

27 SET. 2013

REGION DE TARAPACA

NOTIFICADO CON FECHA

.....de del .  
a las hrs.

ROL N° 5813-L

Iquique, veintinueve de enero de dos mil trece.

Juan Saavedra F.  
Receptor

VISTOS

La denuncia infraccional y demanda civil, a fojas y siguientes, interpuesta por don Enrique Fernando Miranda Condori, Cedula de Identidad y Rol Onico Tributario N° 12.607.515-4, domiciliado en Alto Hospicio, Av. Ramon Perez Opazo N° 3074, en contra de Administradora de Creditos Comerciales Presto Limitada (Tarjeta Presto), Rol Onico Tributario 77.910.620-9, representada legalmente por don Rodrigo Cruz Matta, Cedula de Identidad y Rol Onico Tributario N° 6.978243-4, ambos domiciliados para estos efectos en Iquique, Av. Heroes de la Concepcion N° 2653, p-r infraccion a la Ley N° 19.496, sobre Proteccion de los Derechos de los Consumidores.

Senala el actor que en el mes de noviembre de 2011 concurre a las dependencias de la denunciada a pagar la totalidad de la deuda que mantenía con la empresa, todo ello con el objeto de efectuar el cierre de su cuenta. Agrega que solicita a la denunciada el Estado de Cuenta y el calculo del total de 10 adeudado, por lo que en base a esta informacion, el dia 18 de noviembre de 2011 efectua un pago de \$200.000 a traves de su cuenta corriente, \$200.000 en efectivo, y luego \$242.424, pagando asi el saldo total de su cuenta. Se le entrega la documentacion de "Precierre", indicandosele que nada debe. Sostiene que se le esta volviendo a cobrar la suma ya cancelada, y que anularon internamente la transaccion del pago de su cuenta sin haberle informado de aquello.

En virtud de lo antes expuesto, presenta denuncia infraccional y solicita tenerla por interpuesta en contra de Administradora de Creditos Comerciales Presto Limitada (Tarjeta Presto), acogerla a tramitacion y en definitiva condenarla a go del maximo de la multa sefialada en la Ley N° 19.496, co

ur-l.

Sustenta jurídicamente su solicitud en el artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496.

En cuanto a la acción de **reintegración de perjuicios**, solicita que se condene a la parte demandada, a la suma de \$800.000, más los intereses, **reajustes** y **costas**. **Fundamenta** jurídicamente la acción en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496.

A fojas 4 a 13, documentos acompañados a la presentación del actor.

A fojas 17, comparece don **Srique Fernando Miranda Condori**, ya individualizado, quien ratifica sus acciones.

A fojas 22, asume patrocinio el abogado don **Sergio Segovia Inostroza**, domiciliado en Iquique, calle San Martín N° 255, Oficina 104, en representación de la parte denunciada y demandada civil, **Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada**. Acompaña documentos de fojas 23 y 24. Delega poder en la abogado **Margaret Martínez Sánchez**.

A fojas 55, rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de ambas partes. El actor ratifica sus acciones. La parte denunciada y demandada civil contesta, señalando: a) Que los pagos indicados por el actor, de \$200.000 de su cuenta corriente, \$200.000 en efectivo, y \$242.424 sin señalar medio de pago, no resultan ser efectivos, por cuanto en los registros de su representada, **Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada**, solo figuran 2 pagos, uno por \$242.424, y otro por \$200.000; b) Que respecto del pago de \$200.000 hubo un error de ingreso de dicho pago", por lo que se procedió a anular el pago ingresado inicialmente, anulación que se realizó con la misma fecha 18 de noviembre de 2011, Y que fue informado al denunciante"; c) Que el denunciante mantiene vigente con la empresa en virtud del pago anulado; d) **Q** cuanto al dano emergente no existe un detrimento real, **efecto**.

10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99  
100

patrimonial, por el valor de \$200.000, mas dias de trabajo, y perdida de renta mensual; y, e) Que en cuanto al dano moral, el actor no sefiala ninguna suma de dinero a indemnizar par este concepto. No se produce conciliaci6n y se recibe la causa a prueba. No se rinde prueba testimonial. En cuanto a la prueba documental, la parte denunciante acompaana los documentos de fojas 29 a 53, y la parte denunciada, los de fojas 54. No se solicitan diligencias.

A fojas 59 a 62, documentos acompanados por el actor.

A fojas 68, rola el decreto que cita a las partes a oir sentencia.

