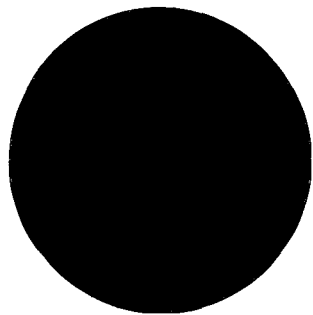


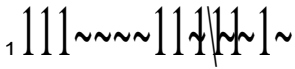
13

7  
2013



PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL  
Yungay 756 fono:220386  
VALDIVIA

CORREOS DE CHILE



FRANQUEO

ORD. N°: ZO ~' >

ANT. : Causa Rol N°5.341-2012-1

MAT.: Remite copia Sentencia.

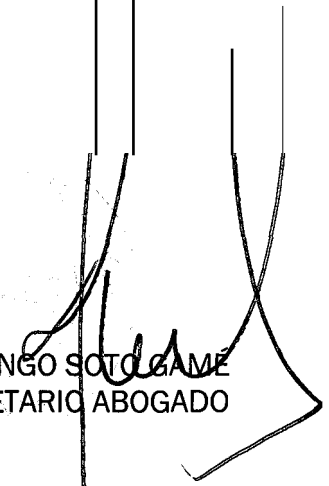
VALDIVIA, Junio 27 de 2013.-

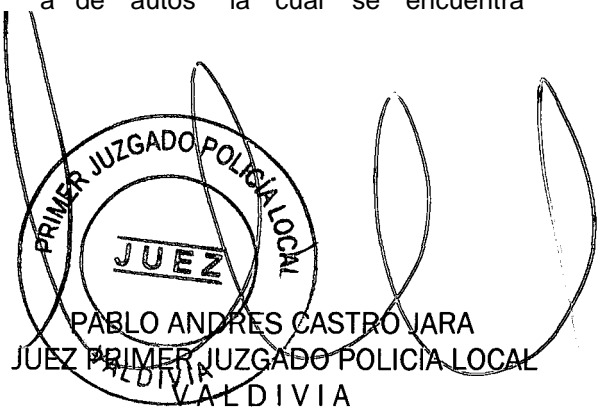
DE: SR. JUEZ DEL PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL VALDIVIA.

A : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DE LOS RIOS  
ARAUCO 371 SEGUNDO PISO - VALDIVIA.

En Causa Rol N°5.341-2012-1, por infracción a la Ley N°19.496, caratulada "ORTEGA con PRESTOS .", se ha decretado oficiar a Ud. a fin de remitirle copia autorizada de la Sente "a de autos la cual se encuentra ejecutoriada.

Saluda a Ud.,

  
DOMINGO SOTO GAME  
SECRETARIO ABOGADO

  
PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL  
JUEZ  
PABLO ANDRES CASTRO JARA  
JUEZ PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL  
VALDIVIA

DISTRIBUCIÓN

- AL SERVrCI NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DE LOS RIOS.
- COPIA EXPEDIENTE

Clv.-



Valdivia, ocho de marzo del dos mil trece.

Vistos: a fojas 1 rola denuncia de fecha 27 de noviembre del 2012 interpuesta por **ROSA MAGDALENA ORTEGA LEVINIER**, de profesión contador, domiciliada en calle Ernesto Riquelme N° 381, de la ciudad de Valdivia, en contra del proveedor **PRESTO S. A.**, Rut N° **77.910.620-9**, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50.0 de la ley 19.496 por don **MAURICIO FERNANDEZ SANSO**, ignora Rut, agente de sucursal de Valdivia de la tarjeta **PRESTO S. A.**, todos con domicilio en calle Bueras N° 1.400, Valdivia, Región De Los Ríos, en atención a que como cliente de la tarjeta de crédito **PRESTO**, hizo la última compra en el año 2010, pagando la última cuota el 19 de marzo del mismo año por un monto de \$63.559. Señala que en el mes de Marzo del año 2012, llegó a su domicilio una cartola con un estado de cuenta, en la cual se indicaba el cupo disponible y facturación por un total a pagar de \$3.031.-, el que incluía los siguientes valores: Facturación mes anterior: \$ 2.906, impuesto uso línea de crédito: \$1, intereses línea de crédito: \$124, los cuales debía cancelar hasta el 05 de abril del 2012, hecho al que no dio importancia, ya que desde marzo del año 2010, no volvió a utilizar la tarjeta y pensó que tal vez se trataba de un error; sin embargo, dice, al mes siguiente, es decir en el mes de mayo, recibió otro estado de cuenta por \$7.066, además numerosos llamados de cobranza de la empresa, a quien le solicitó la información referente al origen de esta deuda. Expresa que le indicaron que ellos no tenían registro de ello, y que concurriera a sucursal Presto a pedir más información. Agrega que concurrió a dicho lugar y pidió la misma información, es decir, que le exhibieran la boleta o documento que acredite la deuda, pero le indicaron que tampoco figuraba en el sistema, y no tenían registro de la cobranza, indicándole que solicitarían la información a Santiago. Manifiesta que hasta el día de hoy no ha tenido respuesta por lo que la deuda siguió creciendo y en el mes de Septiembre ya debía cancelar \$21.513. Indica que por esta situación nunca recibió una respuesta de parte de la Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada, hasta que el día 15 de Septiembre del presente año, yn qll\ei':9<tmaj.: '9

