

PRIMER JUZGADO DE  
POLICIA LOCAL  
LAS CONDES  
HAG

ROL N° 41.591-2018-13

LAS CONDES, a veintidós de Enero de dos mil diecinueve.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 1 y siguientes, de fecha 25 de Septiembre de 2018; interpuesta por **ALVARO MARIN ORREGO**, abogado, domiciliado en calle Asturias N° 257, departamento 802, comuna de Las Condes, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **COMPAÑÍA DE LEASING TATTERSALL S. A. (EUROPCAR)**, representada legalmente por Cristián Pérez Moore, ambos domiciliados en Avenida Américo Vespucio N° 1373, Parque Industrial ENEA, comuna de Pudahuel, según consta de fs. 11 y actuaciones posteriores; y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 1 y 20 el denunciante **MARIN** relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que el 28 de Julio de 2018 contrató con la denunciada, vía internet, el arriendo de una camioneta, cuyas características indica, entre el 3 y el 6 de Agosto, a entregar en el aeropuerto de Osorno, cuyo costo total ascendía a \$ 172.051.-, incluidos derechos de aeropuerto, más seguros CDW300, según denominación de la compañía, siendo el caso que el día 6, en momentos que se dirigía al aeropuerto de Osorno para hacer entrega del vehículo, éste fue chocado por alcance, informando posteriormente de esta situación a Europcar, empresa que pretendía cargar a la tarjeta de crédito el equivalente a 7 unidades de fomento por concepto de deducible (a la fecha \$ 190.454), manifestando su disconformidad por superar dicha suma los daños menores del vehículo, lo que implicaba subir el costo total del arriendo, ante lo cual la denunciada le señaló que enviarían el vehículo para presupuesto de reparación de los daños y a los días recibió por correo electrónico la boleta 239491 por \$



993.272, valor que procedieron a cargar a la tarjeta de crédito, que se había dejado firmada en blanco, boleta que incluía un cobro de \$ 820.770 por concepto de daños, lo que es improcedente, ya que la renta de arrendamiento incluye un deducible de 5 unidades de fomento. En definitiva, efectuaron el cargo a la tarjeta, apropiándose por esa vía, indebidamente y abusando de firma en blanco, de la suma de \$ 684.731. Concluye señalando que “es improcedente el cobro de cualquier monto por sobre el deducible pactado, ya que el auto se encontraba asegurado, por lo que en caso de un daño no me podían cobrar el total de la reparación, como lo hicieron cobrándome \$ 820.770 pesos, superando cualquier deducible pactado”, cobro por el total de la reparación que, además, se hizo sin su consentimiento.

A fojas 44 y siguientes la denunciada expone que al momento de la devolución del vehículo se constató que la camioneta presenta daños de un choque en la parte posterior, informándosele al cliente que sólo debía pagar 5 UF más IVA, deducible a todo evento contemplado en el contrato, para lo cual debe efectuar una declaración jurada simple en la oficina, todo lo cual está detallado en los términos y condiciones del contrato de arrendamiento del vehículo, pero el actor se negó a dicho pago, aduciendo que no tenía la culpa del accidente, insistiéndosele que para que opere el seguro debe efectuar la declaración jurada simple y luego pagar el deducible, que bordea la suma de \$ 135.000, lo que no fue aceptado por el cliente, quien procede a retirarse indignado sin hacer la declaración ni pagar, advirtiéndosele previamente que si no lo hace la declaración jurada dentro de las 12 horas siguientes al siniestro, el seguro no operará, caso en el cual le cobrarán el total de la reparación. Señala que una vez que se tuvo el valor total de la reparación, apegándose al contrato, se procedió a efectuar el cobro en la tarjeta de crédito asociada al arrendamiento del vehículo, tal como se había consentido al momento de contratar, y que posteriormente, dado que los reclamos persistían, se ofreció al actor, de manera excepcional, reversarle el valor de la reparación y cobrarle únicamente las 5 UF más IVA, como si hubiere operado el seguro, proposición que, pese a su buena disposición, en definitiva fue rechazada por aquél. Concluye señalando que, por las motivaciones indicadas, estima que no ha infringido la normativa que tutela los derechos del consumidor.

A fs. 1 y siguientes y basado en estos hechos, el denunciante MARIN dedujo, al mismo tiempo, demanda civil en contra del proveedor ya



individualizado, solicitando que sea condenado a pagarle \$ 10.000.000.- por concepto de daño moral y la suma de \$ 684,731.- por concepto de restitución de lo que le fuere cobrado indebidamente, más reajuste, intereses y costas, acción civil cuya notificación consta a fs. 13.

