

Concepción, diecisiete de junio de dos mil trece

Vistos:

Que en estos autos a fojas 13, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO representado por su Director Luis Fernando Valdés Delgado, ambos con domicilio en calle Colo Colo N° 166 comuna de Concepción, presenta denuncia infraccional en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 en contra de INVERSIONES SCG S.A. y EMPRESAS LA POLAR S.A., ambas representadas para los efectos del artículo 50 D por Susana López, de quien se ignora profesión u oficio, todos con domicilio en calle Barros Arana N° 489 de esta ciudad.

Funda su acción en que ha tomado conocimiento a través del reclamo N° 6348178 formulado por Emilio Escobar Valderrama, que la denunciada ha adoptado la práctica de conductas que vulneran la Ley de Protección al Consumidor al otorgar un crédito prescindiendo de la autorización voluntaria e informada de los consumidores que resultaron beneficiados con la devolución de excedentes en virtud del “Plan de Compensación” ofrecido por la empresa denunciada con ocasión de las repactaciones unilaterales que llevó a cabo y que son de público conocimiento. Indica que las partes suscribieron un instrumento denominado “Devolución de Excedentes y Renuncia de Acciones” en el que las denunciadas reconocieron que el consumidor no mantenía deudas y que los excedentes a su favor ascendían a la suma de \$140.353, estableciendo diversas modalidades de pago, entre ellas, el retiro del dinero desde los cajeros del Banco Estado y que la modalidad escogida por el reclamante fue la entrega de una tarjeta “gift card” de parte de la denunciada que autorizaba a su portador a efectuar los retiros de dineros, restituyendo de esa manera los excedentes al consumidor. Indica que el consumidor procedió a efectuar giros con cargo a la mencionada tarjeta de regalo sin advertir que el mayor monto entregado por el dispensador de dinero excedía al cupo otorgado por concepto de excedente, lo que generó para el cliente un crédito de consumo

que no era precisamente el fin perseguido con la suscripción del documento de devolución de excedentes pues se generaron endeudamientos no consentidos. Sostiene que estos hechos importan una vulneración a lo dispuesto en el artículos 3 letras a) y b) , esto es, el derecho a la libre elección del bien o servicio y el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes ofrecidos, su precio y condiciones de contratación conforme a las cuáles su hubiere convenido la entrega del bien o la prestación del servicio, además de infringir la obligación que le impone el artículo 12 a todo proveedor de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuáles se hubiere convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. La falta de información queda en evidencia puesto que de haber sido íntegra, el consumidor no habría girado más allá del excedente que la denunciada le otorgó puesto que habría sabido que todo el exceso era un nuevo crédito de consumo, de manera que el cliente no lo habría ejecutado. Al alterar los efectos y propósitos del documento suscrito entre las partes de devolución de excedentes, es claro el incumplimiento contractual en el que se ha incurrido. Solicita en definitiva se aplique el máximo de las multas que la ley señala por cada infracción cometida, con expresa condena en costas.

A fojas 29 rola acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba llevado a cabo en rebeldía de la parte denunciada.

A fojas 5 a 12 rolan documentos acompañados en parte de prueba por el denunciante SERNAC.

**Se trajeron los autos para fallo.**

**Con lo relacionado y teniendo además presente:**

1º Que, en lo principal del escrito de fojas 13 y siguientes, SERNAC Región del Bío Bío en uso de las facultades contenidas en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, presenta denuncia en contra de Inversiones SCG S.A. y Empresas La Polar S.A., por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra a) y b) y 12 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores al no dar cumplimiento a lo convenido con un cliente en el documento denominado “Devolución de Excedentes y Renuncia de

Acciones”, vulnerando el derecho de los consumidores a una libre elección del bien o servicio y a una información veraz y oportuna.

2° Que legalmente emplazadas, las denunciadas Inversiones SCG S.A. y Empresas La Polar S.A. no comparecieron en esta causa.

3° Que el Sernac acompañó como prueba los siguientes documentos: fotocopia de documento “Devolución de Excedentes y Renuncia de Acciones” suscrito en Concepción con fecha 23 de mayo de 2012 por Emilio Escobar Valderrama y las denunciadas (fojas 5 a 6); impreso de formulario de reclamo efectuado ante el Sernac N° de caso 6348178 por Emilio Escobar Valderrama de fecha 03 de agosto de 2012 y documentos acompañados al reclamo (fojas 7 a 10) y fotocopia de carta respuesta enviada al Sernac por Empresas La Polar S.A. de fecha 13 de agosto de 2012 (fojas 11 y 12).