JCAL

11-11-11 11:11:11 11-11-11 11:11:11

comprar a un supermercado, intentó pagar con un cheque de su cuenta corriente el cual salió rechazado, por encontrarse con deuda en el boletín comercial, situación que se enteró en ese momento, y que nunca le había sucedido en su vida. Añade que acudió a la Cámara de Comercio para obtener información de la deuda publicada en el boletín comercial, y aparece con una publicación efectuada por PRESTO por un monto de \$21.513. Señala que encontrándose en tal situación, en su empresa, vale decir en el SERVEL donde trabaja, tuvo que solicitar medio día administrativo, el que le concedieron para el día 21 de Septiembre del 2012 todo para solucionar su *p~99iema*. Menciona que fue al SERNAC para interponer un reclamo el que fue acogido por esta institución y que lleva el N° CASO 6440416, exponiendo la situación ocurrida, solicitando- la anulación de todos los cobros con una explicación de lo ocurrido, que se le regularice su situación en los registros de morosidad, y además que se le cierre la cuenta. Señala que con fecha 04 de Octubre del presente año la Unidad de Atención al Cliente Servicio y Administración de Créditos Comerciales PRESTO S. A. respondió su reclamo N° 6440416, al Sernac, accediendo a todo lo solicitado, como sigue: "Al respecto podemos señalar que, a la fecha de hoy, el cliente no registra deuda pendiente por ningún concepto vinculado a la Tarjeta de Crédito Presto; y hemos efectuado el cierre de la cuenta a solicitud expresa de su titular."....manifiesta que conforme con la respuesta precedentemente indicada, no interpuso ninguna acción legal, hasta que pasado un mes de esta situación, nuevamente volvió a recibir una cartola con estado de cuenta, en la que debe cancelar la suma de \$2.435 por concepto de comisión de administración y mantención de tarjeta de crédito desde el 25-09-2012 hasta el 24-10-2012, cantidad que debe cancelar el 05-11-2012. Agrega que dentro de lo solicitado en el reclamo pidió el cierre de la tarjeta a lo que accedieron, y nuevamente volvió a ocurrir lo mismo. Hace hincapié que desde el mes de Marzo del año 2010, no ha vuelto a utilizar la tarjeta de crédito Presto, y que entre Marzo del 2010 a Abril del 2012, nunca le hicieron saber que tenía deuda pendiente. Indica que al tenor de los hechos descritos se configuran las infracciones a la ley 19.496:

Artículo 12, artículo 17d inciso 40, y artículo 23 de dicha Ley, por lo que en mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas, y artículos 1º y 7º Y demás pertinentes de la Ley N° 18.287, solicita tener por interpuesta querrela infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas. En el Primer Otrosí, **ROSA GDALENA ORTEGA LEVINIER**, de profesión contador con domicilio en calle Ernesto Riquelme N° 381 de la ciudad de Valdivia, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en lo principal de su escrito y representado para los efectos del artículo 50 e inciso final y 50 D de la Ley 19496 por el jefe de oficina y/o administrativo señalado anteriormente y cuyo domicilio se indicó, en virtud de los hechos expuestos en lo principal los que en razón del principio de economía procesal da por reproducidos, precisando que esos hechos le han causado los siguientes perjuicios: **1.** - Daño Emergente: No pudo hacer las compras previas a las Fiesta Patrias del mes de Septiembre, sufriendo tanto ella como su familia un menoscabo económico que valora en la suma de \$ 150.000.- cantidad por la que demanda por este concepto. **2.**-Daño Moral: Es de profesión contador, y a la vez funcionaria pública del Servicio Electoral de la Dirección Regional de Valdivia con un actuar siempre intachable, lo que incluía su proceder comercial, situación que le fue violentada apareciendo injustamente ante la opinión pública como deudora impaga en el sistema comercial, situación que nunca ha sido así, por lo que demanda por este concepto por la suma de \$1.000.000.-. Agrega que en los meses Junio, Julio y agosto, sufrió hostigamiento por constantes llamadas de cobranzas de Presto, tanto a su domicilio como a su trabajo, lo que le perturbaba y le desconcentraba en el ámbito laboral. Funda su presentación en la letra e) del artículo 3º de la ley 19.496 que prescribe: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de

cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor. N, por lo que en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas, solicita tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la contraria al pago de la suma de \$1.150.000.-, o la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de esta demanda, con expresa condenación en costas.

A fojas 19 **MAURICIO ANDRÉS FERNÁNDEZ SUAZO**, <sup>ing~i;);ier()"</sup> <sup>v~...)/,</sup> comercial, con domicilio en Bueras 1400 en Valdivia <sup>v</sup>/expone que es Agente de la Sucursal Valdivia de Presto S.A. y sobre la denuncia declara que recabará toda la información pertinente para dar una respuesta concreta a la clienta en cuestión.

A fojas 20 **ROSA MAGDALENA ORTEGA LEVINIER**, confiere patrocinio y poder al abogado señor, **Conrado Zülch Herr.mann**.

A fojas 23 El abogado **Manuel Morales Henríquez**, asume patrocinio y poder de Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada, delegando poder en el abogado señor, **José Felipe Morales Poffalt**.

A fojas 44 se lleva a efecto comparendo de conciliación, contestación y prueba con asistencia de parte denunciante y demandante, doña **ROSA MAGDALENA ORTEGA LEVINIER**, y su abogado don **Conrado Zülch Herr.mann**, y por la parte denunciada y demandada, **Presto SA.**, el abogado don **Felipe Morales Poffalt**, quien, por escrito, procede a contestar la Querrela por supuesta Infracción de la Ley del Consumidor entablada por doña Rosa Ortega Levinier, ya individualizada, solicitando desde ya su absoluto rechazo, señalando que, preliminarmente, es dable mencionar que, según es un hecho público y notorio, su representada gira en la explotación de tarjetas de crédito al amparo de la marca "Presto", marca registrada de reconocido prestigio en el país, y que el giro de su representada consiste en captar clientes, a los cuales, reuniendo una adecuada información económica, se les ofrecen créditos comerciales, los que puede ser ocupados en diversas

casas comerciales, incluidos los Supermercados de la marca denominada Líder, e incluso a optar a seguros, etc. Señala que es así como la gestión comercial de la Tarjeta Presto está regulada por exigentes normativas sobre crédito de consumo, todas conforme a la normativa legal existente, ..', resuanda de ello que el producto ofrecido por su representada, ha logrado una posición de liderazgo inciiis,9-1.f\endael mercado, y en virtud de ello, tales normas ~c.(.7)~CJ(-j)l'c obligan, además del óptimo servicio al cliente, a seleccionar los mejores servicios del mercado, frente a la gran competencia existente en el área. Dice que así las cosas se ha denunciado en los hechos una presunta infracción a las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, en orden a infringir el referido cuerpo legal, agregando a lo ya referido, que se habría infringido lo dispuestos en los Arts. 12, 17 letra d y 23 de la referida ley, entre otras consideraciones efectuadas por la actora, los que no son efectivos de la manera en que esta señala, por lo que necesariamente y, a continuación, se desarrollará su versión de los hechos. Expresa que en virtud de lo precedentemente expuesto y haciéndose cargo de la denuncia interpuesta por la actora de autos, manifiesta que tal y como consta en su querella ir..fraccional, en el mes de Marzo del año 2010, la querellante concurre a dependencias de Hipermercado Valdivia, específicamente a las oficinas de Presto a fin de realizar pago de cuota por un valor total de \$63.559, pero hace presente que en ningún caso la actora manifestó su intención respecto a pagar la totalidad de su deuda o de cerrar su línea de crédito; por lo demás y en este punto, resulta necesario hacer presente que la Sra. Ortega tenía establecida como fecha de pago los días 09 de cada mes, por lo que resulta ser un antecedente relevante de la causa el destacar que el pago efectuado por la actora en el mes de marzo fue realizado en una fecha posterior a la establecida en su contrato de apertura de línea de crédito. Agrega que conforme con lo anteriormente expuesto y en especial atención a que este pago fue realizado en una fecha posterior a la acordada por la propia Sra. Ortega, se generan cobros por concepto de intereses e impuesto por mora, monto que al mes de abril del