A fs. 83 siguientes, con fecha 27 de Noviembre de 2018, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual el actor procedió a ratificar sus acciones, en tanto que la parte denunciada y demandada contestó por escrito, en los términos desarrollados en el párrafo precedente, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia, oportunidad en que, además, opuso la excepción de falta de legitimación activa por parte del actor, solicitando, en definitiva, el rechazo de las acciones, con costas.

En cuanto a prueba testimonial las partes no rindieron y, respecto de la documental, rindieron la que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la excepción de falta de legitimación activa:

1º) Que la parte denunciada y demandada opuso a fs. 44 la excepción de falta de legitimidad activa que afectaría al actor Marín, que funda en la circunstancia que el contrato de arrendamiento con su representada fue celebrado por María Piedad Gumucio Eguiguren, contrato que rola a fs. 39, quien, conforme a ello, sería la consumidora y titular de las acciones respectiva, mas no el actor Marín Orrego que no reviste tal calidad (de consumidor) por no haber sido él quien concurrió a la celebración del contrato referido.

2º) Que al respecto el artículo 1 N° 2 de la Ley N° 19.496 define, en lo pertinente, el término “**consumidor**” como las personas naturales “**que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios**”.

3º) Que de la norma transcrita aparece claramente de manifiesto que no sólo es consumidor la persona que celebra el contrato (denominado por la doctrina y la jurisprudencia como “consumidor jurídico”), sino que también reviste tal calidad quien utiliza o disfruta como destinatario final del bien o servicio contratado



(“consumidor material”), calidad que evidentemente reviste en la especie el actor Marín Orrego.

4º) Que, a mayor abundamiento, en el referido contrato de arrendamiento de fs. 39 se señala expresamente que el vehículo arrendado será conducido por Alvaro Marín Orrego.

5º) Que por estos motivos procede rechazar la excepción relacionada en el considerando 1º.

En cuanto al fondo:

6º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **COMPAÑÍA DE LEASING TATTERSALL S.A. (EUROPCAR)** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

7º) Que son hechos de la causa que el proveedor señalado, vía internet, dio en arriendo al consumidor la camioneta patente KKSL-77 entre los días 3 y 6 de Agosto de 2018, entregada en el aeropuerto de Osorno, por un valor total de \$ 172.501, vehículo que fue objeto de un choque por alcance, de lo cual se dejó constancia en el acta de entrega y recepción.

8º) Que al respecto cabe precisar primeramente que, previo al contrato, con fecha 28 de Julio de 2018 se efectuó, vía internet, una reserva, confirmación de la cual rola a fs. 43, en tanto que el contrato de arrendamiento mismo se celebró en forma presencial en el aeropuerto de Osorno con fecha 3 de Agosto de 2018 y es el que rola a fs. 39, suscrito por ambas partes.

9º) Que a partir de esos hechos las partes han controvertido los hechos restantes, según se pasa a expresar.

10º) Que el actor Marín sostiene que con motivo del siniestro se pretendió cobrarle el equivalente a 7 UF por concepto de deducible, lo cual no aceptó por ser los daños menores que el monto del deducible, siendo improcedente el cobro total de éste, y, como consecuencia, a los días recibió la factura N° 239491 por la suma de \$ 993.272, que incluía un cobro de \$ 820.770 por concepto de daños del vehículo, en circunstancias que se encontraba asegurado, suma que, abusivamente, fue cargada en su tarjeta de crédito, mediante un cupón que se había dejado firmado en blanco, actuación que, a su entender, corresponde a un abuso de firma en blanco y apropiación indebida.



11°) Que el proveedor denunciado y demandado afirma que se le manifestó al consumidor, al entregar la camioneta chocada, que no se preocupara, que sólo debía pagar un deducible de 5 UF más IVA, a todo evento, ya que se encontraba amparada con seguro, para lo cual debía efectuar una declaración jurada simple que es necesario realizar dentro de las 12 horas siguientes al siniestro para que opere el seguro, so pena de cobrarle a él el total de la reparación, lo cual se encuentra consagrado en los términos y condiciones del contrato, pero el actor se negó al pago del deducible indicado, aduciendo no tener culpa en el accidente, negándose, además, a efectuar la declaración jurada referida, motivo por el cual, una vez que tuvieron el valor de la reparación, se procedió a efectuar su cobro en la tarjeta de crédito asociada al arrendamiento, todo ello conforme al contrato, pero ante los reclamos del actor, finalmente, la gerencia resolvió ofrecerle reversarle el valor de la reparación y cobrarle solamente las 5 UF más IVA, como si hubiere operado el seguro, pidiéndole su confirmación para efectuar la devolución, pero éste respondió negativamente, señalando que no aceptaría esa solución.

