

C.A. de Copiapó

Copiapó, nueve de agosto de dos mil veintidós.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia apelada.

Y TENIENDO, ADEMÁS, PRESENTE:

1º) Que se ha alzado, en contra de la sentencia definitiva dictada por el juez del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó, don Jean Pierre Bondi Ortiz de Zárate, la denunciada y demandada civil COOPEUCH Ltda., por cuanto dicho pronunciamiento acoge la denuncia y condena a su parte al pago de una multa ascendente a treinta Unidades Tributarias Mensuales por la infracción al artículo 23 de la ley 19.496, acoge asimismo la demanda civil y la condena al pago de una indemnización de perjuicios en favor de Candy Morales Gajardo que fija en la suma de \$8.000.000 a título de reparación de daño moral. La referida sentencia rechaza las excepciones de incompetencia; falta de legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor y falta de legitimación pasiva del denunciante.

2º) Que la recurrente centra sus reproches, entre otras circunstancias, en el rechazo respecto de la falta de legitimación activa de SERNAC, estimando el denunciado y demandado civil que los argumentos del fallo de marras son excesivamente escuetos e incluso no satisfacen el estándar que debe cumplir una motivación completa. En efecto, el juez de fondo señaló que el Servicio involucrado se ha hecho parte en la causa conforme a las facultades que expresamente le otorga el artículo 58 letra g) de la ley 19.496.

No obstante lo anterior, de la lectura de la norma aparece que efectivamente el SERNAC actuó en ejercicio de las facultades que la ley le reconoce, pues a estricta literalidad el precepto referido indica -en lo pertinente- que posee, entre otras, las prerrogativas de “velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores...”. De este modo, el



déficit de fundamentación deviene en irrelevante, pues la disposición citada enmarca las facultades del Servicio, las que ha ejercido en el presente caso, que se deja ver como uno de aquellos que comprometen los intereses generales de los consumidores, pues se ancla en la eventual comisión de un ilícito penal, cuyos efectos recaen en una persona que no ha tenido participación en él, según da cuenta la propia situación de la parte querellada, siendo foco del interés público.

3º) Que por otra parte, la obligación de motivar tanto la premisa fáctica como la normativa es un imperativo que el Estado de Derecho impone a toda persona que detente autoridad y por cierto a los órganos que ejercen jurisdicción, con la finalidad de conjurar la arbitrariedad. Sobre el particular se ha señalado que “es posible entender la motivación como la justificación, la explicitación de las razones que el órgano en cuestión haya dado para mostrar que su decisión es correcta o atendible. Así, la motivación, tanto de la premisa fáctica como de la normativa, es una exigencia del Estado de Derecho, en cuanto modelo de Estado enemigo de la arbitrariedad del poder, pues en una sociedad moderna, los individuos no se conforman con una apelación a la autoridad, sino que exigen razones, no ya como una exigencia técnica, sino como el fundamento mismo de la legitimidad de los jueces”, (Atienza, *Las razones del derecho. Teorías de la argumentación jurídica*, Lima: Palestra 2006, p. 359) legitimidad, por ende, de naturaleza epistémica.

Así lo que la motivación persigue, entre otras cosas, es la *reproducibilidad* del razonamiento, es decir, poder reconstruir la argumentación sobre la cuestión de derecho en este caso, lo que se entiende cumplido con la alusión a la disposición normativa que resuelve el punto.

4º) Que respecto de la excepción de incompetencia del Juzgado de Policía local para conocer de la materia debatida, que el recurrente sustenta en lo prevenido en el artículo 2 bis de la ley 19.496, estos sentenciadores estiman que el fallo del tribunal *a quo* en esta parte se encuentra prolíferamente fundado en argumentos que, por lo demás, son compartidos por este tribunal de alzada.



5º) Que respecto de la alegación que la recurrente enuncia, relativa a la falta de los supuestos imprescindibles para que se configure una relación de consumo en estos antecedentes, es posible señalar que el juez del grado argumenta su decisión al hacerse cargo de la excepción de incompetencia formulada por la denunciada y demandada civil, rechazando ambas pretensiones.

