

12828

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CONCEPCION

Trinitarias N° 180

CARTA CERTIFICADA

NOTIFICACIÓN

CAUSA ROL N°1.498/2019

"Gores con Help S.A."

Paula

30 OCT 2019



CONCEPCIÓN,

Sra.: **PAULINA CID MUÑOZ** por su representada Sernac  
Dirección: Colo-Colo N°166 Concepción.

Hago saber a Ud. que en Causa Rol N°1.498/2019-P que se sigue ante este Tribunal, se dictó sentencia definitiva la que se acompaña, y que rola a fojas 66 y siguientes.



*[Handwritten Signature]*  
SECRETARIA (T)

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	04 OCT. 2019
Linea	1137





**CONCEPCIÓN**, veintitrés de septiembre del año dos mil diecinueve.-

**VISTOS:**

Que, a fojas 1, rola Certificado de Beneficio de Asistencia Jurídica, emitido por Corporación de Asistencia Judicial de Concepción, de fecha 11 de febrero del año 2019, a nombre de Juan Carlos Gores Muñoz.

Que, a fojas 2, rola copia de nombramiento de receptores judiciales por la Iltrma. Corte de Apelaciones.

Que, a fojas 3 y siguientes, Juan Carlos Gores Muñoz, en lo principal y primer otrosí de su escrito, interpone querrela por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa Help S.A., representada legalmente por la jefe de local Susana Araya, por los argumentos de hecho y derecho que indica; en el segundo otrosí, solicita autorización de receptoras; y en el tercer otrosí, hace presente patrocinio, poder y privilegio.

Que, a fojas 15, Carlos Samur Henríquez, por la parte querellante y demandante civil, reasume y delega poder en la postulante de la Corporación de Asistencia Judicial doña Fabiola Alvial Arrepol.

Que, a fojas 21 y siguientes, rola copia simple de Resolución Exenta nro. 197 de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 26, rola copia de Resolución con Toma de Razón nro. 405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2016, la cual nombra a Juan Pablo Pinto Gédrez, como Director Regional de la Dirección Regional del BíoBío del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 27 y siguientes, rola reclamo nro. R2018H2416152 presentado por el consumidor Juan Carlos Gores Muñoz, de fecha 27 de agosto de 2018, con todos sus antecedentes.

Que, a fojas 38 y siguientes, Juan Pablo Pinto Gédrez, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío, en lo principal de su escrito, se hace parte en lo infraccional de autos; en el primer otrosí, solicita se tenga presente que dicho servicio que representa, se encuentra facultado para hacerse parte en denuncias infraccionales, en ejercicio de las facultades y en cumplimiento de las obligaciones que dispone los artículos 57 y siguientes de la ley 19.496, en especial lo dispuesto en el artículo 58 letra g); en el segundo otrosí, acredita personerías, y en el tercer otrosí, acompaña documentos.

Que, a fojas 44 y siguientes, rola copia de mandato judicial de Juan Pablo Pinto a Paulina Cid Muñoz, otorgado con fecha 04 de octubre de 2018, en Notaría de Concepción de don José Gerardo Bambach Echazarreta.

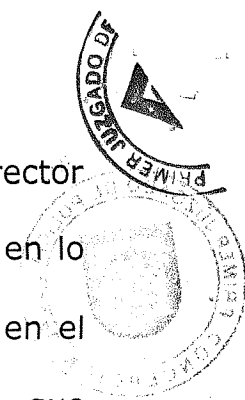
Que, a fojas 47, Paulina Cid Muñoz, en representación de Servicio Nacional del Consumidor, en lo principal de su escrito, asume patrocinio y poder; en el otrosí, acompaña documento y acredita personería.

Que, a fojas 49, Fabiola Inés Alvial Arrepol, por la parte querellante y demandante civil, presenta lista de testigos.

Que, a fojas 50, Paulina Cid Muñoz, en representación de Servicio Nacional del Consumidor, delega poder en el abogado Manuel Alejandro Muñoz García.

Que, a fojas 52, se cita a las partes a comparendo de contestación conciliación y prueba, para el día catorce de agosto del año dos mil diecinueve, a las 09:00 horas, resolución que es notificada legalmente.

Que, a fojas 55 y siguientes, rola delegación de poderes y mandato especial y judicial de José Miguel Bilbao García a Patricio Andrés Ríos Díaz en Help SpA., otorgado por escritura pública en Notaría





de Santiago, de don Francisco Javier Leiva Carvajal, de fecha 08 de abril del año 2019.

Que, a fojas 65, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba.

