

21

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEÑAFLO

ROL N°52.071-2019-F

PEÑAFLO, diecisiete de marzo de dos mil veinte. –

VISTOS:

1.- Por el libelo de fojas 10 a 13, don **Cesar Antonio Quezada Gatica**, chileno, independiente, cedula nacional de identidad N° domiciliado en calle San Javier Larraín, Parcelación 4 P5, comuna de Peñalolén, ciudad de Santiago, interpone querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, por infracción a la Ley N°19.496 en contra del proveedor **Servicios Financieros Y Administración de Créditos Comerciales S.A., Rut 77.085.380-K**, representada legalmente por don **Michel Awad Bahna**, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad N° ambos domiciliado en calle avenida del Valle N°737, comuna de Huechuraba, ciudad de Santiago. Fundamenta su acción en el hecho que, en el mes de marzo de 2019, habría solicitado un crédito para la adquisición de una maquina propia de su actividad comercial que alude no poder obtener, por encontrarse publicado por el querellado infraccional y demandado civil en el registro de morosidades y protestos que dispone la Superintendencia de Bancos E Instituciones Financieras. Señala que el registro lo realiza el proveedor por error, dado que él no tendría deudas, toda vez que cerro su producto financiero "tarjeta de crédito" en el año 2014. Señala además que luego de reiteradas comunicaciones con el proveedor ingresando reclamos, éste no habría dado solución al problema.

Fundamenta su acción de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1 N° 1 y 2, 3 Letra b y e, 12 y 23 inciso primero de la ley 19.496 y solicita que sea acogida a tramitación, que se condene a la infractora al máximo de las multas establecidas por la norma legales citadas, con expresa condenación en costas.

2.- A fojas 1 a 4, rola reclamo interpuesto ante el Servicio Nacional del Consumidor en donde consta la descripción del reclamo, descripción del mismo y solicitud de solución.

3.- A fojas 5 A 7, rola informe de deudas N°4560542, de fecha 01 de abril de 2019, emitido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financiera, a nombre del actor, por una deuda de \$82.759.- registrada por "PRESTO LIDER".

4.- A fojas 8 rola certificado emito por el proveedor de fecha 02 de abril de 2019, en el cual señala que a la fecha de emisión de dicho documento "Cliente no registra deuda con esta empresa."

5.- A fojas 9 rola acuerdo de pago, folio N°2014082171, entre demandante y demandado, de fecha 14 de mayo de 2014.

6.- A fojas 14 rola patrocinio y poder del demandante a abogado don Ramón Ángel Carrillo Araya.

7.- A fojas 15 a 17 rola rectificación de querella y demanda, de fecha 18 de mayo de 2019.

8.- A fojas 18 rola notificación de querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios al proveedor y representante legal

10.- A fojas 20 a 26 rola Mandato Judicial del proveedor; con otorgamiento de poder a los abogados Claudio Ereche Tuzzini, Cynthia Arredondo Alfaro y a don Rodrigo Fonseca Toledo.

11.- A fojas 27 rola patrocinio y poder y acompaña personería abogado de proveedor, de fecha 26 de junio 2019.

12.- A fojas 28 rola suspensión de común acuerdo, solicitando nuevo día y hora, de fecha 26 de junio 2019. Resolviendo nueva fecha para día 07 de agosto de 2019.

13.- A fojas 29 rola delegación de poder por el abogado patrocinante del demandante, delegando poder al abogado Jorge Gutiérrez González. -

14.- A fojas 30 a 33 rola contestación de querella infraccional y demanda civil, con fecha 07 de agosto de 2019.

15.- A fojas 34 rola ratifica demandante prueba documental Informe de Deudas N°4560579, emitido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de fecha 01 de abril de 2019.

16.- A fojas 35 a 37 rola carpeta tributaria electrónica para acreditar tamaño de empresa a nombre del demandante periodos 2017 y 2018.

17.- A fojas 38 a 48 rola declaraciones de pago de impuestos al Servicio de Impuestos Internos a través de formulario 29, meses: Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre, todas de 2018; Y Enero, Febrero y Marzo de 2019.

18.- A fojas 49 a 53 rola contrato de mantenimiento integral de las instalaciones entre ARMACERO MATCO Y demandante.

19.- A fojas 54 a 59 rola correo electrónico entre demandante y proveedor de torno CNC, adjuntando cotización por el mismo.

20.- A fojas 60 a 62 rola correo electrónico y cotización de ofrecimiento de servicios a la empresa Matco.

21.- A fojas 63 a 65 rola informe platinum 360° del demandante, con fecha 07 de Junio de 2019.

