

2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
1 PONIENTE Nº 1133

TALCA

TALCA, trece de Junio de dos mil diecinueve.

Por entrados con esta fecha a mi despacho

VISTOS:

A fojas 21 a 25 de autos, don **EUGENIO ENRIQUE SOTO TAPIA**, Cédula Nacional de Identidad Nº 11.134.301-2, domiciliado en calle 22 Sur 17 ½ Poniente, pasaje C, Nº 0266, de la ciudad de Talca, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **SERVICIO Y ADMINISTRACIÓN CRÉDITO COMERCIAL LIDER S.A.**, representado legalmente por don Michel Awad Bahma, domiciliados en Avenida Colín Nº 240, de la ciudad de Talca; acción que funda en los siguientes antecedentes:

Señala el actor, en términos generales, que Con fecha 27 de Agosto de 2018, fue aprobada su solicitud de acuerdo de renegociación con sus acreedores a través de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, dentro de los cuales se encuentra empresas Lider. Por recomendación del abogado del referido organismo, se comunicó con las empresas para corroborar los montos y fechas de pago ya establecidas en la resolución, con todas ellas se dio curso a los pagos sin problema alguno, salvo con Lider, con la que manifiesta que trató de comunicarse desde el 12 de Septiembre, sin que le hayan dado tranquilidad de que el día 05 de Diciembre de 2018, fecha del pago, podría realizarlo sin problemas.

Agrega que visitó en varias oportunidades la oficina de servicio al cliente de dos sucursales en Talca, además de llamar alrededor de 8 veces al número de atención al cliente, sin obtener respuesta.

A solicitud de una ejecutiva de servicio al cliente de la oficina ubicada en el sector La Florida, remitió mediante correo electrónico una copia de la resolución de la Superintendencia, para solicitarla al departamento jurídico del Supermercado, y sin conseguir contacto, presentó dos reclamos a **SERNAC**, recibiendo como respuesta, en



ambas ocasiones, que se disculpaban y tomarían contacto con él , comprometiéndose a no continuar con los avisos de cobranza, lo que no se cumplió, recibiendo constantes llamados y mensajes de cobranza y propuesta de pago que difiere de lo resuelto por el Ministerio de Insolvencia.

Refiere el denunciante que, en derecho, se ha infringido por parte de la denunciada a los artículos 3 letras b) y e) y 23 de la Ley 19.496.

En lo civil, demanda el pago de una indemnización de perjuicios ascendente a \$300.000 (trescientos mil pesos) por concepto de daño emergente, más \$4.700.000 (cuatro millones setecientos mil pesos) por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

A fojas 65 y siguientes, rola presentación mediante la cual se hace parte en el proceso el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

A fojas 74, consta notificación válida a la parte denunciada y demandada civil, de las acciones entabladas en su contra.

A fojas 81 a 88, la parte denunciada y demandada civil de autos procede a contestar las acciones interpuestas en su contra, mediante minuta escrita.

A fojas 111 a 117, se lleva a efecto la audiencia de estilo, con la asistencia de ambas partes, rindiéndose la prueba documental, testimonial, confesional y diligencias que rolan en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, la parte querrelante encuadra los hechos narrados en la infracción a los artículos 3 letras b) y e) y 23 de la Ley 19.496.-



2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

1 PONIENTE Nº 1133

TALCA

SEGUNDO: Que, la parte denunciada de autos, en lo principal de la presentación de fojas 81 a 88, contesta la denuncia infraccional interpuesta en su contra.

En primer término, argumenta, en términos generales, que el Tribunal sería incompetente para conocer de la acción de autos, por cuanto ninguna de las circunstancias dispuestas en el libelo guarda relación con un eventual incumplimiento comercial para con el actor y que sea nombrado por la Ley del Consumidor en una relación entre las partes de consumidor y proveedor, debiendo regirse por las normas propias de la Ley Nº 20.720.