Sobre esta alegación es posible reforzar los argumentos del fallo en alzada, indicando que, en efecto, la Sra. Morales Gajardo posee la calidad de socia de Coopeuch, pero igualmente es portadora de la calidad de consumidora de los servicios financieros que ofrece la empresa, pues consta de los autos que se dispuso como medida para mejor resolver, oficio a Coopeuch para que informe los productos y servicios que la denunciante y demandante posee y, además que esta última acreditara los mismos hechos.

Consecuencia de aquella diligencia dispuesta por el juez del grado, obran en el expediente oficio de la denunciada en que aparece que la Sra. Morales Gajardo posee cuenta vista y créditos de consumo, además la referida adjuntó constancia de “multiproducto”, con lo que sobradamente el punto que el recurrente estima insatisfactoriamente fundado y resuelto, resultó corroborado, además de debidamente motivado.

6º) Que el impugnante igualmente estima agravante lo resuelto por el fallo cuestionado, en cuanto se le imputa haber infringido lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor, lo que, sostiene, no se ha producido, pues su parte tomó todos los resguardos, mediante la implementación de un sistema de seguridad a fin de que la obtención del producto financiero por ellos ofrecido: la tarjeta “Dale Coopeuch”, fuera obtenida legítimamente por los usuarios, excluyendo así situaciones fraudulentas.

Sobre el tópico es forzoso señalar que el artículo 3 letra d) de la ley 19.496 garantiza “la seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles”, y ha resultado acreditado que la Sra. Morales Gajardo no había suscrito el contrato con la denunciada y que incidía en la obtención de la tarjeta “Dale Coopeuch”, sin



perjuicio de otros productos financieros que le eran proporcionados por Coopeuch, por lo que la exigencia del cumplimiento del deber de seguridad que el sentenciador ha determinado que pesa sobre la denunciada, resulta procedente.

7º) Que respecto de la acreditación de los hechos que constituyen el sustento fáctico sobre el cual reposa la condena infraccional y la civil, y respecto del cual la apelante reclama insuficiencia, por cuanto estima que no debió ser atendida la declaración del testigo Marcos Javier Ramírez Godoy, quien es pareja de la demandante por once años y, por ende, no imparcial.

Sobre el particular, elude el apelante que en la materia y procedimiento concernidos, la prueba se aprecia conforme las reglas de la sana crítica. En efecto, el artículo 14 de la ley 18.287 que Establece Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, señala “El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica...”, sistema probatorio en el cual no tienen cabida las inhabilidades *ex ante*, como al parecer pretende la recurrente, pues tratándose de sistemas de libertad de prueba, esta libertad no solo se refleja en la valoración de los elementos de juicio ausente de tasas que predeterminen un resultado probatorio, como ocurre con la prueba legal; sino que también la libertad se deja ver en la posibilidad de las partes de acreditar sus pretensiones y defensas, por cualquier medio que introduzca información relevante a la causa.

En materia de razonamiento probatorio, todo elemento de juicio (testimonial, pericial, documental, evidencia material, etc.) debe ser objeto de un doble nivel de análisis: la valoración individual que mira a calibrar la atendibilidad, fiabilidad o credibilidad del medio de prueba de que se trate y la valoración de conjunto cuya finalidad es determinar la adherencia de todos los medios de prueba -del cuadro probatorio completo- a la realidad empírica o dicho de otra forma, cuánto corroboran las hipótesis en disputa. Se debe distinguir entonces entre el agente (el testigo) y el producto (la información que proporciona a la hipótesis).

El juez del grado ha analizado razonadamente toda la prueba producida por ambas partes, entre ellas la declaración del testigo cuestionado por la demandada



y ha concluido que resulta suficiente para superar el estándar de acreditación de las pretensiones de la denunciante y demandante. Si se realiza el ejercicio de considerar aisladamente la declaración respecto de la cual se ha hecho caudal, es posible concordar con el apelante, pero ello importa un ejercicio trunco de valoración, pues evade el segundo nivel que implica la valoración conjunta de la prueba.

8º) Que, como fuera asentado, la libertad probatoria ínsita en los sistemas de sana crítica racional implican igualmente la libertad en la admisión de las pruebas, lo que significa ausencia de normas que excluyan *-a priori-* la prueba del proceso y, por tanto, está referida a la posibilidad de que las partes utilicen los elementos de prueba relevantes de los que dispongan; por lo que los reproches del recurrente en orden a que la afectación de la demandante, a fin de acreditar el daño moral, no fue probado con pericias psiquiátricas o psicológicas, como si estas fueran la única forma establecida de antemano para acreditar dicho hecho, no podrán ser atendidas.