22.- A fojas 66 rola certificado emitido por el proveedor de autos, el cual señala que demandante no acredita deuda con la institución de crédito, de fecha 07 de junio 2019.

23.- A fojas 67 a 69 rola comparendo de contestación, conciliación y prueba, compareciendo ambas partes a través de sus apoderados.

24.- A fojas 70 rola autos para fallos, de fecha 19 de diciembre de 2019.-

CONSIDERANDO:

I.- En lo infraccional.

PRIMERO: Que, en la querella infraccional deducida en lo principal del libelo de fojas 10 por don **Cesar Antonio Quezada Gatica**, imputa responsabilidad contravencional al proveedor **Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A.**, Rut 77.085.380-K, representada legalmente por don **Michel Awad Bahna**, por haber actuado de manera negligente en la prestación del servicio, provocándole un mescabo en su calidad de consumidor debido a la publicación de datos personales en el registro de morosidades y/o protestos que lleva la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sin que este tuviese deuda vigente o incluso vencida con el querrellado infraccional y demandado civil afectando así la obtención de créditos o financiamientos de

23

SEGUNDO: Que, a fojas 67 rola acta comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte querellante infraccional y demandante civil don **Cesar Antonio Quezada Gatica**, representada por el abogado don **Jorge Gutiérrez González**, quien ratifica en todas sus partes la querella infraccional demanda; Y la parte Querellada y demandada civil, **Servicios Financieros y Administración de Crédito Comerciales S.A.**, representada por el abogado don **Francisco Javier Piñeiro Ríos**, quien ratifica evacuando traslado, contestando por escrito la querella infraccional y demanda civil, solicitando el rechazo de las acciones incoadas y que se tenga por incorporado al comparendo.

TERCERO: Que, para acreditar los hechos, la parte querellante infraccional y demandante civil acompañó en parte de prueba y con citación de la contraria, los siguientes documentos, presentados en la querella y ratificado en la audiencia respectiva, los que no fueron objetados:

1.- A fojas 5 A 7, rola informe de deudas N°4560542, de fecha 01 de abril de 2019, emitido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financiera, a nombre del actor, por una deuda de \$82.759.- registrada por "PRESTO LIDER".

2.- A fojas 35 a 37, carpeta tributaria electrónica de fecha 07 de Mayo 2019

3.- A fojas 38 a 48 rola declaraciones mensuales de formularios N°29, periodos: Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre, y Diciembre de 2018; Y periodos Enero, Febrero, y Marzo de 2019.

4.- A fojas 49 a 53 rola contrato de prestación de servicios celebrado entre Armacero Matco S.A. y el querellante y demandante civil, de fecha 01 de Noviembre de 2018.-

5.- A fojas 54 rola correo electrónico de fecha 29 de Enero del 2019 enviado por CNC Master a don Cesar Quezada.

6.- A fojas 55 a 56 rola cotización N°88667 de fecha 29 de Enero del 2019, respecto de torno que ofrece empresa CMC MASTER.

7.- A fojas 57 rola correo electrónico de fecha 28 de Enero de 2019, enviado por ITALMACC al actor de autos.

8.- A fojas 58 a 59 rola cotización N°68289 de fecha 28 de enero de 2019, enviada por la empresa ITALMACC al actor de autos.

9.- A fojas 60 a 62 rola correo electrónico propuesta de servicios a Marcelo Espinoza de Gerdau.

CUARTO: Que, la parte querellante infraccional rindió prueba testifical, compareciendo los testigos don Juan Aurelio Acosta Pérez, cédula nacional de identidad , quien declara en lo relevante a la acción infraccional: "como trabajamos para la misma empresa me comento Cesar que le estaban pidiendo que agrandara su capacidad mecánica, para eso tenía que comprarse un torno, y no le dieron el crédito porque se encontraba en DICOM..." publicado por el querellado infraccional. Le consta de acuerdo a su declaración por lo señalado por el querellante.; Testigo don Gustavo Alberto Bravo Garrido, cédula nacional de identidad N° , quien declara en lo relevante a la acción infraccional: "Yo se que Cesar tiene un problema con ellos, ya que por un problema interno de ellos fue ingresado a DICOM...", señala que habría sido publicado sus datos y que esto le afecto para la obtención de un crédito para la adquisición de herramientas.

QUINTO: Que. para sostener su defensa argumentativa, la parte querellada

24

1.- A fojas 63 a 65 rola, informe de antecedentes EQUIFAX 360 del querellante de fecha 07 de Junio del 2019, donde se indica que no tiene antecedentes comerciales ni deudas castigadas.

2.- A fojas 66 rola, certificado de 07 de Junio del 2019 de Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A., que indica que a la fecha de otorgamiento del documento, el demandante no registra deuda con la empresa.

