

Extracto Art.53 Ley N°19.496

El Servicio Nacional del Consumidor, en adelante el "SERNAC", Rol N° 60.702.000-0, servicio público, representado legalmente por su Director Nacional, don Lucas del Villar Mont, C.I N° 13.433.119-4, abogado, ambos domiciliados para efectos de este extracto, en calle Agustinas N°853, piso 12, Santiago Centro, ciudad de Santiago, Región Metropolitana, demandó en procedimiento especial para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores, por vulneración de la Ley N°19.496, en adelante indistintamente LPDC, a Global Soluciones Financieras S.A., en adelante "Global", Rut N° 76.120.857-8, del giro empresa financiera, representada legalmente por don José Ignacio Azar Denecken, C.I N°15.317.002-9, ignoramos profesión u oficio, ambos domiciliado en Avenida Andrés Bello N°2.711, piso 19, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, Región Metropolitana. Dicho juicio se tramita ante el 7° Juzgado Civil de Santiago, caratulado "Servicio Nacional del Consumidor con Global Soluciones Financieras S.A.", causa Rol N° C-15.559-2020.

El SERNAC demandó a Global por los siguientes hechos: 1.-Haber traspasado a los consumidores valores por gastos de cobranza injustificados y/o arbitrarios, que no encuentran su respaldo en gestiones efectivamente realizadas, conforme lo exige la Ley, específicamente, en el inciso segundo y tercero del artículo 37 de la LPDC; 2) Poner de cargo del consumidor, gestiones realizadas durante los primeros "20 días de atraso", y por el cobro de gastos de cobranza que no tienen relación con las gestiones efectivamente realizadas, las que conforme al artículo 37 inciso segundo y tercero de la LPDC, son de cargo del proveedor, afectando el patrimonio del consumidor, protegido por el artículo 3 inciso 1 letra e) de la LPDC; 3) Habiendo dado cumplimiento a la realización de la "gestión útil" que exige la LPDC, no cumplir con informar todas las materias señaladas en el inciso sexto del artículo 37 y 3 inciso 1 letra b) de la LPDC; 4) No informar a cada persona natural que se obliga como avalista o fiador o codeudor solidario de un consumidor, en la ficha correspondiente, los valores y el procedimiento de la cobranza extrajudicial, conforme a lo dispuesto el artículo 17 letra J) y 3 inciso 1 letra b) de la LPDC, en relación a los artículos 12 y 13 del Reglamento de créditos de Consumo, indistintamente RCC; 5) Practicar gestiones de cobranza prohibidas por la Ley, en concreto: a) Realizar comunicaciones que contienen menciones a eventuales consecuencias de procedimientos judiciales que no se han iniciado o relacionadas a registros o bancos de datos de información de carácter económico, financiero o comercial; b) comunicar a terceros ajenos a la obligación en la que se da cuenta de la morosidad y, c) concretar actuaciones que afectan la privacidad del hogar, y la convivencia normal de sus miembros, infringiendo el artículo 37 incisos 7, 8 y 10 de la LPDC; 6) Ocupar métodos o mecanismos de cobranzas que no están regulados e informados según señala el artículo 37 de la LPDC, infringiendo el artículo 39A de la misma, en relación a los artículos 9 y 10 del reglamento de créditos de Consumo; 7) Contener los contratos cláusulas abusivas; 8) Utilizar prácticas de hostigamiento en contra de los consumidores durante el proceso de cobranza extrajudicial, contraviniendo el mandato legal de evitación de conductas que "afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros" y "la situación laboral del deudor", infringiendo el artículo 37 incisos



7, 8 y 10 de la LPDC. por considerar que, en la prestación del servicio de estacionamientos, se cobró un precio superior al exhibido a los consumidores, infringiendo, a su parecer, los artículos 3 inciso primero literal e); 12; 15A; 18 y 23 inciso primero, todos de la Ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en adelante "LPDC". La demanda fue declarada admisible por el Tribunal por resolución de fecha 21 de octubre de 2020.

