; **2)** A fs.11 rola copia de Finiquito de Pérdida



total; **3)** A fs.12 rola copia de Mandato especial y acta de dejación de restos; **4)** A fs. 13 y 14 rola copia de cheque emitido por Forum a nombre de don Marcelo Rodríguez Gatica y comprobante de depósito; **5)** A fs. 15 rola carta enviada por Forum a Compañía de Seguros Generales Consorcio Nacional de Seguros S.A. dando a cuenta que el monto a cancelar vigente hasta el día 12 de febrero de 2017 era la suma de $3.057.812.-; **6)** A fs.16 rola copia de carta de respuesta de Forum a SERNAC; y **7)** A fs.17 a 21 rolan correos electrónicos intercambiados entre las partes; documentos que no fueron objetados de contrario.

SÉPTIMO: Que, la parte demandante de don Marcelo Rodríguez Gatica acompañó en apoyo de su demanda los documentos que rolan de fs. 41 a 46, consistentes en copias de cartolas de tarjeta de crédito, cuenta corriente y comprobante de transferencia de fondos; formulándose objeciones a fs.72 por la parte denunciada, puesto que se trata de instrumentos privados, que versan sobre la compra de un vehículo, que no guardan relación con los hechos de la causa; que, tratándose de instrumentos privados, y sin que existan antecedentes que permitan establecer su falsedad o falta de integridad, debiendo rechazarse las objeciones formuladas.

OCTAVO: Que, la parte denunciada y demandada en apoyo de su defensa, acompaña los siguientes antecedentes: **1)** A fs. 66 rola ingreso de valor correspondiente a cheque girado por Compañía de Seguros Generales Consorcio Nacional de Seguros S.A. por la suma de $ 5.338.299.-; y **2)** A fs. 67 y ss. rola desarrollo de contrato con las cuotas detalladas; documentos que fueron objetados y observados por SERNAC a fs. 81y siguientes, que se ponderarán de conformidad a las reglas de la sana crítica.

NOVENO: Que, analizados los antecedentes probatorios allegados al proceso, es posible dar por establecido lo siguiente : **1)** Que, Forum Servicios Financieros S.A., informó con fecha 12 de enero de 2017 que el monto de la deuda que mantenía su cliente Sr. Marcelo Rodríguez Gatica ascendía a la suma de $3.057.812.-; monto vigente hasta el día 12 de febrero de 2017 (fs.15); **2)** Que, el día 7 de febrero de 2017, Forum efectuó el Ingreso de Valores correspondiente a cheque girado por Compañía de Seguros Generales Consorcio Nacional de Seguros S.A., por la suma de $ 5.338.299. (fs.66); y **3)** Que, la cancelación del contrato entre Forum y el Sr. Rodríguez se efectuó con fecha 7 de febrero de 2017, cobrándose la suma de $ 3.603.295.- (fs.69); y **4)** Que, Forum depósito el actor Sr. Rodríguez la suma de $ 1.735.004.-, correspondiente

al saldo restante de la indemnización, después de pagado el crédito adeudado a dicha entidad.

DÉCIMO: Que, establecido lo anterior, fluye que la parte de Forum ha vulnerado lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley Nº 19.496, al haber actuado de manera negligente en la seguridad del servicio ofrecido, causando menoscabo al consumidor reclamante al haber cobrado en la cancelación del contrato un monto superior al que correspondía de acuerdo a lo informado por dicha entidad (fs.15), causando menoscabo al consumidor debido a una disminución en su patrimonio al recibir una suma de dinero inferior ($ 545.483.-), debiendo acogerse la denuncia de fs.22 y siguientes interpuesta en su contra.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES
SECRETARIA

c) En el aspecto civil :

UNDÉCIMO: Que, la parte de don Marcelo Rodríguez Gatica deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, a fin de que se condene a Forum Servicios Financieros S.A. a pagar la suma de $ 545.483.- por concepto de daño emergente y la suma de $ 1.000.000.- por concepto de daño moral.

DÉCIMO SEGUNDO: Que, en relación al daño directo reclamado, atendido lo señalado en el aspecto infraccional, en orden a que el actuar infraccional de Forum, importaría un cobro en exceso, corresponde la restitución de la suma pagada demás por el actor, debido a que habría mermado su patrimonio en la cantidad de $ 545.483.-; por lo que resulta procedente acoger la demanda civil al respecto.

DÉCIMO TERCERO: Que, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en la misma variación que experimente el IPC (índice de precios al consumidor) calculado por el Instituto Nacional de Estadísticas entre el mes de enero de 2017, precedente a la fecha de la infracción y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

DÉCIMO CUARTO: Que, si bien de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley Nº 19.496, el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en la especie, la parte demandante no acompañó antecedentes que permitan dar por acreditado el monto y procedencia de la indemnización que reclama respecto del daño moral que invoca, toda vez que el daño aún cuando moral, deberá siempre ser

JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES
SECRETARIA

acreditado, según lo dispone expresamente el artículo 50 de la Ley antes citada que en lo pertinente señala " **Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2º de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados"** ; teniendo presente que las simples molestias propias de los hechos descritos en la demanda, resultan insuficientes para establecer que haya sufrido menoscabo a su tranquilidad de espíritu y la alteración profunda de sus emociones; debiendo en consecuencia desestimarse en tal sentido la demanda de fs. 47.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley 15.231 sobre Organización de Los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechaza la excepción de Ineptitud del libelo opuesta por la parte demandada.

b) Que, se acoge la denuncia de fs.22 y siguientes interpuesta por **SERNAC** y se condena a **Forum Servicios Financieros S.A.** representada por don Mauricio Fuenzalida Espinoza, a pagar una multa equivalente en pesos a **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** por ser autora de la infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley 19.496

c) Que, se acoge con costas la demanda civil deducida a fs.47 y siguientes por don **Marcelo Rodríguez Gatica** y se condena **a Forum Servicios Financieros S.A.** representada por don Mauricio Fuenzalida Espinoza, a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **$ 545.483.-** por concepto de daño directo, reajustada en la forma señalada en el considerando décimo tercero del presente fallo, más intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de la infractora, por el término legal, sino pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal
Notifíquese
Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

DICTADA POR DON ALEJANDRO COOPER SALAS – Juez Titular
PATRICIA BERKHOFF RODRÍGUEZ- Secretaria (s)

JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES ★ SECRETARIA

Foja: 114
dj

C.A. de Santiago
Santiago, veinticuatro de abril de dos mil dieciocho.

Vistos:

Atendido el registro del descriptor con la fecha de ingreso del presente recurso, y por haber transcurrido el término legal sin que, la parte apelante compareciera en esta instancia, dentro de plazo, se declara **desierto** el recurso de apelación interpuesto a fojas 103 y concedido a fojas 105 en contra de la sentencia de fecha diecinueve de diciembre de dos mil diecisiete, escrita a fojas 92 y siguientes de autos.

Al folio N° 2: a todo, estese al mérito de lo resuelto.

Regístrese y devuélvase.

N° Policia Local-654-2018.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.
En Santiago, veinticuatro de abril de dos mil dieciocho, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

LEOPOLDO ANDRES LLANOS SAGRISTA
Ministro
Fecha: 24/04/2018 11:32:14

JAIME BALMACEDA ERRAZURIZ
Ministro
Fecha: 24/04/2018 11:32:14

JUAN ANTONIO POBLETE MENDEZ
Ministro
Fecha: 24/04/2018 11:32:15

Pronunciado por la Sala Cuenta de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Leopoldo Andres Llanos S., Jaime Balmaceda E., Juan Antonio Poblete M. Santiago, veinticuatro de abril de dos mil dieciocho.

En Santiago, a veinticuatro de abril de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

RZBXEZXTYX

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua y Antártica Chilena se debe restar 2 horas. Para más información consulte http://www.horaoficial.cl

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl o en la tramitación de la causa.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300, PISO 2

Las Condes, **Viernes 27 de Abril de 2018**

Notifico a Ud., que en el proceso N° 046293-10-2017 se ha dictado con fecha Jueves 26 de Abril de 2018, la siguiente resolución:

CÚMPLASE

SECRETARIA TITULAR

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300, PISO 2

Rol N° **046293-10-2017**
Certificada N° **015220**

RECIBIDO
08 MAY 2018
SERNAC

SEGUNDO JUZGADO DE P...
CORRESPO...
27 ABR. 2...
LAS CONDES

001807

CORREOS DE CHILE
NO VALIDO COMO FRANQUEO
COD: 10063

Señor
Don (ña)

JUAN C. LUENGO P/ ERICK ORELLANA J/MARITZA ESPINA O/VICTOR VILLANUEVA P/ERICK VASQUEZ C/JUAN CARLOS VIDAL S/DANIELA MOLINA/ALBERTO STANKE

TEATINOS N° 333 PISO 2

SANTIAGO

27 ABR 2018
MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES

123

ORDEN DE INGRESO MUNICIPAL

Nº 11859524

NOMBRE	FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S A
DOMICILIO	
TRIBUTO	MULTAS DE JUZGADO 2

RUT	96.678.790-2
O.CLASIF	2017046293

CAJA

CONTRIBUYENTE

LEY DEL CONSUMIDOR
CAUSA ROL: 046293-10-2017

CUENTAS	VALOR
1150802001999001	1.426.140
SUB TOTAL	1.426.140
UFC	0
INTERESES	0
TOTAL A PAGAR	1.426.140

1. Sólo es válido como comprobante de pago con firma y timbre del Cajero Municipal.
2. Cancelar en caja fuera de plazo sólo con cálculo previo de la Tesorería Municipal
3. El no pago en su plazo, devengará IPC, intereses y gastos de cobranza.

UNIDAD GIRADORA
JUZGADO

FECHA DE EMISION
12/06/2018

VENCIMIENTO DE PAGO
12/06/2018

Las Condes
2017046293
PAGADO
1.426.140
80
11859524
12/06/2018
Local: 0824

Scanned by CamScanner

DEPOSITO A LA VISTA $ ***********595.120,00**

03

SERIE N° 501858-4

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, CHILE
LAS CONDES COSTANERA SUR 2710

504-0320
089

PAGADERO A LA VISTA
"INFORMESE SOBRE LA GARANTIA ESTATAL DE LOS DEPOSITOS EN SU BANCO O EN www.sbif.cl"

LAS CONDES, 13 DE JUNIO DE 201

TOMADOR FORUM SERVICIOS FINANCIEROS SA NO ENDOSABLE

QUEDA DEPOSITADO EN ESTA OFICINA A ~~LA ORDEN DE~~ MARCELO RODRIGUEZ GATICA***

LA SUMA DE QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL CIENTO VEINTE CON 00/100 PESOS************
****
****

BBVA
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile

0504-0089-0900000052

$595.120,00

P.P. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, CHILE

TERESA FLORES Z...

N$ 501858-4

ESTE DOCUMENTO NO DEVENGARA INTERESES

⑈501858⑆ 50403204089000000052⑈ 03 NO ENDOSABLE

Guardé en custodia documento precedente. Las Condes, 18 de junio de 2018.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES
SECRETARIA

Scanned by CamScanner