Se trajeron los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:**

1.- Que a fojas 3 y siguientes, en lo principal de su escrito, Juan Carlos Gores Muñoz, interpone querrela por infracción a la Ley 19.496 en contra de la empresa Help S.A., representada legalmente en virtud de lo prescrito por el artículo 50 D de la misma ley, por la jefe de local Susana Araya, desconoce segundo nombre y segundo apellido, desconoce profesión u oficio, o por quien le reemplace en el cargo, ambas domiciliadas en Avenida Bernardo O'Higgins nro. 420, Piso 7, oficina 701-702, Concepción, la que funda en que, con fecha 30 de agosto de 2016 firmó contrato de prestación de servicios número 06036689-6, con la empresa Help S.A., de la ciudad de Concepción, por un valor de 5,22 UF (\$136.286 pesos) lo que pagó íntegramente y en efectivo. Con fecha 20 de febrero de 2018, suscribió anexo de modificación de contrato de prestación de servicios, número 00355333-7, en el que se establece monto y forma de pago del servicio. Agrega que, después de cumplido el año de contrato de prestación de servicios le comienzan a llegar cartas de cobranza a su domicilio, informándose estado de morosidad, motivo por el cual se comunica con la querrelada, señalándole que debe un año de servicio, debido a que el contrato se renueva de forma automática. Que, el 01 de septiembre de 2017, se acerca a su oficina para llegar a un acuerdo, siendo aceptada la forma de pago de 4 cuotas de \$37.000 pesos, por la Casa Central de Help, ubicada en la ciudad de Santiago, renovándose el contrato por un año



más. Que efectuó el primer pago el día 20 de diciembre de 2017 que contempla los meses de septiembre, octubre y noviembre, comprobante de pago CI00887644-4. Con fecha 20 de febrero de 2018, pagó la segunda cuota de \$37.000 pesos, la que contempla los meses de diciembre, enero y febrero del 2018, según lo pactado, comprobante de pago CI00980403-K. Al momento de pagar la funcionaria se contacta con la oficina de Santiago informando dicho pago, quienes le ordenan hacer un anexo de modificación al contrato de prestación de servicios, que modifica la forma de pago, número de contrato 00355333-7, suscrito con fecha 20 de febrero del 2018. Al día siguiente le comunican vía telefónica desde la oficina Santiago que no van a aceptar forma de pago acordada en anexo de contrato, siendo derivado hablar con Marcos Quilodrán, jefe del área de cobranza, quien le explica que se encuentra moroso y que ha estado sin cobertura desde el término del contrato anterior (31 de agosto de 2017), que los pagos de las dos cuotas y la forma acordada no tiene ninguna validez, porque hubo un error administrativo por parte del área de cobranza, ofreciéndole pagar la diferencia del año completo, equivale a \$69.540 pesos, siendo pagado el 28 de marzo del 2018 comprobante de pago CI00908351-0, comenzando el nuevo contrato con dicha fecha. El día 25 de julio del 2018, llega a su domicilio carta de la empresa HELP, informándole que el contrato de servicios de rescate médico suscrito cumplió su anualidad en el mes de agosto del 2018. Le comunicó con el área de cobranza explicándole su situación, citándole a sus oficinas de Concepción en donde le informan, que los trámites se realizan a través del sistema de computación, y no pueden hacer nada, ya que la oficina de Santiago es quien se encarga en el área de cobranza y pagos. Que, llamó en varias ocasiones al señor Marcos Quilodrán, no contestando sus llamadas,



comunicándose finalmente con él, quien desconoce todo lo conversado anteriormente y que lo insta a que sus quejas las realizara en Sernac. Debido a lo anterior efectua reclamo en dicho servicio, con fecha 27 de agosto de 2018, caso número R2018H2416152, no teniendo respuesta por parte del proveedor, cerrándose con fecha 28 de septiembre del 2018. Actualmente lo llaman constantemente a su domicilio o de familiares cercanos para cobrar lo adeudado siendo que no existe dicha deuda, además al no contar con cobertura de la empresa HELP, siendo que aún está vigente el contrato de servicios (hasta el 28 de marzo de 2019), viéndose en la obligación de contratar los servicios de la empresa URM (Unidad de rescate móvil). Vulnerando la querellada con su actuar los artículos 3 letra b) y 12 de la ley 19.496. Solicitando en definitiva, se declare: a) Que la querellada ha cometido infracción a la ley 19.496; b) Condenarle al máximo de las multas que contempla la ley para las diversas infracciones objeto de esta querella y que S.Sa considere cometidas; y c) Se deje sin efecto el contrato de prestación de servicios y reembolsar lo pagado que corresponde a \$143.540, con los reajustes del artículo 27 de la ley 19.496 e intereses corrientes por el mismo período, en subsidio, que el cálculo se realice conforme determine el Terminal; y d) Con expresa condenación en costas.

