(Setenta y nueve)

QUINTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

CAUSA ROL Nº 5947-2017-VSLL

SANTIAGO, Treinta de mayo del año dos mil dieciocho.

VISTOS:

La denuncia infraccional de fecha 29 de septiembre del año 2017, interpuesta a fs. 33 y siguientes por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en su calidad de Director Regional Metropolitano, del mencionado servicio, ambos domiciliados para éstos efectos en calle Teatinos número 333, piso 2, de la comuna de Santiago en contra de la CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LA ARAUCANA, representada legalmente por don MAURICIO ORLEANS CUADRA, ambos con domicilio en calle Moneda Nº 970, piso 20, de la comuna de Santiago, por supuestas infracciones a la Ley 19.496.-; Documentos acompañados por la denunciante, de fs. 1 y siguientes; Acta de notificación que rola a fs. 62; Contesta denuncia que rola a fs. 73 y siguientes; Acta de audiencia de conciliación, contestación y prueba, de fs. 76 y siguientes;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al mérito de los antecedentes que informan el proceso materia de autos, apreciados por el Tribunal conforme a la facultad que al efecto previene la norma contenida en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, se procede tener por establecido:

a) Que el actor asegura en su presentación que ha tomado conocimiento del reclamo realizado por la señora MARIA GUADALUPE SUAREZ MARINO, en donde manifiesta que solicitó un crédito de consumo en la caja mencionada, pagándose el mismo en 60 cuotas de $35.279.- (treinta y cinco mil doscientos setenta y nueve pesos), las que deberían ser descontadas de manera automática de su pensión, que posteriormente y luego de haberse realizado varios pagos, los

Scanned by CamScanner

(ochenta)

mismo no fueron reconocidos ni contabilizados por lo que fue catalogada en calidad de clienta morosa, siendo objeto además de una reprogramación normativa automática;

b) Que producto de lo anterior y con fecha 26 de octubre del año 2016 realizó el respectivo reclamo ante el SERNAC, el que fue respondido con fecha 08 de noviembre del año 2016, donde argumentaban que el procedimiento había sido realizado correctamente;

c) Que la parte denunciada posteriormente se allana al denuncio argumentando que hubo una serie de inconvenientes atribuibles al sistema informático, pero que producto de lo mismo y asumiendo el error desarrollaron una serie de acciones tendientes a remediar los hechos que afectaron a la señora MARIA GUADALUPE SUAREZ MARINO;

d) Que basándonos en lo establecido en los artículos 12 y 23, este Sentenciador entiende que los mismos exigen un deber de profesionalidad de parte de las empresas en cuestión, deber que se deriva de la habitualidad y conocimiento detallado de su giro comercial, lo que los lleva a la obligación de prestar un servicio de calidad, puesto que el consumidor promedio es un lego en ese tipo de productos, por lo que no tiene más opción que confiar en el profesionalismo con que el proveedor realiza su actividad, el consumidor no está en situación de conocer el funcionamiento ni precaver o solucionar las fallas que tales bienes y servicios puedan presentar;

e) Que el análisis precedente lleva a concluir que efectivamente se ha vulnerado lo establecido en el artículo 23 de la Ley N° 19.496.-, puesto que el deber de profesionalismo y la calidad en la prestación del servicio son deberes que no se han cumplido en el caso de marras, situación que encuentra

Scanned by CamScanner

mismo no fueron reconocidos ni contabilizados por lo que fue catalogada en calidad de clienta morosa, siendo objeto además de una reprogramación normativa automática;

b) Que producto de lo anterior y con fecha 26 de octubre del año 2016 realizó el respectivo reclamo ante el SERNAC, el que fue respondido con fecha 08 de noviembre del año 2016, donde argumentaban que el procedimiento había sido realizado correctamente;

c) Que la parte denunciada posteriormente se allana al denuncio argumentando que hubo una serie de inconvenientes atribuibles al sistema informático, pero que producto de lo mismo y asumiendo el error desarrollaron una serie de acciones tendientes a remediar los hechos que afectaron a la señora MARIA GUADALUPE SUAREZ MARINO;

d) Que basándonos en lo establecido en los artículos 12 y 23, este Sentenciador entiende que los mismos exigen un deber de profesionalidad de parte de las empresas en cuestión, deber que se deriva de la habitualidad y conocimiento detallado de su giro comercial, lo que los lleva a la obligación de prestar un servicio de calidad, puesto que el consumidor promedio es un lego en ese tipo de productos, por lo que no tiene más opción que confiar en el profesionalismo con que el proveedor realiza su actividad, el consumidor no está en situación de conocer el funcionamiento ni precaver o solucionar las fallas que tales bienes y servicios puedan presentar;

e) Que el análisis precedente lleva a concluir que efectivamente se ha vulnerado lo establecido en el artículo 23 de la Ley N° 19.496.-, puesto que el deber de profesionalismo y la calidad en la prestación del servicio son deberes que no se han cumplido en el caso de marras, situación que encuentra