4° Que del documento suscrito por el cliente reclamante que rola a fojas 5, se desprende que él pactó con la denunciada Inversiones SCG S.A. y Empresas La Polar S.A. un Plan de Compensación en el que se reconoció que Emilio Escobar Valderrama mantenía una deuda “0” con La Polar y que tenía derecho a un saldo a su favor ascendente a \$140.353, cantidad que fue aceptada por el cliente a su entera conformidad, que sería abonada a su cuenta corriente de crédito para ser utilizada conforme a 3 modalidades a su elección, a saber, 1) mediante compras de productos en dependencias de Empresas La Polar S.A., 2) mediante compra de productos en comercios asociados vigentes o 3) efectuando retiros de dinero en los cajeros automáticos del Banco Estado y oficinas habilitadas de Chilexpress. Este documento aparece suscrito al pie con la firma del cliente y su huella digital.

En consecuencia, importante es precisar que al suscribir el documento de devolución de excedentes, el cliente tomó pleno conocimiento que el monto que le sería devuelto ascendía a la suma de \$ 140.353.

5° Que acorde a lo informado por La Polar S.A. en respuesta dada al Sernac (documento de fojas 12), consta que el cliente efectuó a cuenta de estos excedentes tres giros entre el 25 de mayo de 2012 y el 11 de junio de 2012, dos por la suma de \$75.000 y uno por \$ 65.000.

6° Que habiendo optado el cliente por la modalidad de retiro de dinero en cajero automático según se expone en la denuncia y en el reclamo formulado ante el Sernac (fojas 7), éste realizó tres giros, constando que ya con el segundo giro de \$75.000 había excedido el monto fijado como excedente a devolver. No obstante lo anterior, el cliente efectuó un tercer giro.

7° Que en el documento de devolución de excedentes se pactó que éstos serían abonados a su cuenta de crédito para ser utilizada mediante su Tarjeta La Polar. Aquí existe una divergencia con lo expuesto por el Sernac que ha señalado que este abono de excedentes se efectuó en una tarjeta gift-card, hecho que no se ha acreditado en autos.

Esta circunstancia es de suma importancia para establecer la efectividad de la conducta infraccional denunciada, puesto que si el abono se efectuó a la tarjeta de crédito La Polar, es lógico que sólo tenía la suma de \$140.353 como saldo a favor por concepto de excedentes, de manera que cualquier retiro que se efectuara por sobre esa suma sería considerado un avance en efectivo, operación a la que se accede normal y generalmente a través de este tipo de tarjetas de crédito, en cuya virtud la Empresa le otorga un crédito en dinero en efectivo al cliente con cargo a su cuenta. De operar la devolución haciendo uso de la tarjeta La Polar, tal como se convino en el documento de fojas 5 a 6 y al haberse excedido en el dinero girado a cuenta de excedentes, es lógico que el consumidor quien tenía pleno conocimiento que lo que se devolvería sería \$140.353 asumiera que el dinero que excedía esa suma fuera imputado a un nuevo crédito. Es surrealista pensar que aún cuando existe un documento suscrito por las partes, La Polar aumentó el monto de los excedentes gratuitamente.

8° Que distinto sería el caso en que se hubiese entregado una gift-card con el único objeto que el cliente efectuara con ella giros de dinero a cuenta de los excedentes, puesto que ese plástico no estaría respaldado por ningún contrato de crédito con la empresa y debería su existencia únicamente al monto al que accedían los excedentes, de manera que todo el dinero que hubiera girado en uso de esa gift-card, incluso más allá de los \$140.353

pactados, sería razonable que el cliente entendiera que la suma de dinero a devolver pudiera ser mayor y que hubo un error. Sin embargo, en autos no hay pruebas que lo entregado fue una gift-card y que los excedentes finalmente fueron abonados a esa tarjeta y no como un saldo a favor a la cuenta de crédito La Polar del cliente que fue lo pactado.

9° Que lo expuesto precedentemente lleva a esta sentenciadora a concluir que con los antecedentes del proceso no es posible establecer la efectividad de los hechos denunciados así la responsabilidad infraccional que se le imputa a Inversiones SCG S.A. y Empresas La Polar S.A., por lo que la presente denuncia será desestimada.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 12, 23, 50, 50 A, 50 B, 58 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley N° 18.287, artículo 1698 del Código Civil, se declara:

Que se rechaza sin costas, la denuncia presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en lo principal del escrito de fojas 13 y siguientes de autos.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD**

**Rol 10.508**

Dictada por Alejandra González Richards Juez Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Elena Pilar Iturra Secretaria Subrogante.