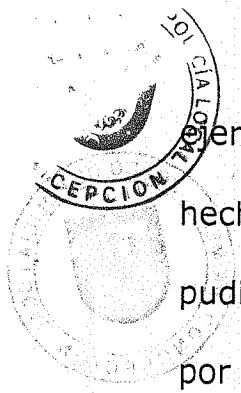
**2.-** Que, fundada en los mismos hechos expuestos, los que se dan por reproducidos, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de HELP S.A., fundada en que debido al incumpliendo de la demandada, al no respetar la forma de pago y la prestación acordada, ha tenido como efecto directo la generación de perjuicios materiales y morales, los cuales describe en su libelo. Solicitando en definitiva, se declare: a) Que, la demandada es responsable por los perjuicios alegados en la demanda; b) Que, se le condena a pagar las siguientes

sumas de dinero como indemnización \$143.540, por concepto de daño material más \$2.000.000, por concepto de daño moral; c) Que, en subsidio se le condena a pagar las sumas mayores o menores que S.Sa determine conforme el mérito del proceso; d) Con los reajustes calculados conforme la variación del índice de precios al consumidor desde el mes anterior a aquel en que se produjo la infracción hasta su pago efectivo e intereses corrientes por el mismo período, en subsidio, reajustes e intereses desde y hasta la fecha que S.Sa determine; e) Que la demandada debe pagar las costas de la causa.

**3.-** Que, el comparendo de contestación, conciliación y prueba se celebró con asistencia de todas las partes como consta en acta rolante a fojas 65, quienes dan cuenta de avenimiento, el que someten a la aprobación del tribunal, mediante minuta escrita acompañada a fojas 63 y siguiente. Paulina Cid Muñoz, en representación de Sernac, señala que, visto el avenimiento al cual han arribado las partes, el cual satisface el interés del consumidor afectado, y el general de los consumidores, no se opone, y queda a lo que resuelva el Tribunal.

Que, vistos el mérito de autos, se tiene por aprobado avenimiento propuesto por las partes, en lo que en derecho corresponda, consistente en que la parte querellada y demandada civil de Help S.A., sin reconocer responsabilidad en los hechos investigados y con el único ánimo de poner término al presente juicio, ofrece pagar a don Juan Carlos Gores Muñoz, la suma única y total de \$400.000, cuyo ofrecimiento acepta el querellante y demandante civil, declarando recibir el pago a su entera y plena satisfacción, desistiéndose de la querrela y demanda deducida en autos, desistimiento que es aceptado por la parte de Help S.A. Declaran los comparecientes que, se otorgan el más completo, total, amplio y recíproco finiquito, renunciando don Juan Carlos Gores Muñoz al





ejercicio de toda acción infraccional, penal y/o civil derivada de los hechos denunciados, ya sea en sede judicial o administrativa, y que pudiere ejercer en relación a Help S.A., declarando que nada le adeuda por concepto alguno, en relación los mismos, renuncia que es aceptada por Help S.A. Agregan que, cada parte pagará sus costas y que, en atención a que las partes no han rendido prueba acerca de los hechos que motivan la querrela y demanda deducida, solicitan el archivo de los antecedentes.

**4.-** Que, en cuanto a la querrela infraccional, interpuesta en lo principal del escrito de fojas 3 y siguientes, por Juan Carlos Gores Muñoz, considerando los documentos acompañados y demás antecedentes de autos, apreciados éstos conforme a las reglas de la sana crítica, y considerando que la parte querellante no rinde prueba alguna tendiente a acreditar los hechos infraccionales que denuncia en lo principal de su presentación de fojas 3 y siguientes, no es posible tipificar, configurar con los antecedentes allegados al proceso, infracciones a la ley 19.496, y por consiguiente, deberá ser desestimada.

**5.-** Que, en cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios, del primer otrosí del libelo de fojas 3 y siguientes, habiéndose acompañado por las partes avenimiento, en audiencia de estilo de fojas 65, con fecha 14 de agosto de 2019, como consta en escrito rolante a fojas 63 y siguiente, no corresponde emitir pronunciamiento respecto a dicha acción reparatoria.

Y, teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley 18.287, en los artículos 13, 14 y demás pertinentes de la ley 15.231 en actual vigencia y artículos 1, 2, 3, 12,

24, 50 y siguientes y demás pertinentes de la ley 19.496; **SE**

**DECLARA:**

Que, no ha lugar a la querrela infraccional, interpuesta en lo principal de fojas 3 y siguientes, por Juan Carlos Gores Muñoz, absolviéndose a la parte querrellada infraccional Help S.A., representada para estos efectos por Fabiola Matamala Martínez, ya individualizados.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

Dictada por el Juez Titular del Primer Juzgado de policía Local de Concepción, **Fernando Barja Espinosa**. Autoriza Secretaria Titular, Claudia Durán Carrasco. Conforme con el original.

**ROL 1.498-2019**



A handwritten signature in black ink, appearing to be "CD" followed by a stylized flourish.

Claudia Durán Carrasco  
Secretaria Titular