#### CONSIDERANDO

##### A. En cuanta a la denuncia infraccional

Primero: Que le ha correspondido a este sentenciador determinar la responsabilidad infraccional y civil de Administradora de Creditos Comerciales Presto Limitada (Tarjeta Presto), representada legalmente por don Rodrigo Cruz Matta, por infracci6n a la Ley N° 19.496, sobre Protecci6n de los Derechos de los Consumidores, articulos 3 literal b), 12, y 18, al no haber informado veraz y oportunamente al consumidor acerca del servicio de tarjeta de credito contratado; no haber respetado los terminos y condiciones de dicho servicio, efectuando cobros indebidos; y haber efectuado un cobro superior al informado; por lo que para desentranar la cuesti6n controvertida se analizaran las diferentes conductas denunciadas, y si estas tienen algun grado de reprochabilidad.

Segundo: Que, en lo referente a la deuda, el actor plantea haber efectuado tres pagos: uno de \$200.000 con cargo a su cuenta corriente; otro de \$200.000 en efectivo; y un tercero por \$242.424; lo cual habria saldado totalmente la deuda que mantenía con la empresa denunciada, procediendo esta última al "pre-cierr/e" de la cuenta.



**Tercero:** Que sobre tales aseveraciones la denunciada argumenta a fojas 55 vta. no ser efectivos dichos pagos, por cuanto en sus registros solo figuran 2 pagos, uno por \$242.424, "respecto del cual existe comprobante de respaldo, pago efectuado con fecha 18 de noviembre de 2011, a las 10:30 horas" y otro por \$200.000 "efectuado por la tarjeta de debito del denunciante el mismo día, a las 09:05 horas".

En este sentido cabe señalar que de los documentos presentados por la propia denunciada a fojas 54, unido al documento de fojas 07, consistente en una Cartola de Cuenta Corriente de la cuenta del denunciante, se tiene por probado que el actor efectuó el día 18 de noviembre de 2011 un pago por la suma de \$200.000, y otro por \$242.424. Corrobora además el pago efectuado mediante tarjeta de debito el documento de fojas 9, en el cual se observa que coincide el monto, fecha y hora allí señalada, con lo afirmado por la empresa a fojas 55 vta.

**Cuarto:** Que, por consiguiente, se colige que la denunciada niega que Miranda Condori le haya efectuado un pago de \$200.000 en efectivo el día 18 de noviembre de 2011. Sin embargo, del documento rolante a fojas 8, titulado "CONSULTA DETALLE TRANSACCION TARJETA PRESTO", se puede apreciar claramente que el día 18 de noviembre de 2011, a las 8:55:29 horas, se efectuó el pago de \$200.000, en efectivo, a la tarjeta número 9200642312812009, con "Código de Respuesta: 00 OK", número de cuenta correspondiente a la cuenta del denunciante de autos, según consta en el documento de fojas 13. Por estos razonamientos se desestima el argumento opuesto por Tarjeta Presto, y en consecuencia queda acreditado el pago de \$200.000 en efectivo por parte de Miranda Condori al proveedor.

**Quinto:** Que indica asimismo la denunciada, a fojas 55 vta., que el consumidor intentó pagar la suma de \$200.000 "con la misma tarjeta antes señalada", sin embargo por un error de ingreso de dicho



pago, dado que se habria ingresado como medio de pago "cheque", "cuestion que no correspondia", por no ser el medio de pago utilizado, se anulo el pago ingresado inicialmente, es decir, que, conforme al tenor del documento de fojas 12, consistente en una carta de respuesta de Tarjeta Presto a Sernac, existiria un "error sistematico", por el cual el pago de \$200.000 fue "duplicado", motive por el cual dicho pago fue anulado.

Sobre esta alegacion cabe senalar que de acuerdo a 10 razonado en los acapites precedentes, medios probatorios agregados al proceso, con especial atencion a los de fojas 7, 8, 9, Y 54, ha quedado palmariamente establecido que uno de los pagos de \$200.000 fue enterado en efectivo, y el otro, tambien de \$200.000, mediante tarjeta de debito, por lo que la calificacion de uno de ellos, por parte del proveedor, como "duplicado" resulta improcedente.

**Sexto:** Que, en este mismo orden de ideas, tambien resulta improcedente pretender justificar la anulacion del pago de \$200.000 en un "error de ingreso", "duplicado", o "error sistematico", toda vez que un error administrativo del proveedor no imputable al consumidor no es argumento suficiente para desvirtuar dicho pago, razonar en tal sentido significaria poner de cargo del consumidor los efectos de errores administrativos del proveedor, lo cual es contrario a la buena fe y a los principios que inspiran la Ley N° 19.496, sobre Proteccion de los Derechos de los Consumidores; por tanto, se desecha tal argumento.