No debe soslayarse que, precisamente la apreciación de los datos probatorios se efectúan recurriendo a generalizaciones empíricas, normalmente máximas de experiencia, lo que permite inferir los hechos desconocidos, constituidos por las afirmaciones de las partes sobre la ocurrencia de los hechos en el proceso -lo que está plasmado, si bien escueta y mezquinamente en la sentencia de marras- permite reproducir el razonamiento empleado y llegar a la misma conclusión que el juez *a quo* sobre los hechos declarados probados.

9º) Que tal como se consigna en el fallo del juez del grado, la propia denunciada reconoce que en el caso *sub lite* se produjo una suplantación de identidad por terceros que utilizaron la cuenta abierta a nombre de la denunciada para cometer ilícitos, lo que en conjunto con la demás prueba producida, da cuenta de que la demandante sufrió los rigores de un proceso penal en calidad de imputada; fue investigada por la Fiscalía y citada, en tal calidad a declarar ante la PDI, lo que ha permitido al juez de fondo realizar inferencias que lo llevaron a



concluir la existencia de afectación, malestar, molestias, desasosiego, lo que le ha permitido cuantificar el daño moral en el *quantum* que indica.

De esta forma, el daño moral se ha definido como todo daño causado a bienes de carácter no patrimonial. Así, se ha dicho por la jurisprudencia *que* “(...) respecto a la existencia de los perjuicios demandados, cabe recordar que el daño moral está constituido por el menoscabo de un bien no patrimonial que irroga una lesión a un interés moral por una que se obliga a respetarlo (Domínguez, Carmen. *El daño moral*. Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 2000, p. 84). En este sentido, el daño moral consiste y tiene su fundamento en el sufrimiento, dolor o molestia que el hecho ilícito ocasiona en la sensibilidad física o en los sentimientos o afectos de una persona.

10º) Que, finalmente a fin de hacerse cargo de los argumentos del apelante en cuanto a que “los únicos responsables son los delincuentes que están detrás de esta sofisticada estafa, siendo Coopeuch y la denunciante víctimas de estos delitos”, es posible argumentar, en primer término que lo que se le recrimina a Coopeuch no es la realización de maniobras fraudulentas, directamente o través de terceros, sino la falta de resguardos o medidas de seguridad eficaces para impedir las, pues el sistema implementado no resistió las acciones que llevaron a la obtención y utilización de la tarjeta “Dale Coopeuch”, y por otra parte, que hubo negligencia al no atender con la prontitud que el caso ameritaba, la petición de cierre o bloqueo de la tarjeta que formuló la demandante, todo lo cual confluye en compartir la decisión del juez recurrido.

Por estas consideraciones y visto, además lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 18.287, Ley 19.496 y artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de fecha treinta y uno de enero de dos mil veintidós, dictada por el juez titular del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó don Jean Pierre Bondi Ortiz de Zárate.

Se previene que la Srta. Fiscal Judicial Subrogante estuvo por rebajar el monto de la indemnización de perjuicios otorgada a \$5.000.000 (cinco millones de pesos) por estimar que dicho monto -y en razón de la prueba rendida en autos- se



condice y resulta proporcional con las gestiones penales que le correspondió vivenciar a la Sra. Morales Gajardo en calidad de imputada investigada, que tienen directa relación con los hechos constitutivos de un eventual ilícito de fraude que le afectó, pero además, con la circunstancia de que sus reclamos y solicitud de cierre de la tarjeta de marras, no fueron oportunamente atendidos.

Regístrese, notifíquese y devuélvase virtualmente en su oportunidad.

Redactó la ministra Marcela Paz Araya Novoa.

N°Policia Local-15-2022.



Pronunciado por la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Copiapó integrada por Ministra Presidente Marcela Paz Ruth Araya N., Ministro Suplente Rodrigo Miguel Cid M. y Fiscal Judicial María Jose Hernandez S. Copiapo, nueve de agosto de dos mil veintidós.

En Copiapo, a nueve de agosto de dos mil veintidós, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



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 02 de abril de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>