

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

MAIPU



PROCESO ROL N° 1109-2013

MAIPÚ, once de septiembre de dos mil trece.

VISTOS:

Que la denuncia infraccional de fecha 4 de marzo de 2013, interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor da cuenta de presunta Infracción a la Ley 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, hecho que habría ocurrido el día 31 de diciembre de 2012, en que participaron:

PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA, cédula de identidad N° 17.150.656-5, 24 años de edad, soltera, dueña de casa, domiciliada en Avenida Tres Poniente N° 1275, Villa Altar del Carmen, comuna de Maipú.

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT 60.702.000-0, representado legalmente por Juan Antonio Peribonio Poduje, representado judicialmente por el abogado **Rodrigo Martínez Alarcón**, cédula de identidad N° 10.766.858-6, y Jefe Subrogante de la Dirección Regional Metropolitana del SERNAC, todos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, quien otorga poder a los abogados **María Gabriela Millaquén Uribe**, **Catalina Cárcamo Suazo**, **Silvia Prado Duran** y **Víctor Villanueva Paillavil**, junto con los habilitados de derecho **Erick Vásquez Cerda** y **Rodrigo Andrés Avello Avello**, mismo domicilio a fojas 1, 15 a 22. Delegación de poder en el abogado Javier Godoy Harb, mismo domicilio fojas 27.

TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, **TRICOT**, ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, representado legalmente por Eduardo Pollak Ben-David, cédula de identidad N° 5.711.411-8 y Guillermo Torres Mondaca, cédula de identidad N° 7.373.687-0, ambos domiciliados en Avenida Vicuña Mackenna N° 3600, comuna de Macul, según fojas 29.

Representado judicialmente por el abogado **Jorge Gompertz Pumarino**, domiciliado en calle Santa Lucía N° 344, oficina 62, comuna de Santiago, quien otorga poder al abogado **Ricardo Vásquez Dazarola**, mismo domicilio, según fojas 32.



1.- Que consta a fojas 1 y 2, copia de Resolución Exenta N° 1217 de 1 de agosto de 2012, la cual establece subrogancia en el cargo de jefe de la dirección regional metropolitana del SERNAC.

2.- Que consta a fojas 1 y 2, copia de Resolución Exenta N° 1883, de 28 de diciembre de 2012, referente a delegación de atribuciones y facultades en Directores Regionales del SERNAC.

3.- Que a fojas 15 a 23, consta denuncia infraccional de fecha 4 de marzo de 2013, interpuesta por el **Servicio Nacional del Consumidor** por presunta Infracción a la Ley 19.496, en contra de **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, TRICOT**, ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, representado legalmente por Eduardo Pollak Ben-David, cédula de identidad N° 5.711.411-8 y Guillermo Torres Mondaca, cédula de identidad N° 7.373.687-0, ambos domiciliados en Avenida Vicuña Mackenna N° 3600, comuna de Macul, en atención al reclamo efectuado por **PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA**, cédula de identidad N° 17.150.656-5 señala lo siguiente: “ En lo particular de los hechos denunciados, el SERNAC ha tomado conocimiento, a partir del reclamo efectuado por **PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA**, cédula de identidad N° 17.150.656-5, el día 31 de diciembre de 2012 solicitó en la tienda TRICOT, sucursal 21 de mayo N° 505, un avance en efectivo por el monto de \$50.000.-, según consta en recibo acompañado en el tercer otrosí de esta presentación. En dicho documento se estableció que el pago sería mediante abono en 4 cuotas de \$13.990.- con una tasa de interés correspondiente al 4,69 %. Ahora bien la consumidora una vez que revisa la transacción se percata que existe un cobro no informado por gastos de asesoría que se eleva a un monto de \$4.674, lo que en definitiva se traduce en que el pago mensual aumente a \$18.673 y con ello el costo total del avance sea de \$74.692.- Por lo anterior la consumidora presume que se están cobrando intereses excesivos, frente a lo cual decide interponer un reclamo ante este Servicio con fecha 7 de enero de 2013, el cual quedó registrado con el N° 6665110, dando traslado del reclamo a la empresa denunciada, que se pronuncia sobre el caso el día 20 de enero de 2013 a través de Rodrigo Barrios, subgerente de operaciones de SOLUCARD S.A., en tal documento adjunto en el tercer otrosí de este escrito, se reconoce el avance en efectivo por los montos antes señalados, más no el cobro excesivo de los intereses, pues según la empresa tales cobros de “ administración y mantención” establecidos en el contrato inicial de contratación de la tarjeta TRICOT, e informados mediante publicaciones en las sucursales, deben ser considerados de forma independiente a los gastos provenientes del avance, pero que sin embargo, deben ser cancelados unitariamente. Es decir, acumulados en un solo pago y reflejados en el monto total del avance. Sin embargo, la misma empresa señala que “ cada avance en efectivo está afecto a un cobro”. ..Por lo expuesto no se puede llegar a otra conclusión que aquellos gastos deban ser entendidos como un todo dentro del monto que se indica en el pago mensual, y no