año 2010 alcanza la suma de \$1.278.-, y en atención a que dicho monto no fue cancelado, se continúan generando gastos por los conceptos antes mencionados, suma que en el mes de marzo del presente año alcanza un total de \$3.031.-; Y en este punto aclara que Presto no emite estados de cuenta por un monto inferior a \$3.000.-, razón por la cual en el mes de marzo del presente año llega estado de cuenta al domicilio de la actora toda vez que el monto adeudado superaba los \$3.000.-, y es así, que a contar de esta fecha comienzan a facturarse los gastos asociados a la tarjeta de crédito Presto, tales como: gasto de administración/mantenimiento, Seguro integral y Seguro de desgravamen. Expresa que es así como la cuenta de la Sra. Ortega registró un saldo pendiente en su cuenta, toda vez que no se procedió al pago total de lo adeudado hasta la fecha del cierre de la tarjeta, esto es, en el mes de Septiembre del presente año, ya que efectivamente con fecha 24 de septiembre del presente, la actora manifiesta su intención expresa de cerrar su tarjeta de crédito Presto y en definitiva dar término al contrato de apertura de línea de crédito celebrado con su representado. Indica que por motivo de lo anterior es que su parte desea hacer presente cual es el motivo por el cual la cuenta de la Sra. Ortega no fue debidamente cerrada en el mes de Marzo del año 2010, como al parecer habría entendido la actora al momento de pagar lo que en ese momento correspondía a la cuota mensual adeudada, toda vez que tal y como reitera, al pagar en una fecha posterior a la acordada y establecida, se comenzaron a generar saldos pendientes, situación que al no haber sido regularizada en su momento, provocó la lamentable situación que aquejó a la querellante y demandante civil. Añade que sin perjuicio de lo anterior y a fin de poner término a esta situación, de manera excepcional y en razón de la solicitud expresa de la actora, su representado ha realizado las siguientes gestiones a fin de dar solución a la inquietud de la actora: En la facturación correspondiente al mes de Octubre de 2012 se realizan dos regularizaciones descritas en los respectivos estados de cuenta como "devolución de Intereses": el 25 de septiembre por \$325.- y el 28 de Septiembre por \$23.476.- sumando un total de \$23.801.-. Producto de los movimientos en



la cuenta se factura también en el mes de octubre Comisión de administración/mantenición por \$2.435.- no obstante, dicho saldo es regularizado a través de un abono a la cuenta por concepto de "regularización saldo deudor" por un total de \$2.435.- el 30 de Octubre de 20120, dejando de este modo, su cuenta con deuda cero, por lo que en mérito de lo expuesto, (1r~r~9(~,t;9t!paga)~L,(,0)~<)~,'.' i|~~,7~jæ las citadas y los artículos 50 y siguientes Ley N.º 19.496, Y demás legislación pertinente, solicita tener por contestada la Querrela en contra de su representada a la Denuncia Infraccional interpuesta y, haciendo lugar a los fundamentos expuestos, declarar el rechazo de la querrela de autos, en todas sus partes. En el Otrosí de su escrito, contesta la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta en contra de su representada, solicitando su total rechazo, reiterando lo planteado en lo principal como hechos fundantes de esta contestación de la Demanda Civil interpuesta en contra de Administradora De Créditos Comerciales Presto Limitada, también conocido como **Presto Lider**, los cuales da por enteramente reproducidos en la defensa, atendido que resultan aplicables en la especie. Señala a este respecto que la indemnización de perjuicios solicitada carece de todo sustento jurídico y material, a lo que se suma que la Demanda Civil planteada, contiene una desmesurada petición de dinero por concepto de supuestos perjuicios tanto patrimoniales como morales, manifestando al respecto, fehacientemente que tales daños mencionados son inexistentes. Dice que es pertinente mencionar que, en la especie, resulta claro y fundamental que no ha existido incumplimiento contractual de ninguna especie, como sigue sosteniendo la contraria, situación que se origina a partir de una serie de consideraciones que ya se han enunciado, y que así las cosas, en la relación contractual que ha ligado a las partes, no ha existido de ninguna manera un incumplimiento contractual de ninguna especie, por lo menos de parte de su representada, toda vez que frente a los requerimientos del cliente, se cumplió cabalmente en la forma antedicha, por lo menos, en lo que dice relación con lo alegado y si esta situación irregular tuvo lugar, fue simplemente porque el cliente incurrió en un error al momento