Scanned by CamScanner

y uno)

sustento y concordancia con la prueba documental acompañada por la parte denunciante;

f) Que, en base a lo antes razonado, cabe concluir que el hecho que motivó la denuncia implica también una clara infracción a lo establecido en el artículo 3 letra d) de la ley en comento, esto es, el deber de respetar el derecho a la seguridad en el consumo y la obligación de no actuar con negligencia en perjuicio del consumidor. Que dicha infracción queda acreditada a través de la documentación que se acompaña por la denunciante de autos, que no ha sido objetada y que esta Judicatura ha apreciado según las normas de la sana crítica y las máximas de la experiencia. Lo anterior además lleva ineludiblemente a tener por establecida la infracción a la norma contenida en el artículo 12 del cuerpo legal citado, puesto que dicho deber otorgar la seguridad correspondiente se sustenta en la naturaleza del vínculo contractual que existe entre las partes y que no se ha desconocido en la especie;

g) Que este Tribunal declarará ha lugar a denuncia interpuesta a fs. 33 y siguientes, tomará en especial consideración las medidas de mitigación que ha adoptado la empresa en cuestión para ponderar el monto de la multa que se impondrá en la parte resolutiva de este fallo, pero también tendrá en consideración que dichas medidas fueron tomadas luego de la notificación del denuncio que dio origen a la tramitación del presente proceso, aun cuando la empresa estaba en conocimiento de la situación desde octubre del año 2016, fecha en que la afectada realizó el reclamo ante el servicio;

h) Que conforme a lo antes considerado, el tribunal omitirá pronunciarse sobre las demás incidencias, alegaciones y defensas promovidas en el proceso, por no incidir estas en nada, respecto a lo que en definitiva se resuelve en este caso;

y,

Scanned by CamScanner

Teniendo en consideración lo dispuesto en las normas de la Ley N° 19.496.- y las demás pertinentes de la Ley Nº 15.231.-

SE RESUELVE:

Se condena a la empresa CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LA ARAUCANA, representada legalmente por don MAURICIO ORLEANS CUADRA, ambos ya individualizados, al pago de una multa a beneficio municipal de 60 Unidades Tributarias Mensuales (UTM), por la infracción al artículo 3 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496.-

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro del plazo legal, procédase de acuerdo a lo dispuesto en el art. 23º de la Ley Nº 18.287.- despachándose la orden de reclusión correspondiente en contra del condenado.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE, en su oportunidad.

DICTADA POR DON ANDRÉS FERNÁNDEZ ARRIAGADA. JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DON JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA. SECRETARIO. ABOGADO.

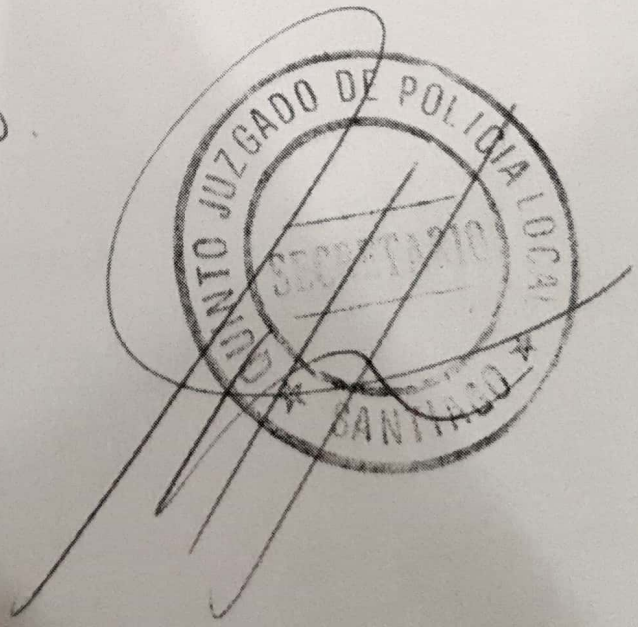
LUENGO 1094434
RODRÍGUEZ 1094435

04 JUN 2018

Scanned by CamScanner

Stgo, 03/07/2019

Certifico que la sentencia de fojas 78 y siguientes del expediente de autos, se encuentra firme y ejecutoriada.



QUINTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
SANTIAGO

Scanned by CamScanner

EN EL OTROSÍ: Solicitud que indica.

...o ordenado y téngase por acompañado comprobante de pago. **EN**

S. J. de Policía Local de Santiago (5°)

Yasna Yukic Zalaquett, abogada, en representación de la parte denunciada Caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana, en causa Rol N°5947-M-2017/VSLL, caratulada **"Servicio Nacional del Consumidor con Caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana"**, sobre infracción a la Ley N°19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores, a SS. respetuosamente digo:

Por el presente acto vengo en cumplir lo ordenado por sentencia dictada en este proceso con fecha 30 de mayo de 2018, y notificada a esta parte el 13 de noviembre de 2018; acompañando comprobante de pago de la Ilustre Municipalidad de Santiago, en el que consta el pago de la multa de 60 U.T.M., equivalente a la suma de $2.889.600.- (dos millones ochocientos ochenta y nueve mil seiscientos pesos) y que fue impuesta a esta parte, por infringir los artículos 3° letra "D", 12 y 23 de la Ley N°19.496.

POR TANTO,

RUEGO A US.: Se sirva tener por cumplido lo ordenado y por acompañado el respectivo comprobante de pago para todo efecto legal.

EN EL OTROSÍ: Sírvase US., en virtud de lo expuesto en lo principal, se sirva archivar la presente causa.

...NICIPALIDAD DE SANTIAGO

INGRESO N° 1801241593

A ARAUCANA C. C. A. F. NOMBRE	70016160-9 R.U.T.
...ONEDA 970 PISO 20 0 SANTIAGO DIRECCION	
...ULTAS LEY CONSUMIDOR 5 JUZ TRIBUTO O MULTA POR INFRACCION	PERIODO
M005947/17	21-11-2018 FECHA EMISION

N° 3284900 — PLAZO PARA PAGAR 28-11-2018 — Pagado

	VALORES
SUB TOTAL	2.889.600
IPC	0
INTERES	0
TOTAL	2.889.600

27-11-2018 13:21 6MP76756Q5 1801241593

TESORERIA 6 COMUNAL CHE

QUINTO JUZGADO DE UNIDAD — DSILVA LIQUIDADOR — Imoya EMISOR

Scanned by CamScanner