El SERNAC solicita en su demanda al Tribunal, entre otra: 1. Declarar admisible la demanda colectiva por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N°19.496 y, en consecuencia, conferirle traslado a la demandada por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo; 2. Declarar la responsabilidad infraccional de Global Soluciones Financieras S.A. por la vulneración a los artículos 3 letra b) y e), 16 letra g), 17 J, 23, 37 incisos 6, 7, 8 y 10 y 39 A de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y los artículos 9, 10, 12 y 13 del D.S. N° 43 de 2012 de MINECON, que aprueba el Reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo; 3. Que, para determinar el monto de las multas, en virtud del artículo 24 de la Ley N° 19.496, US. aplique a Global Soluciones Financieras S.A las circunstancias agravantes consistentes en las letras b) y c) de la norma citada, por haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores y haber dañado la integridad psíquica de los mismos, o en forma grave, su dignidad; 4. Que, en conformidad a los artículos 24, 24 A y 53 C de la LPDC, una vez efectuada la ponderación de las circunstancias atenuantes y agravantes y considerar prudencialmente los criterios establecidos en la Ley, se condene a Global Soluciones Financieras S.A al máximo de las multas que establece la LPDC, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda, y por cada uno de los consumidores afectados; 5. Declarar la abusividad y consecuente nulidad, de las cláusulas "Sexta", "Séptima" y "Octava" del contrato de adhesión denominado "Contrato de Crédito para Financiamiento Automotriz, Plan Convencional"; asimismo, de las cláusulas "décimo segunda" y "décimo tercera" del "Contrato de Crédito para Financiamiento Automotriz, Contrato Plan Inteligente", al tenor de lo desarrollado en el cuerpo de esta presentación Asimismo, declarar la abusividad y consecuente nulidad de cualquier otra cláusula que SS. estime abusiva y consecuencialmente nula, y que se contenga en el contrato de adhesión objeto de la presente demandada y sus anexos, al tenor de lo dispuesto en el artículo 1683 del Código Civil, que dispone que el juez puede y debe declarar la nulidad absoluta cuando el vicio aparece de manifiesto en el acto o contrato; 6. Ordenar las restituciones propias de la declaración de nulidad absoluta, en particular de las cláusulas "Séptima" del "Contrato de Crédito para Financiamiento Automotriz, Plan Convencional" y "Décimo Segunda" del "Contrato de Crédito para Financiamiento Automotriz, Contrato Plan Inteligente", que comprende la restitución de lo pagado por los conceptos indicados en esta demanda; 7. Ordenar la cesación de todos aquellos actos que la demandada esté ejecutando actualmente, con ocasión de las cláusulas cuya abusividad y consecuente nulidad se ha solicitado en esta demanda y, por sobre todo, ordenar la cesación de cualquier cobro que pueda tener como causa las cláusulas abusivas cuya nulidad se solicita; 8. Condenar a la demandada a pagar a título de indemnización de perjuicios, todos los daños patrimoniales y morales causados a los consumidores, como consecuencia de los hechos, conductas e incumplimientos del proveedor expuestos en esta



demanda; 9. Que, de acuerdo al artículo 53 C letra c) de la Ley N° 19.496, se aumente en un 25% el monto de la indemnización de perjuicios a que se condene el proveedor demandado, a título de daño punitivo, por concurrir alguna de las circunstancias agravantes a que se refiere el inciso quinto del artículo 24 de la LPDC; 10. Condenar al proveedor demandado al pago del costo del reclamo que hayan efectuado los consumidores, como de cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, por las reglas generales, con ocasión de los perjuicios causados a los consumidores por las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado, según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación; 11. Que se ordene a la demandada a cesar de manera definitiva las conductas infraccionales y abusivas denunciadas, en especial, los cobros improcedentes, indebidos o injustificados, y las gestiones prohibidas y actos de hostigamiento en contra de los consumidores durante el proceso de cobranza extrajudicial; 12. Determinar en la sentencia definitiva, y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada; 13. Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C en los casos en que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos; 14. Ordenar que las restituciones e indemnizaciones a las que dé lugar, sean enteradas con la aplicación de los respectivos reajustes en la forma contemplada en el artículo 27 de la LPDC, más intereses corrientes desde la notificación de la demanda, según las disposiciones legales generales; 15. Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N° 19.496; 16. Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa.

Se llama a todos aquellos consumidores que pudieron haberse visto afectados por los hechos descritos, para que concurren dentro del plazo de 20 días hábiles desde la publicación de este extracto, ante el mismo tribunal que tramita el presente juicio, presentando un escrito haciéndose parte o reserva de sus derechos como lo establece el artículo 53 de la Ley N° 19.496. Aquellos consumidores afectados que no se hagan parte dentro del plazo mencionado o no hagan reserva de sus derechos, les serán oponibles y empecerán los resultados del presente juicios.

Mayor información en www.sernac.cl y al teléfono 800-700-100.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

A contar del 06 de septiembre de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>