SEXTO: Que, de los planteamientos sostenidos por el querellante infraccional, se desprende que la controversia radica en determinar si los hechos materia de autos constituyen una infracción a la Ley N°19.496 y, en tal evento, si la querellada infraccional **Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A.**, representada legalmente por don **Michel Awad Bahna**, actuó con negligencia en la venta de un bien o en la prestación de un servicio que ofrece en su calidad de proveedor y/o su accionar se enmarca dentro de la citada Ley.

SEPTIMO: Que conforme lo previene el artículo 1° de la Ley 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se entenderá por tales, a las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales bienes o servicios; y, por proveedores, a las personas naturales o jurídica, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación a servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. Por su parte, el artículo 23 inciso primero señala *"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta 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, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."* A su turno, el artículo 24 inciso primero del mismo texto legal, establece la sanción para las infracciones cometida a esta ley, pudiendo aplicarse multas hasta 300 unidades tributarias mensuales, salvo aquella infracción que establecen una sanción diferente.

OCTAVO: Que, en consecuencia, analizados los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador ha llegado a la convicción que el proveedor del servicio querellado **Servicios Financieros Y Administración de Créditos Comerciales S.A.**, Rut 77.085.380-K, representada legalmente por don **Michel Awad Bahna**, ha infringido los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley 19.496, al haber informado erróneamente una supuesta morosidad a Dicom.

NOVENO: Este Tribunal arriba a la convicción del considerando anterior, teniendo presente el reconocimiento explícito por parte del querellado infraccional y demandado civil, que, de forma errónea se registra una morosidad respecto a una deuda, y esta había sido cancelada el año 2014, cuya eliminación se habría producido en abril de 2019, luego que el querellante recurriera al Sernac.

II En lo civil:

DECIMO: Que, en el primer otrosí del libelo de fojas 11 a 12 y rectificadas posteriormente en fojas 15 a 17, don **Cesar Antonio Quezada Gatica**, representada por el abogado don **Ramon Carrillo Araya**, ambos ya

75

reproducidos, solicita que la demandada pague la suma total de \$ 52.400.000.- (cincuenta y dos millones cuatrocientos mil pesos), por concepto de daño emergente la suma de \$400.000.- (cuatrocientos mil pesos) por concepto de lucro cesante la suma de \$48.000.000.- (cuarenta y ocho millones de pesos) y por concepto de daño moral la suma de \$4.000.000.- (cuatro millones de pesos), más los intereses, reajustes y costas del juicio.

DECIMO PRIMERO: Que, para acreditar la existencia, naturaleza y entidad de los daños cuyo resarcimiento se ha perseguido con la demanda de autos, el actor acompañó, en parte de prueba, los instrumentos y demás pruebas que se detallaron en el considerando tercero y cuarto de esta sentencia.

DECIMO SEGUNDO: Que, respecto a los daños patrimoniales invocados por el actor, éstos se analizan uno a uno:

DECIMO TERCERO: Que, respecto al rubro de daño emergente el cual consiste en general, en el empobrecimiento real y efectivo del patrimonio por parte de quien haya sufrido el daño. Si bien, este rubro es solicitado por el actor de autos, este no es acreditado de manera suficiente a través de las probanzas del juicio, la sola descripción del concepto no permite la calificación, ni menos la cuantificación de los mismos (en el caso de proceder), por consiguiente el daño emergente demandado, debe ser rechazado.

DECIMO CUARTO: Que, respecto al rubro de daño por lucro cesante, el cual consiste en general, en la utilidad que en virtud del daño se ha dejado de percibir por parte del actor. El actor de autos, señala y fundamenta su perjuicio en la imposibilidad de la obtención de un crédito de consumo, el cual –en teoría- le permitirá la adquisición de una maquinaria adicional a las que ya ofrece como prestador de servicios habituales de mecanizado a otra empresa. Sobre lo anterior, cabe distinguir, que las probanzas practicadas en juicio, solo alcanzan la calidad de descriptivas, sin que se acredite de manera suficiente en la especie una utilidad o ganancia que el actor haya dejado de percibir en el desarrollo habitual de la ejecución y naturaleza de los servicios de los cuales invoca el rubro, ni que tampoco dicho contrato haya terminado o haya sido modificado a consecuencia de la hipótesis planteada. Por consiguiente el daño demandado por concepto de lucro cesante, debe ser rechazado.