separadamente, como pretende la empresa, a pesar que se hayan unido los servicios, pues difícilmente alguien contrata con tales intensiones, debido a que el consumidor paga por un servicio integral, de lo contrario, se generaría un doble pago injustificado y llevaría al absurdo de permitir dos transacciones por el pago de un mismo servicio, ya que es lógico que la solicitud de un avance debe tener incluida la de gastos de mantención pues dicha transacción está afecta a ello. Así, se concluye que a las cuotas del avance se le sujetan o amarran dichos cobros, aplicándoles de igual forma la correspondiente tasa de interés efectiva, lo cual sucede en este caso al sumar todos los gastos en un solo monto dividido en cuatro cuotas, según las cifras presentadas. Ello claramente la intención de la empresa de ofrecer un servicio integral y no de forma independiente, como pretende la empresa...Debido a ello, con fecha 30 de enero de 2013, SERNAC, por presunta infracción al interés máximo convencional, procede a efectuar contra **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, un informe sobre el cálculo del interés cobrado a la consumidora y verificar si éstos se ajustan a las normas vigentes, informe registrado como Memorando N° 6, realizado por Paola Llantén Olivares, Encargada Financiera y Calidad de la Dirección Regional del SERNAC**, análisis que se encuentra acompañado en el tercer otrosí de esta presentación. El estudio se realizó con los antecedentes presentados por la consumidora, cuales son, un avance por \$50.000.- pagadero en 4 cuotas de \$13,990.- interés de 4, 69 y un monto afecto al avance por 4.674 con denominación de "Ases. Eval. Avance en efectivo", lo que dejaba las cuotas en un valor de 18.673...La conclusión es clara, los cobros realizados por **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, están sobre los márgenes máximos legales establecidos, ya que como se constata, la tasa de interés efectiva aplicada es de un 18,24%, procediendo la empresa en infracción.**

Acompaña los siguientes documentos:

- Formulario único de atención de público del caso N° 6665110 a fojas 7 y 8.
- Copia simple del cupón informativo que detalla estado de cuenta de PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA, cédula de identidad N° 17.150.656-5 a fojas 9.
- Copia simple de respuesta entregada por la denunciada con fecha 20 de enero de 2013 a fojas 10 y 11.
- Memorandum N° 6, emitido por la Encargada Financiera y Calidad de la Dirección Regional Metropolitana del SERNAC con fecha 30 de enero de 2013 a fojas 12.
- Copia simple de avance en efectivo emitido por TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, con fecha 31 de diciembre de 2012 que da cuenta de los cobros aplicados a fojas 13.
- Copia simple de cupón de pago de fecha 21 de enero de 2013 emitido por Tricot a fojas 14.



4.- Que a fojas 24, consta Certificado Antecedentes Conductor de **PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA**, cédula de identidad N° 17.150.656-5, con antecedentes infraccionales.

5.- Que a fojas 27, consta delegación de poder del abogado Rodrigo Martínez Alarcón, representante judicial de SERNAC en el abogado Javier Godoy Harb, mismo domicilio.

6.- Que a fojas 29 a 31, consta Mandato Judicial de **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0**, al abogado **Jorge Gompertz Pumarino** y otros.