12°) Que, desde luego, en el contrato de arrendamiento de fs. 39, que contiene estipulaciones mínimas, no consta que se le haya hecho entrega al consumidor de las denominadas “condiciones generales”, que en copia rolan a fs. 24 y siguientes, en la que dichas estipulaciones constan completa y detalladamente, limitándose a señalar que las citadas condiciones generales se encuentran disponibles en la página web de la compañía.

13°) Que, en concepto del Tribunal, tal declaración, inserta en un contrato de adhesión, resulta claramente insuficiente y vulneratoria del artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496, que confiere al consumidor **“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 ...”**, puesto que en la especie, al menos, la información no fue oportuna, ya que en el acto mismo se omitió entregársela al consumidor en un ejemplar de las tantas veces citadas “condiciones generales”, derivándolo injustificadamente a una página web.

14°) Que, por otra parte, es efectivo, como lo sostiene el denunciado, que conforme al contrato y a las condiciones generales referidas, no informadas oportunamente, el actor, producido el accidente (que consistió en un choque por alcance), estaba obligado a denunciar el choque al arrendador (lo cual hizo), a



firmar una declaración jurada simple como requisito para que operara el seguro contratado (a lo que, según el denunciado, se negó) y, en fin, a pagar un deducible de 5 UF más IVA a todo evento (a lo cual derechamente se negó).

15°) Que en tal escenario, de acuerdo al contrato y a sus condiciones generales, el proveedor efectivamente estaba facultado para cobrarle el valor de reparación de los daños del vehículo, aunque no le asistiere responsabilidad en el accidente, lo cual efectuó cargando dicho valor ascendente a \$ 820.770, según factura de fs. 72, en la tarjeta de crédito del actor, utilizando documento en blanco dejado por éste. Se deja constancia que la factura referida es en realidad por un total de \$ 993.272, correspondiendo la diferencia al arriendo del vehículo y cargos anexos.

16°) Que, por consiguiente, hasta aquí la actuación del proveedor aparece ajustado a las estipulaciones del contrato, si bien algunas de sus cláusulas pudieran estimarse abusivas, lo cual será soslayado por el Tribunal, por cuanto dicha cuestión no ha sido sometida a su consideración en el caso sublite, no siendo motivo de discusión.

17) Que, sin embargo, en concepto del Tribunal en este punto se hace indispensable dilucidar si con motivo de estos hechos el proveedor efectivamente sufrió un menoscabo un detrimento patrimonial que justifique que se lo traspase al cliente, puesto que de no de ser así tal pretensión carecería de causa y revestiría el intento de un enriquecimiento injusto, en desmedro del consumidor, por muy ajustada, formalmente, al contrato que aparezca.

18°) Que, por de pronto, no se ha acreditado si el seguro contratado operó o no en el caso sublite y si la Compañía de Seguros indemnizó o no al arrendador por el siniestro acaecido.

19°) Que tampoco nada se ha dicho si se persiguió judicialmente la responsabilidad del tercero que habría impactado en la parte posterior al vehículo arrendado.

20°) Que, a mayor abundamiento, al respecto cabe consignar que, como consta a fs. 84, se instó al proveedor a exhibir la copia de la factura correspondiente a la reparación del vehículo arrendado patente KKSL-77, así como del documento (cheque, vale vista, transferencia u otro) que dé cuenta de la cancelación de los daños, pero es el caso que en la audiencia decretada para el efecto se negó a exhibirlos, según certificado de fs. 88, en vista de lo cual se hizo efectivo el apercibimiento del artículo 349 del Código de Procedimiento Civil en relación con



el artículo 277 del mismo texto, conforme a resolución escrita a fs. 94. Luego: no acreditó haber efectuado pago alguno.

21°) Que, en consecuencia, el denunciado y demandado, incumbiéndole conforme al artículo 1698 del Código Civil, no ha acreditado en la causa que a raíz de estos hechos haya experimentado una merma en su patrimonio que justifique y legitime el cobro que ha hecho al consumidor, el cual, por lo tanto, carece de causa, excediéndose en los términos implícitos del contrato.

22°) Que, en el mismo sentido, el artículo 1546 del Código dispone que **“los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a los que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella”**.

23°) Que no puede estimarse que hay buena fe cuando uno de los contratantes derechamente se apropia de una suma de dinero, cargándola en la tarjeta de crédito del cliente, en circunstancias que, según los antecedentes, no ha pagado suma alguna.