Fundamenta que el deber de información que se estima supuestamente vulnerado, no dice relación con un producto ofrecido por Lider, sino con el supuesto incumplimiento de una resolución administrativa emitida por la Superintendencia de re emprendimiento e insolvencia, no siendo aplicable la legislación citada por la contraria.

Cita a efecto el numeral IX del acta de acuerdo de negociación concursal, que expone: *“ en caso de incumplimiento por parte de cualquier acreedor, la persona deudora afectada se reserva el derecho de ejercer las actuaciones administrativas respectivas ante la superintendencia de Seguridad Social, superintendencia de bancos e instituciones financieras, superintendencia de valores y seguros, Servicio Nacional del Consumidor, U otro organismo según corresponda sin perjuicio de las acciones judiciales que puedan proceder. No obstante, la persona deudora podrá concurrir ante la superintendencia de insolvencia y re emprendimiento para que ésta derive el respectivo reclamo administrativo”.*

En subsidio de lo anterior, alega la improcedencia de la acción e inexistencia de la infracción denunciada, argumentando que el supuesto incumplimiento de Lider dice relación exclusiva con que la demandada no le ha entregado información sobre el cumplimiento de un acuerdo de renegociación solicitado por el propio denunciante, de



ello se sigue que la información pretendida por la contraria no dice relación con un producto ofrecido por el denunciado, sino respecto del cumplimiento de una resolución administrativa que no dice relación alguna con el incumplimiento de alguna obligación contraída por Líder en calidad de proveedor, cuestión que es requisito obligatorio de las letras b) y e) del artículo 3 de la Ley sobre protección a los derechos del consumidor.

TERCERO: Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte denunciante rindió prueba documental rolante de fojas 1 a 20 y 89 a 94 de autos.-

CUARTO: Que, esta misma parte produjo la prueba testimonial de doña ISABEL ALEJANDRA DIAZ HERNANDEZ, quien legalmente juramentada, depuso en la forma que consta a fojas 114 y 115 de autos.-

QUINTO: Que, a su turno, la parte de SERNAC, produjo prueba documental rolante de fojas 44 a 46 de autos.-

SEXTO: Que, por su parte, la denunciada produjo prueba documental rolante de fojas 95 a 108 de autos.-

SEPTIMO: Que, esta misma parte produjo la prueba confesional del denunciante don EUGENIO ENRIQUE SOTO TAPIA, rolante a fojas 116 y 117, al tenor del pliego de posiciones de fojas 110 de autos.-

OCTAVO: Que, a fojas 129, rola acta de audiencia de exhibición documental, solicitada por la parte denunciada de autos, en que el denunciante Soto Tapia, exhibe las boletas de pago de fecha 04 de Diciembre de 2018 y 05 de Enero de 2019, por la suma de \$22.880 cada una, correspondientes al pago de las dos primeras cuotas.-

NOVENO: Que, efectuado un análisis de los antecedentes del proceso, en conformidad al artículo 14 de la Ley Nº 18.287, es dable consignar lo siguiente:

En lo referente a la solicitud de declaración de incompetencia, sin perjuicio de los argumentos de la denunciada, que dicen relación con el fondo del asunto, es del caso que del contenido del numeral IX del acta de acuerdo de negociación concursal, citado en su



2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
1 PONIENDO Nº 1133
TALCA

presentación, queda de manifiesto que, sin perjuicio de que se reconoce al deudor la posibilidad de ejercer las pertinentes acciones administrativas ante los organismos respectivos, en caso de incumplimiento del acreedor, deja asimismo abierta la posibilidad de iniciar las *"... acciones judiciales que puedan proceder..."*, como es el caso de autos.

Es por lo antes expuesto, que este sentenciador estima que no existe causal alguna que le impida conocer y resolver la controversia de autos, debiendo necesariamente desestimar la solicitud de declaración de incompetencia opuesta como alegación de fondo en la contestación de la denuncia.

DECIMO: Que, sin perjuicio de lo antes expuesto, y analizando el fondo del asunto, atendidas las alegaciones del denunciante y defensas de la denuncia, analizada la prueba documental rendida por ambas partes, este sentenciador estima que los hechos denunciados no se enmarcan en infracción alguna a las normas de la Ley Nº 19.496, toda vez que la falta de información que imputa a la denunciada no deriva de un acto de consumo propiamente tal, sino más bien se relaciona con los efectos de un acto administrativo, de los regulados en la Ley Nº 20.720.

Es la propia norma del artículo 3 letra b), de la Ley Nº 19.496, la que hace referencia a un derecho a información veraz y oportuna sobre *"... bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones y contratación y otras características relevantes de los mismos..."*, complementando la letra e) del mismo artículo con el derecho a reparación e indemnización adecuada en caso de *"... incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor..."*, presupuestos ambos que no se observan en el caso de autos.

Igual situación se observa del contenido del artículo 23 del mismo cuerpo normativo, en cuanto a sus elementos esenciales para la procedencia de la infracción, como es el actuar negligente del



proveedor, y el consecuencial menoscabo derivado del mismo, lo que no ha ocurrido en el caso sublite, toda vez que, conforme consta de los documentos exhibidos por el propio denunciante en audiencia de fojas 129, éste ha dado cumplimiento al pago de la deuda renegociada, sin impedimento alguno por parte del denunciado.

Es por lo antes expuesto que, no habiendo determinado este juzgador la concurrencia de infracción alguna a las normas de la Ley Nº 19.496, necesariamente ha de rechazarse la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 21 a 25 de autos.-

B) EN CUANTO A LO CIVIL:

UNDECIMO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 21 a 25, don EUGENIO ENRIQUE SOTO TAPIA, ya individualizado, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SERVICIO Y ADMINISTRACION CREDITO COMERCIAL LIDER S.A.**, ya individualizada, a objeto de que sea condenada a pagarle la suma de \$300.000 (trescientos mil pesos), por concepto de daño emergente, más la suma de \$4.700.000 (cuatro millones setecientos mil pesos) por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y las costas de la causa.-

DUODECIMO: Que habiendo sido rechazada la querrela infraccional interpuesta en autos, necesariamente ha de rechazarse asimismo la acción civil deducida por la actora, por no constar la relación de causalidad necesaria entre la contravención y los daños.-

Por estas consideraciones, y conforme a lo prescrito en las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; de la Ley 18.287 sobre procedimientos antes los Juzgados de Policía Local; y de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local



2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
1 PONIENTE Nº 1133
TALCA

SE DECLARA:

1.- Que **SE RECHAZAN** en todas sus partes la denuncia infraccional y demanda civil deducidas por don **EUGENIO ENRIQUE SOTO TAPIA**, en lo principal y primer otrosí de la presentación de fojas 21 a 25 de autos.-

2.- Que **NO SE CONDENA** a la parte denunciante y demandante civil **AL PAGO DE LAS COSTAS** de la causa, por estimar el Tribunal que ha tenido motivos plausibles para litigar.-

REGISTRESE, NOTIFIQUESE, por CARTA CERTIFICADA, en conformidad al artículo 18 de la Ley Nº 18.287, y en su oportunidad, ARCHÍVESE

CAUSA ROL Nº 9315-18/CBG/dev.

Resolvió el Sr. **DEMETRIO BADER ZACARIAS**, Juez Letrado Titular. Autorizó el Sr. **PABLO PEREZ ROJAS**, Secretario Letrado Titular.-



2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
1 PONIENTE Nº 1133
TALCA

Talca, catorce de junio de dos mil diecinueve.

CERTIFICO:

Que la copia que se adjunta de la sentencia definitiva que rola desde fojas 141 a 144 de autos, corresponden a la causa Rol Nº 9315-2018/CBG, es copia fiel de su original.

PABLO PEREZ ROJAS
SECRETARIO LETRADO TITULAR