7.- Que a fojas 34 a 37, consta declaración indagatoria de la parte denunciada de **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0**, del abogado Jorge Gompertz Pumarino: “ ..En efecto el denunciante incurre en un error al sumar a la tasa de interés **el cobro que se hizo por la comisión del avance en efectivo derivada de la evaluación crediticia** que se hace del cliente al momento en que solicita un avance...La comisión del avance, es un cobro **por un servicio expresamente solicitado y aceptado por el cliente y que está fijado previamente en el contrato de la tarjeta de crédito y a mayor abundamiento se indica también en el voucher (comprobante) que el cliente firmó y que se encuentra agregado a fojas 13.** Por lo tanto el error se produce al sumar la comisión del avance a la tasa de interés, cuestión que no corresponde..” La evaluación crediticia tiene por objeto determinar si al momento de la solicitud de avance el cliente es sujeto de crédito de acuerdo a los antecedentes comerciales que tiene en ese momento y al monto al cual puede aspirar en caso de que se determine que sí es sujeto de crédito...El cliente solicitó un avance en efectivo de \$50.000.- a pagar en cuatro cuotas de \$13.999, cada una con una tasa de interés mensual de 4,6%, **a lo cual debe agregarse la suma de \$4.674, por cada cuota por concepto de comisión respectiva antes aludida, lo que hace un total a pagar en cada cuota de \$18.673...**El monto de la comisión por avance en efectivo es fijo, está señalado en el contrato firmado por el cliente e informado en pizarras en todas las tiendas...**Por cada operación crediticia el cliente debe ser evaluado. El cliente es evaluado cada vez que solicita un avance en efectivo”**

8.- Que a fojas 42, consta declaración indagatoria de la parte denunciante de **PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA**, cédula de identidad N° 17.150.656-5: “ Que vengo en ratificar la denuncia de fojas 15 y siguientes, solicité un avance en efectivo por la suma de \$50.000.- a TRICOT, pactando 4 cuotas de \$13.999.- yo las cancelé y donde indica el valor de la cuota decía **cobro extra por asesoría** cobrándome la suma de \$4.000 y algo más no me recuerdo con exactitud. Que yo firmé el recibo del dinero de \$50.000.- esto fue en TRICOT ubicado en calle Ahumada, al otro día fui a TRICOT de Avenida 5 de abril de esta comuna de Maipú, conversé con la encargada por el tema para preguntar si todos los meses tendría que pagar la suma adicional por la **Asesoría me dijo que sí**, le indiqué entonces que devolvería la plata esto es los \$50.000.- ellos no aceptaron me informaron que tenía que ir a la tienda donde había solicitado el avance en efectivo. Que yo concurrí a la tienda de



Ahumada donde repito fue donde solicité el efectivo de \$50.000.- no me dieron solución a mi requerimiento que era devolver el dinero, sólo me indicaron que tenía que cancelar la cuota más el cobro por Asesoría, además que yo había firmado lo que es efectivo pero pensando que estaba firmando el Avance. Quiero señalar que se me cobró en exceso la suma de \$18.500 por los cobros de Asesoría, los que tuve que cancelar.”

9.- Que a fojas 45 y 46, la parte denunciante de **PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA**, cédula de identidad N° 17.150.656-5 viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, TRICOT**, ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, representado legalmente por Eduardo Pollak Ben-David, cédula de identidad N° 5.711.411-8 y Guillermo Torres Mondaca, cédula de identidad N° 7.373.687-0, por concepto de **daño emergente** la suma de \$23.500 y por concepto de **daño moral** la suma de \$1.000.000.- más reajuste, intereses y costas.

10.-Que a fojas 65 a 67, consta celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de **PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA**, cédula de identidad N° 17.150.656-5, **SERNAC** a través de su apoderado y de **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, TRICOT** a través de su apoderado. Llamadas las partes a conciliación ésta se produce en los siguientes términos:

1.- La parte de **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, TRICOT** a través de su apoderado señala que a **PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA**, cédula de identidad N° 17.150.656-5, se le reversó el cobro por comisión de avance en efectivo por la suma de \$18.673.-monto que será retirado por ella en las tiendas de la empresa TRICOT, junto con el pago de una suma única y total de \$50.000.- que se paga en este acto y al contado, además las partes dejan constancia que se le clarificó a la clienta el origen del cobro por avance en efectivo y su razón

2.- La parte de **PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA**, cédula de identidad N° 17.150.656-5, acepta a su entera satisfacción.

3.- La parte de SERNAC toma conocimiento del acuerdo de las partes.

4.- La parte denunciada solicita el archivo de los antecedentes en atención al avenimiento.

Prueba documental.

La parte denunciada de autos acompaña los siguientes documentos.

- Correo electrónico de **fecha 24 de febrero de 2011** enviado por la Jefa de la Dirección Jurídica del SERNAC de esa fecha, señalando que el contrato se ajusta a los requerimientos solicitados por SERNAC a fojas 51 a 53.



- Contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de las tarjetas de crédito celebrado con fecha 9 de octubre de 2011 a fojas 54 a 64. El Tribunal resuelve, téngase por aprobada la conciliación en todo aquello que no sea contrario a derecho.

11.- Que a fojas 68 y 69, la parte del SERNAC objeta documentos de fojas 51 a 64.

12.- Que a fojas 70, el Tribunal ordena que pasen los autos para fallo.

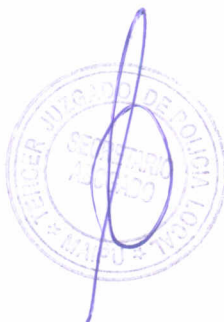
Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional

PRIMERO: Que el hecho de la relación consumidor proveedor de las partes del proceso no es controvertido por lo que se establece, siendo reconocido expresamente por todas las partes del proceso.

SEGUNDO: Que el hecho controvertido consiste en determinar si el cobro que se hizo la parte denunciada de autos por la comisión del avance en efectivo derivada de la evaluación crediticia que se hace del cliente al momento en que solicita un avance se encontraba la parte denunciante en pleno conocimiento de este cobro al momento de solicitar dicho avance.

TERCERO: Que atendido el mérito de autos, la denuncia particular de fojas 15 a 23, en que la parte denunciante y demandante de **PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA**, cédula de identidad N° 17.150.656-5, y Servicio Nacional del Consumidor **SERNAC** deduce denuncia infraccional por contravención a los artículos 3 inciso 1, letra b), 23 inciso 1 y 39 de la Ley 19.496, sobre los Derechos de los Consumidores en contra de **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, TRICOT**, declaración indagatoria de la parte denunciada de **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0**, del abogado Jorge Gompertz Pumarino a fojas 34 a 37, la declaración indagatoria de la parte denunciante de **PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA**, cédula de identidad N° 17.150.656-5 a fojas 42, en la cual señala que solicitó un avance en efectivo por la suma de \$50.000.- a **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, TRICOT**, pactando 4 cuotas de \$13.999.- las que canceló y donde indica el valor de la cuota aparecía **cobro extra por asesoría** cobrándole la suma de **\$4.674, por cada cuota por concepto de comisión**, que firmó el recibo del dinero de \$50.000.- en la tienda **TRICOT** ubicada en calle Ahumada, al día siguiente se dirigió a la tienda **TRICOT** ubicada en Avenida 5 de abril de ésta comuna de Maipú, conversó con la encargada para informarse si todos meses debería pagar esa suma adicional por la “**Asesoría**”, le responde que efectivamente es así, por lo cual la denunciante de autos indica que devolvería el la suma solicitada, esto es, los \$50.000.- lo cual no fue aceptado, informándosele que debía dirigirse a la tienda donde había solicitado el avance en efectivo. Quienes tampoco dieron solución a su requerimiento, sólo le indicaron que tenía que cancelar la cuota, más el cobro por **Asesoría**, señalando la parte denunciante que firmó pensando que estaba firmando el Avance, por lo que considera que el cobro excesivo fue de \$18.500, por concepto de



Asesoría, los cuales debió cancelar. Por lo anterior la parte denunciante de **PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA**, cédula de identidad N° 17.150.656-5, a fojas 45 y 46, viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, TRICOT**, ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, representado legalmente por Eduardo Pollak Ben-David, cédula de identidad N° 5.711.411-8 y Guillermo Torres Mondaca, cédula de identidad N° 7.373.687-0, por concepto de **daño emergente** la suma de \$23.500 y por concepto de **daño moral** la suma de \$1.000.000.- más reajuste, intereses y costas. Que a su vez a fojas 48 a 50, la parte denunciada de **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0**, a través de su apoderado señala que la parte denunciante de autos, incurre en un error al sumar a la tasa de interés el cobro que se hizo por la comisión del avance en efectivo derivada de la evaluación crediticia que se hace del cliente al momento en que solicita un avance, en atención que la comisión del avance, es un cobro por un servicio expresamente solicitado y aceptado por el cliente y que está fijado previamente en el contrato de la tarjeta de crédito y que se indica en el voucher o comprobante que el cliente firmó, lo cual constaría a fojas 13. Por lo tanto el error se produce al sumar la comisión del avance a la tasa de interés, cuestión que no corresponde. Puesto que la **evaluación crediticia** tiene por objeto determinar si al momento de la solicitud de avance el cliente es sujeto de crédito de acuerdo a los antecedentes comerciales que tiene en ese momento y al monto al cual puede aspirar en caso de que se determine que sí es sujeto de crédito, por lo tanto el cliente al solicitar un avance en efectivo de \$50.000.- a pagar en cuatro cuotas de \$13.999, cada una con una tasa de interés mensual de 4,6%, a lo cual debe agregarse la suma de \$4.674, por cada cuota por concepto de comisión por evaluación crediticia, lo que hace un total a pagar en cada cuota de \$18.673. Que el monto de la comisión por avance en efectivo es fijo, está señalado en el contrato firmado por el cliente e informado en pizarras en todas las tiendas. Que por cada operación crediticia el cliente debe ser evaluado. El cliente es evaluado cada vez que solicita un avance en efectivo, celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, a fojas 65 a 67, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de **PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA**, cédula de identidad N° 17.150.656-5, **SERNAC** a través de su apoderado y de **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, TRICOT** a través de su apoderado. Llamadas las partes a conciliación ésta se produce en los siguientes términos:

1.- La parte de **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, TRICOT** a través de su apoderado señala que a **PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA**, cédula de identidad N° 17.150.656-5, se le reversó el cobro por comisión de avance en efectivo por la suma de \$18.673.-monto que será retirado por ella en las tiendas de la empresa TRICOT, junto con el pago de una suma única y total de \$50.000.- que se paga en este acto y al contado,



además las partes dejan constancia que se le clarificó a la clienta el origen del cobro por avance en efectivo y su razón

2.- La parte de **PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA**, cédula de identidad N° 17.150.656-5, acepta a su entera satisfacción.

3.- La parte de SERNAC toma conocimiento del acuerdo de las partes.

4.- La parte denunciada solicita el archivo de los antecedentes en atención al avenimiento.
Prueba documental.

La parte denunciada de autos acompaña los siguientes documentos.

- Correo electrónico de **fecha 24 de febrero de 2011** enviado por la Jefa de la Dirección Jurídica del SERNAC de esa fecha, señalando que el contrato se ajusta a los requerimientos solicitados por SERNAC a fojas 51 a 53.

- Contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de las tarjetas de crédito celebrado con fecha 9 de octubre de 2011 a fojas 54 a 64. celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, a fojas 65 a 67, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de **PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA**, cédula de identidad N° 17.150.656-5, **SERNAC** a través de su apoderado y de **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, TRICOT** a través de su apoderado. Llamadas las partes a conciliación ésta se produce en los siguientes términos:

1.- La parte de **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, TRICOT** a través de su apoderado señala que a **PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA**, cédula de identidad N° 17.150.656-5, se le reversó el cobro por comisión de avance en efectivo por la suma de \$18.673.-monto que será retirado por ella en las tiendas de la empresa TRICOT, junto con el pago de una suma única y total de \$50.000.- que se paga en este acto y al contado, además las partes dejan constancia que **se le clarificó a la clienta el origen del cobro por avance en efectivo y su razón.**

2.- La parte de **PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA**, cédula de identidad N° 17.150.656-5, acepta a su entera satisfacción.

