

4280-14-2018

San Miguel a, tres de mayo de dos mil diecinueve

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que por escrito de fs.24, don JULIO AVILÉS ROMERO, pensionado, cédula nacional de identidad N°5.276.197-2, domiciliado en calle Presidente Alessandri N° 0508, ciudad de Santiago, dedujo querella y demanda de indemnización de perjuicios en contra de la Caja de Compensación Los Andes, representada por su administrador o Jefe de Oficina, sr. Nelson Rojas Mena, ambos domiciliados calle General Calderón N° 121, comuna de Providencia, por infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

En su libelo y como fundamento de sus acciones, el señor Avilés Romero, señaló, en síntesis, que en el mes de enero de 2016 acudió a una de las oficinas de la denunciada donde solicitó se le otorgara un préstamo de dinero por \$384.700, cuya aprobación, él asegura, no le fue informada oportunamente, por lo que decidió anular la solicitud de dicho préstamo.

Señala el denunciante que posteriormente, en el mes de abril del año recién pasado (2018), cuando quiso reanudar su solicitud de préstamo, se enteró que el crédito del año 2016 -a pagar en 24 cuotas- sí se le había sido cursado, y que sus cuotas, les estaban siendo descontadas de su pensión de jubilación, encontrándose totalmente al día en el pago de ellas.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



Afirma el sr. Avilés no haber recibido el dinero del referido préstamo ni haber firmado él ninguno los documentos que dan cuenta de su otorgamiento. Como documentos adjuntos a su libelo, acompaña copia de la denuncia hecha a la Fiscalía Especial de Delitos Violentos, Económicos y Funcionarios a la que le fue asignada el Rol Único N°1800401816-4 por el delito de Usurpación de Nombre.

SEGUNDO: Que el comparendo de contestación y prueba se celebró en la audiencia cuya acta rola a fs. 70, con la asistencia de ambas partes.

En dicha audiencia, don Matías Amigo García, abogado, en representación de la denunciada y demandada, al contestar las acciones promovidas en contra de su representada, solicitó su rechazo contrariando lo aseverado por el denunciante en cuanto al hecho de no haber suscrito ni recibido él, el crédito solicitado en el mes de febrero de 2016. Agrega que su representada (Caja de Compensación Los Andes) no ha infringido las normas de la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, impugnado además, los reclamado por el denunciante a título de indemnización de perjuicios.

En la misma audiencia, la demandada ofreció la prueba documental que consta en autos.

TERCERO: Que no habiendo diligencias pendientes se han traído los autos para dictar sentencia.

CUARTO: Que ahora, de lo relacionado, fluye que las versiones del denunciante y de la denunciada son manifiesta y absolutamente contradictorias, pues, mientras el señor Avilés Romero aunque señala haber solicitado en el mes de enero del año 2016 un préstamo en dinero a la Caja de Compensación Los Andes, el que posteriormente, por la demora en que habría incurrido ésta última en su otorgamiento, lo habría motivado a desistir

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



de dicha solicitud, asegura que no firmó documento alguno que dé cuenta de lo contrario y que nunca recibió su importe.

En tanto, la defensa de la denunciada en cambio, sostiene que el préstamo en dinero sí fue cursado en el mes de febrero del mismo año y que el dinero, ascendente a la suma de \$ 384.700 sí le fue entregado en efectivo al denunciante y que las cuotas del préstamo le han sido descontadas regularmente del monto de su pensión de jubilación por parte de la AFP Hábitat, encontrándose al día en su pago.

QUINTO: Que entonces, la decisión del Tribunal en esta particular controversia, consiste en determinar, sí a la luz de lo dispuesto en los artículos 12 y 23 Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, la denunciada incurrió o no en una vulneración del derecho del señor Avilés Romero, como consumidor, a ser informado veraz y oportunamente sobre los bienes y servicios ofrecidos, o si cumplió con su obligación, en su calidad de proveedor de bienes o servicios, de respetar los términos, condiciones y demás modalidades conforme a las cuales se convino el servicio y, por último y finalmente, a si incurrió o no en una deficiente prestación del servicio, tal como el denunciante lo sostiene, con ocasión de haber contratado con la denunciada un mutuo de dinero, en las circunstancias y según lo observado en la motivación primera de este fallo.