de realizar el pago de su deuda total. Concluye que, entonces, la suma indicada en la demanda por concepto de daño patrimonial y daño moral, que ha sido determinada en forma unilateral, resulta por completo arbitraria, y carente de fundamento plausible. Señala que en efecto, se demanda por concepto de perjuicios, sólo a título de Daño Moral, la suma de \$1.000.000. -, sin base o fundamento legal alguno que lo acredite, toda vez que carece de vinculación con lo ocurrido, además de no corresponder a una relación causa efecto." Así, se pregunta, ¿Por qué exige una indemnización de ~1~000.000? ¿Dónde se obtiene el parámetro para determinar el valor?, y en el supuesto e hipotético caso de así haber ocurrido, ¿Guarda proporción con los hechos ocurridos?, manifestando que son preguntas que quedan a la luz de los hechos sin respuesta, las que, sin duda, pueden ocultar un afán de lucro desmedido, por ello, resulta de manifiesto que la indemnización demandada no se condice con la entidad, gravedad y naturaleza de los daños que se reclaman. Finaliza señalando que se hace por ello necesario que, a la luz de lo anterior, que deberá la actora acreditar fehaciente y pormenorizadamente los daños que dice haber sufrido a este respecto, cuantificando en forma efectiva su presunto menoscabo sufrido a causa de la supuesta infracción cometida, siendo el Tribunal quien ponga coto a las pretensiones de la demandante, rechazando la demanda en todas sus partes, por lo que en mérito de lo expuesto, y lo dispuesto por las disposiciones legales citadas, solicita tener por contestada la Demanda de Indemnización de Perjuicios interpuesta en contra de su representada y, haciendo lugar a los fundamentos expuestos, rechazarla en todas sus partes.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce y se rinde la prueba que consta en autos.

CONSIDERANDO:

EN CUANTO LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS.

Primero: Que la parte denunciante y demandante civil objeta certificado agregado a fojas 29, por falta de integridad al ser un simple papel que ni siquiera lleva forma de quien lo otorga. Asimismo, lo objeta porque proviene de la misma parte que lo presenta, y sabido es que nadie puede constituir su

propia prueba. Y lo objeta por no haber sido acompañado en forma legal toda vez que habiendo sido presentado con conocimiento y bajo apercibimiento, éste no proviene de la contraria.

Segundo: Que la parte denunciada y demandada civil al evacuar el traslado conferido solicitando el rechazo de la objeción debido a que no se invocó norma legal para fundar el rechazo, y además porque de acuerdo a fallo de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Valdivia de fecha 5 de junio de 2012, en el procedimiento reglado por la ley 18.287 no es procedente la objeción de documentos, por lo que tampoco puede prosperar la objeción. Hace presente que la ley que regula el procedimiento ante Juzgados de Policía Local establece que la prueba será apreciada de acuerdo con las reglas de la sana crítica y por ello, sólo el Tribunal puede otorgar valor probatorio a la documentación acompañada en el mérito del proceso, y que por cierto sólo puede emanar de su parte ya que administra y explota la tarjeta de crédito Presto, siendo dichos antecedentes un reflejo fiel del estado de la cuenta de la denunciante y demandante.

Tercero: Que la naturaleza de Tribunal Especial de los Juzgados de Policía Local, unido a que sus normas de procedimiento también lo son, materializada entre otros aspectos por la apreciación de la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, la que constituye una categoría intermedia entre la prueba legal o tasada y la de la libre convicción, hacen prescindir de las normas de valoración de éstas impuestas por el Código de Procedimiento Civil, que incluso hacen improcedente la denominada "objeción de documentos", precisamente derivado de la apreciación de los medios de prueba en dicha forma, la que en modo alguno puede constituir o servir de base a una apreciación arbitraria o discrecional, precisamente porque está basada en los conocimientos técnicos, experiencia personal, lógica, sentido común, buen juicio y la recta intención del sentenciador, de modo que por las razones expuestas, no se hará lugar a las objeciones opuestas, sin costas, sin perjuicio de ponderar estos medios de prueba en su mérito.

EN LO INFRACCIONAL.

Cuarto: Que de los hechos y descargos presentados por las partes queda en evidencia que efectivamente existió una relación de consumo entre ambas consistentes en que **Administradora de Créditos Comerciales Presto Ltda.**, proporcionó a doña **ROSA MAGDALENA ORTEGA LEVINIER** el servicio de tarjeta de crédito Presto Lider.

Quinto: Que doña **ROSA MAGDALENA ORTEGA LEVINIER** a, Jrma' que pagó en el mes de marzo de 2010 la deuda que mantenía con el proveedor por el uso de la tarjeta, no volviendo a utilizarla con posterioridad; pero, que desde el mes de Marzo de 2012, recibió cobros de valores que desconoce deber, y que por lo mismo no pagó, no obstante lo cual, la cobranza se extendió en el tiempo a pesar de advertir al proveedor de la extinción de la deuda, no obteniendo respuesta, consecuencia de lo cual debió recurrir al Servicio Nacional de Consumidor, a quien el proveedor respondió que la denunciante no mantenía deuda y que se había puesto fin a al contrato respectivo.

Sexto: Que **Administradora de Créditos Comerciales Presto Ltda.**, reconoce que la denunciante pagó \$63.559 por una deuda que mantenía con dicha entidad, en el mes de Marzo del año 2010; pero, al mismo tiempo afirma que quedó un saldo pendiente -que no indica- haciendo presente que la Sra. Ortega tenía establecida como fecha de pago los días 09 de cada mes, y que ese pago efectuado por la actora en el mes de marzo fue realizado en una fecha posterior a la establecida en su contrato de apertura de línea de crédito -que ninguna de las partes acompañó en autos- y que por esta razón dice: "es así como la cuenta de la Sra. Ortega registró un saldo pendiente en su cuenta, toda vez que no se procedió al pago total de lo adeudado hasta la fecha del cierre de la tarjeta".

Séptimo: Que la denunciada no acompañó antecedentes que permitan respaldar su afirmación de que la fecha de pago deudora era los días 9 de cada mes, así como que existió un saldo no pagado por la deudora, cuyo monto ni siquiera indica en sus descargos, así como tampoco acreditó con medio de prueba alguno que la empresa factura desde un monto superior a los \$3000.-, lo que a su juicio explicaría que la denunciante no tomó conocimiento de su deuda con anterioridad al mes de marzo de 2012.

Octavo: Que lo razonado previamente demuestra lo inverosímil de la versión del denunciado, especialmente porque, como se dijo, no se acompañó el contrato que regulaba la relación de consumo entre ambos. A mayor abundamiento, el argumento de que se factura solamente sobre \$3.000.- y que por ello no se   
 c~r)iiFf!IP,fW9:; p(e?i marzo de 2012 a la denunciada de su deuda,   
 !~,~vifo/?::'fece de fuerza pues no se entiende cómo se dejó pasar 2 años entre la fecha de pago en marzo de 2010, y la primera cobranza en marzo de 2012, a sabiendas de la existencia de dicho crédito pendiente.

Noveno: Que los documentos acompañados por la denunciada desde fojas 30 a 43 de autos son insuficientes para demostrar sus afirmaciones debido a que no tienen referencia alguna a la deudora, o los hechos de esta litis, por lo que serán desestimados por este sentenciador.

Décimo: Que la denunciada no demostró por medio de prueba alguno la existencia de un saldo de deuda luego del pago de marzo de 2010.

Decimo Primero: Que el artículo 23 de la ley 19.496 establece que cornete infracción quien en la venta de un bien o, prestación de un servicio, actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor debido a las fallas o deficiencias en calidad e identidad, entre otros, del bien o servicio respectivo. En el caso sub lite la negligencia por parte del denunciado es evidente pues, en primer lugar registró, según consta en documentos de fojas 6,7,8,y 9, Y cobró a la denunciante una deuda inexistente a la luz de los antecedentes aportados en autos; y en segundo término, no le informó de ello oportunamente, privándola de su derecho a pagarla a tiempo, u objetarla, como ocurrió en autos. Por su parte, el menoscabo quedó demostrado con el envío de los antecedentes de la consumidora al Boletín Comercial de la Cámara de Comercio corno consta en documento de fojas 12, Y con los testimonios de las testigos Padilla Vásquez, y Viveros Catalán, quienes coincidieron en que la denunciante recibió cobranzas escritas y verbales en forma sistemática por parte de la denunciada, inclusive en su trabajo, lo cual en su calidad de funcionaria pública del SERVEL, le ocasionó inconvenientes en el mismo, y en la vida privada.

Decimo Segundo: Que los documentos acompañados a fojas 10,13,28,Y 29 no modifican ni alteran lo expresado en los considerando anteriores sobre la forma y circunstancias de ocurrencia del hecho.

Decimo Tercero: Que no existiendo otros antecedentes que considerar y apreciados los hechos de acuerdo a las reglas de la sana crítica se tendrá por establecido que **Administradora de Créditos Comerciales Presto Ltda.**, actuando con negligencia causó un menoscabo a la consumidora debido a deficiencias en la calidad del servicio ofrecido, cobrando injustificadamente a **ROSA MAGDALENA ORTEGA LEVINIER** una deuda inexistente, infringiendo el artículo 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Decimo Cuarto: Que para la determinación de la sanción aplicable a la especie se tomará en especial consideración lo expresado en los considerando anteriores, todo lo cual al tenor de lo prevenido en el artículo 24 inciso final de la Ley 19.496.

EN LO CIVIL.-

Decimo Quinto: Que a fojas 1 y siguientes, **ROSA MAGDALENA ORTEGA LEVINIER**, interpone acción de perjuicios, con los mismos fundamentos de la denuncia, en contra de **Administradora de Créditos Comerciales Presto Ltda.**, representada por **MAURICIO FERNANDEZ SANSO**, a objeto que sea condenada la demandada al pago del Daño Emergente por la suma de \$150.000.-, en razón de que no pudo hacer las compras previas a las Fiesta Patrias del mes de Septiembre, y del Daño Moral, por la suma de \$1.000.000.-, debido a que es de profesión contador, y a la vez funcionaria pública del Servicio Electoral de la Dirección Regional de Valdivia, calidad intachables, que a su parecer, se vieron afectadas al aparecer ante la opinión pública como deudora morosa en el sistema comercial, sumando ambos conceptos \$1.150.000.-, o lo que el Tribunal estime conforme a derecho, más reajustes e intereses que se devenguen desde la fecha de presentación de la demanda, y las costas de la causa.

Decimo Sexto: Que **Administradora de Créditos Comerciales Presto Ltda.**, solicitó el rechazo de la demanda, primero, en base a los mismos hechos en que basa la contestación de la

denuncia, y en segundo lugar, en que la pretensión carece de sustento jurídico, ya que los daños no existen, dado que no hubo incumplimiento contractual, y por tanto la petición es arbitraria y carente de fundamento. Por su parte el daño moral, además de inexistente no tiene parámetros para su <sup>2/f-ñ n:(0 r; /A n f:~ (e- ^ .</sup> <sup>a8-te' -J?rrll.na,c'ly:Q</sup> aunque existiera, es desmesurado y <sup>riji-1il.</sup> <sup>old'</sup> desproporcionado con los hechos, sin perjuicios que debe acreditarlo.

Decimo Séptimo: Que se desprende del proceso y consta de los considerando anteriores que se ha establecido la responsabilidad infraccional de la denunciada y demandada de autos lo que resulta de base para poder hacer efectiva una indemnización civil ya que en la especie la segunda depende de la procedencia de la primera por lo que se accederá a la referida demanda de indemnización de perjuicios.

Decimo Octavo: Que respecto al Daño Emergente, sin perjuicio de que la actora no presentó medio de prueba alguno destinado a respaldar su pretensión en dicho sentido, este sentenciador considera que no existe tal daño pues, de acuerdo a la propia mención de la actora, no pudo comprar bienes para la época de fiestas patrias, lo que en modo alguno puede considerarse como un detrimento pecuniario efectivo a su patrimonio, por lo que no se accederá a este concepto.