3.- La parte de SERNAC toma conocimiento del acuerdo de las partes.

4.- La parte denunciada solicita el archivo de los antecedentes en atención al avenimiento.
Prueba documental.

La parte denunciada de autos acompaña los siguientes documentos.

- Correo electrónico de **fecha 24 de febrero de 2011** enviado por la Jefa de la Dirección Jurídica del SERNAC de esa fecha, señalando que el contrato se ajusta a los requerimientos solicitados por SERNAC a fojas 51 a 53.

- Contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de las tarjetas de crédito celebrado con fecha 9 de octubre de 2011 a fojas 54 a 64. El Tribunal resuelve, téngase por aprobada la conciliación en todo aquello que no sea contrario a derecho. Que a fojas 68 y 69, la parte del SERNAC objeta documentos de fojas 51 a 64.



HECHOS QUE NO ESTÁN EN DISCUSIÓN Y QUE ADEMÁS PRUEBA VÍNCULO DE PROVEEDOR CONSUMIDOR .

- Formulario único de atención de público del caso N° 6665110 a fojas 7 y 8.
- Copia simple del cupón informativo que detalla estado de cuenta de PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA, cédula de identidad N° 17.150.656-5 a fojas 9.
- Copia simple de respuesta entregada por la denunciada con fecha 20 de enero de 2013 a fojas 10 y 11.
- Copia simple de avance en efectivo emitido por TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, con fecha 31 de diciembre de 2012 que da cuenta de los cobros aplicados a fojas 13. Copia simple de cupón de pago de fecha 21 de enero de 2013 emitido por Tricot a fojas 14.

Que atendido que las infracciones son referidas a establecer en el vaucher un valor distinto al cobrado, estableciendo una publicidad distinta a la entregada por dichos vaucher. Entendiéndose que el cliente es evaluado cada vez que solicita un avance en efectivo, lo cual acusa una gran falta de transparencia, al no establecerlo en el vaucher. Que puede ser que por contrato se haya fijado un interés distinto, pero a la entrega del documento firmado al momento de solicitar un avance debe establecerlo, y no que sea notificada de un valor costo al momento del avance, y luego por medio de la cartola mensualmente facturada le cobren un valor distinto. Por lo que apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica se determina, que la parte denunciada y demanda de **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, TRICOT**, es responsable, en atención al consumidor no se le otorgó una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, actuando con negligencia en la prestación de un servicio, no actuando con negligencia y deficiencia en la prestación del servicio. Por lo que infringe con dicha conducta lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal, no se aplicará el máximo de la multa atendida la conciliación aprobada en autos, la cual se encuentra aprobada por este Tribunal a fojas 65 a 67.

b) En el aspecto civil:

En relación a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 45 y 46 interpuesta por la consumidora final PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA, cédula de identidad N° 17.150.656-5, en contra del proveedor TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, TRICOT, ubicado en Avenida Americo Vespucio

Norte N° 1955, comuna de Maipú, representado legalmente por Eduardo Pollak Ben-David, cédula de identidad N° 5.711.411-8 y Guillermo Torres Mondaca, cédula de identidad N° 7.373.687-0.

CUARTO: Que sin perjuicio de haberse establecido la responsabilidad infraccional del proveedor **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, TRICOT**, ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, representado legalmente por Eduardo Pollak Ben-David, cédula de identidad N° 5.711.411-8 y Guillermo Torres Mondaca, cédula de identidad N° 7.373.687-0 o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de la sentencia, esta sentenciadora no dará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 45 y 46, en atención a partes han llegado a conciliación, a fojas 65 a 67, en los siguientes términos:

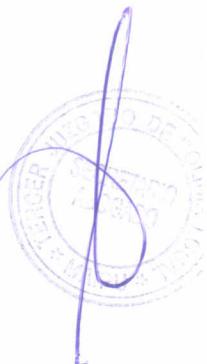
1.- La parte de **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, TRICOT** a través de su apoderado señala que a **PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA**, cédula de identidad N° 17.150.656-5, se le reversó el cobro por comisión de avance en efectivo por la suma de \$18.673.-monto que será retirado por ella en las tiendas de la empresa TRICOT, junto con el pago de una suma única y total de \$50.000.- que se paga en este acto y al contado, además las partes dejan constancia que **se le clarificó a la clienta el origen del cobro por avance en efectivo y su razón.**

2.- La parte de **PATRICIA VANESSA MALLIA MOLINA**, cédula de identidad N° 17.150.656-5, acepta a su entera satisfacción. El Tribunal resuelve, téngase por aprobada la conciliación en todo aquello que no sea contrario a derecho.

QUINTO: Cada parte pagará sus costas.

Y CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14, 17, 23 Y 24 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:

1) Que se condena a **TRICARD S.A., RUT 96.842.380-0, TRICOT**, ubicado en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1955, comuna de Maipú, representado legalmente por Eduardo Pollak Ben-David, cédula de identidad N° 5.711.411-8 y Guillermo Torres Mondaca, cédula de identidad N° 7.373.687-0 o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de la sentencia, al pago de una multa de 30 UTM (Treinta Unidades Tributarias Mensuales), por las infracciones cometidas y consignadas en el considerando tercero de esta sentencia. **En atención a que dichas infracciones son referidas a establecer en el vaucher un valor distinto al cobrado, estableciendo una publicidad distinta a la entregada por dichos vaucher. Entendiéndose que el cliente es evaluado cada vez que solicita un avance en efectivo, lo cual acusa una gran falta de transparencia al no establecerlo en el vaucher. Que puede ser que por contrato se haya fijado un interés distinto, pero a la entrega del documento firmado al momento de solicitar un avance debe establecerlo, y no que sea notificado de un valor costo al momento del avance, y**



luego por medio de la cartola mensualmente facturada le cobren un valor distinto. Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificado, despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de sustitución.

Aspecto civil

2) No ha lugar a la demanda civil, por constar a fojas 65 a 67 conciliación entre las partes.

3) Cada parte pagará sus costas.

Notifíquese y comuníquese

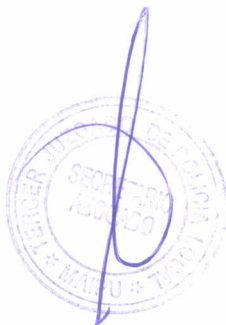
Oficiese al Servicio Nacional del Consumidor

ROL N° 1109-2013

SSR

Dictada por, **JACQUELINE GARRIDO GUAJARDO**, Juez Titular

Autorizada por, **MAURICIO ARENAS TELLERIA**, Secretario Abogado Titular



uego por medio de la cartola mensua' mente facturada le cobren un valor usual
no pagare la multa dentro de quinto día de notificado, despáchese orden de reclusión
nocturna en contra del representante legal a razón de una noche por cada quinto de Unidad
Tributaria Mensual, por vía de sustitución.

Aspecto civil

- 2) No ha lugar a la demanda civil, por constar a fojas 65 a 67 conciliación entre las partes.
- 3) Cada parte pagara sus costas.

Notifíquese y comuníquese

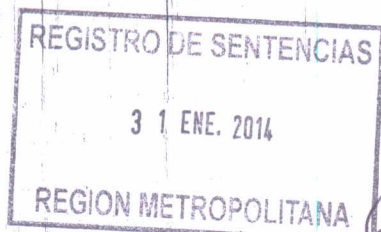
Oficiese al Servicio Nacional del Consumidor

ROL N° 1109-2013

SSR

Dictada por, **JACQUELINE GARRIDO GUAJARDO**, Juez Titular

Autorizada por, **MAURICIO ARENAS TELLERIA**, Secretario Abogado Titular



**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
MAIPU**

CERTIFICO: Que la sentencia de
fojas 31A81 Se encuentra firme y
ejecutoriada, MAIPU 31/01/2014