**Septimo:** Que en cuanto a la informacion entregada por Tarjeta Presto a Miranda acerca de la anulacion del pago, la empresa argumenta que la anulacion se realice con la misma fecha 18 de noviembre de 2011, y que fue informada al denunciante, sin embargo, no rolan en el proceso antecedentes o probanzas que permitan acreditar que informe veraz y oportunamente de dicha operacion al actor, teniendo presente que le corresponde a ésta la carga de la prueba de sus alegaciones, en virtud del articulo 1698



del Código Civil. Es más, resulta inverosímil tal alegación dado que los citados documentos de fojas 7 y 8, titulados "CONSULIA DEL ALLETRANSACCIONARJETAPR~STc5", de fecha 5 de marzo de 2012, es decir más de tres meses después de la mentada anulación, indican que los dos pagos de \$200.000 efectuados el día 18 de noviembre de 2011, se encuentran "OK", sin representar anulación o problema alguna con dichos pagos.

**Octavo:** Que, en consecuencia, habiéndose determinado la efectividad de los pagos efectuados por el actor, de \$200.000, \$200.000, y \$242.424, se desestima lo afirmado por la denunciada, al señalar que el actor mantiene deuda vigente con la empresa en virtud del pago anulado.

**Noveno:** Que, así las cosas, acorde a lo relacionado en los acápite precedentes, y analizados los antecedentes y probanzas agregadas al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, esta Judicatura concluye que Adilinis Tradora de Créditos Comerciales Presto Limitada (Tarjeta Presto), no informó veraz y oportunamente al consumidor acerca del servicio de tarjeta de crédito contratado, concretamente acerca de la anulación del pago efectuado para el cierre de la cuenta; no respetó los términos y condiciones de dicho servicio, efectuando cobros indebidos; y realizó cobros superiores a los informados debido a la anulación improcedente de uno de los pagos; contraviniendo con ello lo previsto en los artículos 3 literal b), 12, y 18, de la Ley N° 19.496, fundamentos por los cuales se dará lugar a la denuncia infraccional interpuesta en autos.

**DAcimo:** Que, mediante el documento de fojas 13, Boleta N° 943736, del Servicio de Atención al Cliente Presto, consta que el proveedor accedió al "pre-cierre" de la cuenta de la denunciante; por otro lado, la "Cada de Renuncia Tarjeta de Crédito Titular" de la misma foja, no acredita el cierre de la cuenta, dado que se encuentra rubricada por el denunciante, tampoco por la empresa.



Sin perjuicio de ello, con el objeto de evitar el enriquecimiento sin causa, se ordenara a Administradora de Creditos Comerciales Presto Limitada (Tarjeta Presto) el cierre de la cuenta del denunciante, y asimismo dejar sin efecto todos los cobros, cargos, y operaciones, posteriores a los pagos efectuados el dia 18 de noviembre de 2011 por el actor para el cierre de la cuenta.

**B. En cuanto a la demanda civil**

**Decimo primero:** Que el demandante civil, en el primer otrosi de su presentaci6n, interpone demanda de indemnizaci6n de perjuicios, solicitando la suma de \$800.000. En este sentido, respecto al dano emergente, el actor indica como perjuicio el pago de \$200.000 mas intereses, dias de trabajo, y \$60.000 p-r "perdida de renta mensual".

En cuanto al pago de \$200.000 mas intereses, se desestima, por cuanto es incompatible alegar la anulaci6n improcedente del pago de dicha suma y posteriormente solicitar su restituci6n a titulo de dano emergente.

Luego, en 10 relativo a los dias de trabajo y \$60.000 por "perdida de renta mensual", cabe senalar que corresponde a quien alega el dano la prueba de aquel, situaci6n que no se verifica en autos, toda vez que no existe certeza alguna del perjuicio ocasionado por los "dias de trabajo", como tampoco sobre la '\p-rdida de renta mensual", par esto se rechaza el resarcimiento por dicho concepto.

**Decimo segundo:** Que respecto al dano moral se hace presente que tambien es necesario acreditarlo, y de igual forma determinar su cuantia, lo cual no se encuentra determinado, dado que el actor no senala cifra alguna a indemnizar por este concepto.