Decimo Noveno: Que respecto del daño moral, el tenor de las declaraciones de los testigos, unido al hecho de que la demandada, producto de su negligencia, envió los datos personales para ser publicados, injustificadamente, en el Boletín Comercial, permiten concluir a este sentenciador que tales circunstancias, especialmente en el caso de la actora que es funcionaria pública, y por lo mismo, que se le exige un mayor celo en su conducta personal, resultan perniciosos pues provocan una natural impotencia, angustia, y malestar debido a que se sintió menoscabada en su honra y prestigio personal, lo cual evidentemente constituye un sufrimiento y por lo mismo, causa suficiente para ser compensada económicamente, sin perjuicio de los trastornos a su normal sistema de vida que significó el proceso de reclamación ante la demandada, y posterior tramitación administrativa ante el Servicio Nacional del Consumidor, y finalmente, ante

estrados, razones por las cuales se accederá a la pretensión de daño moral, avaluándose éste en la suma de \$300.000. -, estimándose que esta suma resulta proporcional al perjuicio ocasionado en virtud de las razones antes anotadas, ya que se le infligió un sufrimiento innecesario debido a la mala calidad del servicio prestado, hecho que en el caso de la demandada resulta inaceptable por tratarse de una empresa con presencia nacional y profesional en su rubro, como ella misma se define, en el inicio de su escrito de contestación.

y vistos además, lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 12, 23 inciso primero, 24, 27, 50-A, 50-B Y 50-G de la Ley 19.496 y Ley 18.287.- se declara:

1. Que no se hace lugar a la objeción de documentos promovida por la denunciante y demandante por las razones expuestas en el considerando Tercero.

2.- Que se hace lugar a la denuncia infraccional interpuesta por **ROSA MAGDALENA ORTEGA LEVINIER**, en contra de **Administradora de Créditos Comerciales Presto Ltda.**, representada por **MAURICIO FERNANDEZ SANSO**, todos ya individualizados, por infringir ésta el artículo 23 de la Ley 19.496, y se le condena en consecuencia a pagar una multa a beneficio fiscal equivalente a CINCO Unidades Tributarias Mensuales (5 U.T.M.) por su valor a la fecha de pago efectivo.

3.- Que se acoge, con costas, la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta junto con la denuncia por doña **ROSA MAGDALENA ORTEGA LEVINIER**, en contra de **Administradora de Créditos Comerciales Presto Ltda.**, representada por **MAURICIO FERNANDEZ SANSO**, todos ya individualizados, debiendo pagar la demandada al demandante la suma de \$300.000.- por concepto de daño moral, según lo expresado en los considerando Decimo Noveno de este fallo, cantidad que se reajustará en los términos contenidos en el artículo 27 de la Ley Número 19.496.

Si la empresa condenada al pago de la multa no la enterara dentro del plazo legal, se despachará orden de arresto en contra de su representante individualizada en autos, y le servirá por vía de sustitución y apremio, reclusión en la forma establecida en el artículo 23 de la Ley 18.287.



Cítese al representante de la denunciada a la audiencia del día 12 de abril a las 10:30 horas para notificarse de la sentencia de autos bajo apercibimiento de arresto.

Anótese, notifíquese, dése orden de ingreso a la Tesorería Regional y archívese oportunamente.  
Rol 5341-12 1.-

Pronunciada por don DOMINGO SOTO GAMÉ, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Valdivia. Autoriza doña Eugenia Betancourt Sanzana, Secretaria Subrogante.

JUZGADO POLICIA LOCAL  
VALDIVIA

CONFORME A SU ORIGINAL  
Valdivia \_\_\_\_\_  
27 JUN. 2013  
SECRETARIO  
DOMINGO R. SOTO GAMÉ  
SECRETARIO ABOGADO

*Alvarez*  
*[Signature]*  
*12.07.13*

SERNAC REGION DE LOS RIOS  
OFICINA DE PARTES

FecHA... *[Des:Rfi]* 121?

**4 2 5 - 2 0 1 3**

*CHILE*  
*2013*  
*ARTED J*  
*VALDIVIA*

*CORREOSCHILE*  
*28 JUN 2013*  
*CUARTEL 1*  
*CDU - VALDIVIA*