DECIMO QUINTO: Que, respecto al rubro del daño moral, el cual se define en general por los padecimientos o sufrimientos percibidos por una persona por un acto dañino o antirreglamentario, que, como consecuencia produce la afectación del fuero interno del sujeto, llámese conciencia, espíritu o trastorno psicológico deben ser indemnizado en virtud de lo establecido en el artículo 2.329 del Código Civil. En el caso de marras, el actor solicita la indemnización por el rubro de daño moral, cuestión que la fundamenta principalmente en la argumentación planteada en la rectificación, basado en lo establecido en el artículo 3° letra e) de la Ley 19.496, y en la prueba documental acompañada y reseñada en los considerandos tercero y cuarto de la presente sentencia.

Que en lo relativo al daño moral, sin duda este debe extenderse al daño extrapatrimonial, porque el sentido de la institución va más allá del pretium doloris tradicional, ya que incluye otros padecimientos que rebasan los meramente físicos, anímicos o psicológicos. En ese contexto, este Tribunal reconoce que el actor lo ha padecido y que debe ser indemnizado. En efecto, tal como se

86

préstamos, lo que significa que queda fuera del mercado, en especial de la posibilidad de adquirir bienes en cuotas y estigmatizado como consumidor irresponsable. Situación que se ve agravada en el caso del actor ya que tiene la condición de pequeño empresario, todo lo cual necesariamente provoca un sufrimiento moral, razón por la cual debe ser indemnizado, fijándose prudencialmente dicho daño por el Tribunal en la suma de \$3.000.000. (tres millones de pesos).

DECIMO SEXTO: Que, de lo anterior se encuentra acreditado el nexo causal entre la infracción denunciada y el daño ocasionado al actor, habiéndose acreditado de manera suficiente la entidad y la procedencia del daño demandado, para formar la convicción del tribunal, con probanzas que permiten considerar la conducta dañina y aflicción invocada.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, la suma que se ordena pagar deberá reajustarse de acuerdo a la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de Ley N°19.496.

DECIMO OCTAVO: Que, ahora bien, la prueba se aprecia conforme a las reglas de la sana crítica según lo establecido en el artículo 14 de la Ley N°18.287. Ésta ha sido definida como aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio. La jurisprudencia, por su parte, ha dicho que las reglas que la constituyen no están formuladas en la ley; trátase, por ende, de un proceso intelectual interno y subjetivo del que analiza una opinión expuesta por otro, o sea, es una materia esencialmente de apreciación y, por lo mismo, de hecho, cuya estimación corresponde exclusiva o privativamente a los jueces del fondo.

DECIMO NOVENO: Que, por los fundamentos anteriormente expuestos, se acoge la demanda civil deducida por el demandante, sólo por el concepto de daño moral demandado.

Con lo relacionado y, teniendo, además, presente lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley N°18.287; 1 N°1 y 2, 3 letra b, 23, 24 y 50 y siguientes de la Ley N°19.496 y 1698 del Código Civil,

SE RESUELVE:

1.- Que, se condena a la sociedad **Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A., Rut 77.085.380-K**, representada legalmente por don **Michel Awad Bahna** o quien haga sus veces ambos ya individualizados en estos autos, al pago de una multa equivalente a **doscientas unidades de fomento**, por las infracciones consignadas en el considerando séptimo, octavo y noveno. Si la sociedad infractora no paga la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriado este fallo, sufrirá por vía de sustitución y apremio, una noche de reclusión nocturna por cada quinto de unidad tributaria mensual, según lo establece el artículo 23 de la Ley N°18.287, sanción que se hará efectiva en contra

fallo, se oficiara a la Tesorería General de República, a fin de que se proceda a la retención de dineros a que tenga derecho la sociedad infractora.

3.- Que, respecto a la demanda civil incoada por el actor, esta se acoge, sólo respecto al concepto del **daño moral**, desechándose respecto a los demás conceptos demandados, de acuerdo a lo razonado en los considerandos décimo tercero y décimo cuarto, deducida por don César Antonio Quezada Gatica, representado por el abogado don Ramón Carrillo Araya, en cuanto se condena a **Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A.**, RUT 77.085.380-K, representada legalmente por don **Michel Awad Bahna**, o quien haga sus veces, a pagar \$3.000.000. (tres millones de pesos), en que fue prudencialmente regulado el daño consignado en el considerando décimo quinto, suma que se reajustará en la forma expresada en el considerando décimo séptimo de este fallo, todo ello sin costas, por no haber resultado completamente vencida.

Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496, una vez que esta sentencia se encuentre ejecutoriada

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

PROVEYÓ POR DON JOSÉ P. PEREIRA ESPÍNDOLA. JUEZ TITULAR.
AUTORIZA CHRISTIAN ACEVEDO YÁNEZ, SECRETARIO TITULAR.