**Decimo tercero:** Que no se encuentra acreditado que la hipertensi6n alegada a fojas 55 por el actor haya sido causada por los hechos denunciados en autos, ya que los documentos acompanados a fojas 50 a 62 en prueba de dicha patologa, no indican inequívocamente que



Miranda Condori sufra de hipertensi6n, como tampoco alguna fecha cierta de dicha enfermedad, de modo de determinc.r si esta se present6 antes o despues de las infracciones cometidas por Tarjeta Presto.

**Decima cuarto:** Que, por las consideraciones antes expuestas, se rechaza la indemnizaci6n de perjuicios a t'itulado de da:lomoral.

Y Visto ademas, 10 dispuesto en los articulo~ 2º, 3º letra e), 12, 23, 24, 26, 27, 37, 43, Y 50 Y siguientes, todos de la Ley N° 19.496; C6digo Civil; C6digo de Comercio; Ley N° 15.231, sobre Organizaci6n y Atribuciones de los Juzgados de Pol:cia Local; y, Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policia Local.

RESUELVO

A. En 10 infraccional

a) Condenese a Administradora de Creditos Comerciales Presto Limitada (Tarjeta Presto), representada legalmente p-r don Rodrigo Cruz Matta, ambos domiciliados para estosefectos en Iquique, Av. Heroes de la Concepci6n N° 2653, al pago de una multa a beneficia fiscal de 20 Unidades Tributarias Mensuales, por in:EracciOn a los articulos 3 literal b), 12, y 18, de la Ley N° 19.496, sobre Protecci6n de los Derechos de los Consumidores.

b) La multa debera ser pagada en Tesoreria Regional de Tarapaca Iquique, dentro de quinto dia de notificada la presente sentencia, caso contrario, librese orden de reclusiOn por el .:ermino legal, por via de sustituci6n y apremio, en contra del representante legal de Administradora de Creditos Comerciales Presto Limitada (Tarjeta Presto), don Rodrigo Cruz Matta.

B. En 10 civil

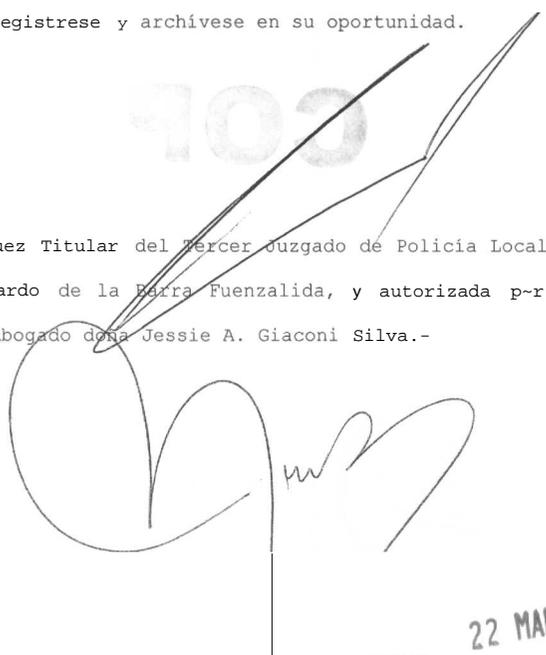
a) Rechacese la demanda civil interpuesta par don Enrique Fernando Miranda Condori, en contra de Administradora de Cr6ditos Comerciales Presto Limitada (Tarjeta Presto), conforme a lo relacionado en los acapites 11º a 14º.



- b) Ordenese a Administradora de Creditos Comerciales Presto Limitada (Tarjeta Presto) el cierre de la cuenta de don Enrique Fernando Miranda Condori, y dejar sin efecto todos los cobros, cargos, y operaciones, posteriores a los pagos efectuados el dia 18 de noviembre de 2011 por el actor para el cierre de la cuenta.
- c) No se condena a Administradora de Creditos Comerciales Presto Limitada (Tarjeta Presto), al pago de las costas de la causa, por no haber resultado totalmente vencida.
- d) Remitase copia autorizada de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez que se encuentre ejecutoriada.
- e) Notifiquese, registrese y archívese en su oportunidad.

903

Dictada p-r el Juez Titular del Tercer Juzgado de Policia Local de Iquique, don Ricardo de la Barra Fuenzalida, y autorizada p-r la Sra. Secretario Abogado dona Jessie A. Giaconi Silva.-



22 MAR 2013

IQUIQUE,

CERTIFICO Que, la presente es copia fiel a su original que he tenido a la vista. Doy fe.

Juan A. Saavedra Ferrada  
Receptor



... 2p O  
del o... "L... s presente E: copia fiel  
Day :... , que nido 21. vista.

  
Secretario Abogado.