24°) Que, tanto es así, que el propio denunciado a hecho pública su determinación de hacer devolución de la suma facturada por concepto de reparación, como lo expresa en la contestación de fs. 44 y siguientes y en la carta de fs. 36, lo que no fue aceptado por el actor, buena predisposición del denunciado que el Tribunal tendrá en consideración al momento de regular la multa a aplicar.

25°) Que conforme al artículo 12 de la Ley N° 19.496 el proveedor está obligado a respetar los términos y condiciones conforme a los cuales hubiere ofrecido o convenido con el consumidor, en este caso, la prestación del servicio, entre las cuales, según entiende el Tribunal, no sólo se encuentran las externas y evidentes, sino que también aquéllas que van implícitas, que no necesitan expresarse, en este caso, de cobrar sólo lo debido, absteniéndose de hacer cobros improcedentes. A la vez, la letra b) del artículo 3, ya citado y transcrito en el considerando 13°, le impone la obligación de proporcionar una información oportuna sobre el servicio ofrecido, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes del mismo, lo cual, según se demostró, no ha hecho.

26°) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a las normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la denunciada infringió el artículo 3 letra



b) y el artículo 12 de la Ley N° 19.496, motivo por el cual procede acoger la denuncia deducida en su contra.

27°) Que al respecto el artículo 24 de la Ley establece que las infracciones a su normativa serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, añadiendo en su inciso final que para su aplicación se “tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor”.

28°) Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sublite concurre relación de causa a efecto entre las infracciones cometidas por la denunciada y los daños ocasionados al actor Marín, procede acoger la acción civil incoada en autos, en los términos y extensión que se indicará.

29°) Que al respecto cabe recordar que el actor solicitó el pago de la suma de \$ 684.731 por concepto de devolución de lo pagado injustificadamente por la reparación del vehículo, más reajustes e intereses, y, además, la suma de \$ 10.000.000.- por concepto de daño moral, en ambos casos, con costas.

30°) Que en cuanto al primer rubro cabe consignar que conforme a la factura de fs. 72 al actor le fue cobrada la suma de \$ 820.770 por concepto de los daños del vehículo, pero como se demandó solamente por \$ 684.731.- la indemnización se regulará en esta última suma, so pena de incurrir en ultra petita.

31°) Que en lo que respecta a la suma demandada por daño moral, cabe considerar que éste, como todo perjuicio reclamado en juicio, debe ser acreditado a través de los medios de prueba legal, siendo el caso que el actor ha sido por completo remiso en satisfacer tal carga procesal, puesto que no rindió prueba alguna, además que, en concepto del sentenciador, hechos como los investigados son insuficientes para ocasionar detrimento de esta naturaleza en una persona de espíritu medio, más en este caso que el demandado se ha mostrado llano a solucionar la controversia, haciendo devolución de lo pagado indebidamente, lo que no fue aceptado por el actor.



32°) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes de calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

33°) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

-Que se rechaza la excepción de falta de legitimación activa opuesta por el denunciado y demandado en el escrito de fs. 44, relacionada en el considerando 1°.

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 1 y siguientes y se condena a **COMPAÑÍA DE LEASING TATTERSALL S. A. (EUROPCAR)**, representada por Cristián Pérez Moore, a pagar una multa de 10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de la infracción consignada en el considerando 26°.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio 15 noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

- Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 1 y siguientes y se condena a **COMPAÑÍA DE LEASING TATTERSALL S. A. (EUROPCAR)**, representada da la manera ya indicada, a pagar a **ALVARO MARIN ORREGO** una indemnización ascendente a \$ 684.731.- (seiscientos ochenta y cuatro mil setecientos treinta y uno) por concepto de devolución de lo pagado por la reparación del vehículo arrendado, suma en la



que el Tribunal regula los daños causados al demandante a consecuencia de los hechos investigados en autos.

- Que no ha lugar a la indemnización por daño moral también pretendidas, en atención a lo expuesto en el considerando 31° de esta sentencia.

- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 32°, más las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

**ROL N° 41.591-2018-13.**

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.

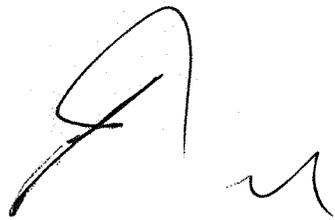
Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.



Las Condes, veintiuno de marzo de dos mil diecinueve.

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA A FOJAS 95 Y SIGUIENTES  
DE ESTOS AUTOS, SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

Causa Rol: 41591-13-2018

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a smaller, cursive signature.