SEXTO: Que el señor Avilés, al denunciar ante el SERNAC, primero y posteriormente ante éste Tribunal en su escrito de 24 y siguientes, ha señalado que los hechos por él reseñados, constituirían a su juicio una infracción a lo previsto en los artículos 12 y 23 de la ley Nº 19.496, cuerpo Legal este último que, cabe aquí recordar, establece normas para la protección del consumidor y en cuyo artículo 24 dispone que se sanciona con una multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales, a quien en la venta

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



FS125
(Folios: cien veinticinco)

de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, peso o medida del respectivo bien o servicio.

SÉPTIMO: Que, ahora, en el contexto de los antecedentes allegados a los autos y teniendo en cuenta los hechos que en los mismos se han constatado, resulta necesario determinar, como ya se dijo, si el proceder de la denunciada se enmarca dentro de alguna de las infracciones que la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

OCTAVO: Que, la denunciante ha reclamado en contra de la denunciada, básicamente, por que ésta le habría cursado, en el mes de febrero de 2016, un préstamo de consumo por la suma de \$ 384.700, sin su autorización, pero más aún, sin ni siquiera haber recibido su importe e incluso después de haber desistido de su solicitud.

NOVENO: Que la denunciada al contestar, ha contrariado los hechos, más aún, asevera que el monto del préstamo le fue entregado en efectivo al denunciante, acompañando al efecto, copia del pagaré (fs.45), copia del contrato de mutuo (fs.58) y otros documentos anexos, firmados, según ella, por el propio denunciante.

DÉCIMO: Que entonces, en razón de lo anotado en las dos fundamentaciones inmediatamente precedentes, forzoso es concluir que los términos del debate escapan al ámbito de conocimiento en sede de policía local, (ante una eventual usurpación de nombre) debiendo ventilarse los hechos en sede penal, para lo cual el mismo denunciante, según así también consta en autos, formuló la denuncia pertinente ante el Ministerio Público.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



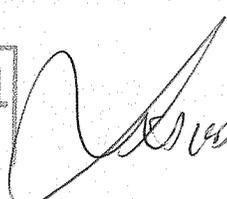
UNDÉCIMO: Que procede aquí también invocar lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 19.496, que estableciendo los derechos y deberes básicos de los consumidores, dispone en su letra b) que éstos derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos y **el deber de informarse responsablemente de ellos.**

DUODÉCIMO: Que sin perjuicio de lo expuesto y a mayor abundamiento, el suscrito estima que no están acreditadas las infracciones que el consumidor le atribuye a la Caja de Compensación Los Andes, esto es, las establecidas en los artículos 23 y 28 letra b) de la Ley 19.496, pues la prueba rendida por la denunciante, no prueba que el proveedor en la prestación del servicio, haya actuado con negligencia, causando menoscabo a la consumidora debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio; ni tampoco que haya inducido a error a la denunciante respecto de la idoneidad del servicio que se pretende satisfacer y que hubiese sido atribuida en forma explícita por el anunciante. Refuerza lo expuesto, los documentos acompañados por la denunciada, a saber, copia del pagaré (fs.45) y copia del contrato de mutuo (fs.58), ambos con la firma y huella dactilar del denunciante, todo sin perjuicio de lo que el suscrito manifestó en el considerando undécimo.

TENIENDO PRESENTE

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287,

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



RESUELVO:

1.- Que se rechazan la denuncia y la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs.10, conforme a la razonado en los considerandos décimo a duodécimo de este fallo.

2.- Que cada parte sufragará sus propias costas.

Notifíquese y remítase carta avisando del fallo.

Regístrese y archívese

Rol Nº 4280-14-2018.

DICTADA POR DON JAVIER LEMA COLECCHIO, JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DOÑA CARMEN GLORIA GONZÁLEZ PAVEZ, SECRETARIA TITULAR.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA

