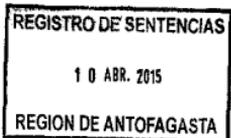


Acta y N° 86

Antofagasta, veinte de febrero de dos mil catorce.

VISTOS:



1.- Que, a fojas trece y siguientes, comparece don MANUEL DESIDERIO AYARTE SAAVEDRA, chileno, cédula de identidad N° 5.465.205-4, domiciliado en calle Once Norte N° 283, casa 108, Condominio Acrópolis, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA", y/o "PRESTO", representado para estos efectos por la administradora del local o jefe de oficina don LUIS MORALES PARRA, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en calle Zenteno N° 21, de esta ciudad, por haber vulnerado los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, de conformidad con los hechos que expone. Expresa que con fecha 15 de agosto de 2013 recibió en su domicilio una oferta que consistía en obtener un super avance en efectivo de \$5.000.000.-, pagaderos en cuarenta y ocho cuotas de \$150.190.- cada una, con una tasa de interés de 1,48%, y un CAE de 18,72%, lo que demuestra la publicidad que acompaña en un otrosí, oferta que tenía vigencia entre el 1° y el 31 de agosto de 2013. Señala que hizo efectiva la solicitud de crédito obteniendo el avance ofrecido según la oferta recibida, concurriendo al servicio al cliente de "PRESTO LIDER Antofagasta", iniciando el trámite correspondiente y negándose a tomar el seguro de desgravamen ofrecido insistentemente, a pesar de lo cual la ejecutiva incorporó a su crédito un seguro y, además, no respetó la tasa de interés señalada en la publicidad, cargando el crédito con una tasa de interés del 2,10%, distinta a la ofrecida que era de 1,48%, lo que en los hechos significó aumentar la cuota a \$158.502.-. Manifiesta que al día siguiente presentó el reclamo correspondiente en las oficinas de "PRESTO", logrando por escrito la renuncia al seguro de desgravamen, y con el compromiso verbal que se respetaría la cuota de \$150.190.- y la tasa de 1,48%. Agrega que a pesar de lo acordado, en el mes de agosto se le facturó un exceso de \$21.159.-, monto que corresponde al D.L. 3475, que no debía ser cobrado de acuerdo a lo publicitado, percatándose igualmente que el valor de la cuota no fue respetado ya que se le facturó \$158.502.- cuando debiese ser \$150.190.-. Ante esta situación concurrió al SERNAC, al que la denunciada responde diciendo que el crédito fue regularizado, figurando con la tasa correspondiente a la oferta, que las cuotas del super avance incluyen cargos por seguros que hacen aumentar el valor de la cuota, permitiéndosele la opción de renunciar a los mismos, concluyendo que los cobros son legítimos y rechazan su solicitud. Finalmente, expresa que el 10 de octubre de 2013 llega a su domicilio el estado de cuenta del período respectivo, el que incluye la primera cuota por un valor de \$158.502.-, y no \$150.190.- como era lo ofrecido, percatándose que nuevamente tratan de engañar introduciendo en el estado de cuenta un valor de \$284.294.- a título de una supuesta devolución, lo que se repite en el estado de cuenta de noviembre, por lo que solicita se le respeten las condiciones ofrecidas inicialmente para obtener este crédito y se facture como valor cuota la suma de \$150.190.- como era lo ofrecido. Manifiesta que los hechos descritos configuran una infracción a los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los

que transcribe, por lo que solicita que se acoja a tramitación la denuncia infraccional y, en definitiva, se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación, el compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA", representado para estos efectos por don LUIS MORALES PARRA, ya individualizados, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene a pagar a título de indemnización por los perjuicios que le ha causado esta situación las sumas de \$16.624.- por concepto de daño material, y \$1.000.000.- por daño moral, con más intereses y reajustes, y costas de la causa.

2.- Que, a fojas treinta y uno y siguientes, comparece don MARCELO MIRANDA CORTES, abogado, Director Regional (PT) del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Antofagasta, quien en lo principal de su presentación se hace parte en este proceso, acompaña documentos, acredita representación, asume el patrocinio y el poder, el que delega en el profesional que señala.

3.- Que, a fojas sesenta y seis y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia del denunciante y demandante civil don Manuel Desiderio Ayarte Saavedra, del apoderado del denunciante SERNAC, abogado don Eduardo Alejandro Osorio Quezada, y del apoderado de la parte denunciada y demandada civil, habilitado de derecho, don Christian Quiroga Malinarich, todos ya individualizados en autos. La parte denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda interpuestas en autos en todas sus partes, solicitando sean acogidas, con costas. La parte denunciante del SERNAC ratifica la denuncia infraccional de fojas 31 y siguientes en todas sus partes, con costas. La parte denunciada y demandada civil, previas las rectificaciones que formula al escrito de fojas 39 y siguientes, evacua el traslado conferido de la denuncia y demanda civil mediante minuta escrita, la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo, y pide el rechazo de las mismas, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, la parte denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados y que rolan de fojas 1 a 12 de autos, y en el comparendo acompaña, con citación, dos estados de cuenta de la tarjeta Presto correspondientes a los meses de diciembre de 2013 y enero de 2014, en los que se vuelve a efectuar cargos por \$158.502.-. La parte denunciante del SERNAC, ratifica los documentos acompañados de fojas 22 a 25 de autos, con citación. Esta parte hace comparecer a estrados a los testigos don LUIS EDUARDO AMAYA CASTRO, chileno, soltero, transportista, cédula de identidad N° 7.442.104-0, domiciliado en calle Los Aromos N° 8982, Villa Trocadero, y don SEBASTIAN GONZALO BAYGORRIA ROJAS, chileno, soltero, ingeniero comercial, cédula de identidad N° 15.679.822-3, domiciliado en calle Cerro Paranal N° 375, departamento 1301 B, ambos de Antofagasta, quienes sin tacha, legalmente examinados, y que dan razón de sus dichos, declaran: el primero, que en el mes de agosto de 2103 el señor Manuel Ayarte le conversó que tenía un problema en el Líder, y le pidió que lo acompañara para presenciar una conversación, lo que él hizo concurriendo a la sección de Tarjetas Presto donde él fue atendido por un señor de

cotona blanca, a quien don Manuel le conversó respecto de una cobranza de un crédito que había pedido, renunciando a una clase de seguro asociado, y esa persona le indicó que el tema lo estaban solucionando y que en el próximo mes ya no saldría el cobro del seguro. Agrega que, posteriormente, en el mes de octubre de 2013 nuevamente lo acompañó siendo atendido por la misma persona con quien conversó exactamente lo mismo, sin obtener solución a su problema. Repreguntado, señala que desconoce el monto total del crédito, que el valor de la cuota es de aproximadamente \$150.000.- y fracción, y cancela \$158.000.-, que no aceptó el cargo por seguros renunciando en el momento al mismo. El segundo deponente manifiesta que se desempeña como profesional financiero en el SERNAC, y por ello atendió personalmente a don Manuel Ayarte, revisando los términos de la publicidad que él recibió la que es inconsistente en términos de tasa de interés, cuota, carga anual equivalente, y costo total del crédito, y al revisar los estados de cuenta aportados por el denunciante se hacen evidentes las inconsistencias. Agrega que, en la práctica, el cobro que promueve la publicidad no es respetado en la práctica ya que la cuota aumenta su valor de \$150.190.- a \$158.520.-, además de indicar otra tasa de interés del 1,48 %, aplicándole en realidad 2,1 % aproximadamente, a lo que se agrega un seguro de desgravamen que no se contempla en la publicidad y condiciones contratadas. Por último, Presto al darse cuenta del error modifica la tasa de interés en el estado de cuenta, el consumidor renuncia al seguro de desgravamen, y sin embargo los estados de cuenta siguen reflejando la misma cuota inicial de \$158.520.- sin producirse cambio alguno. Repreguntado, manifiesta que existe diferencias entre la CAE publicitada y la realmente cobrada, ya que la primera es de 18,72% y la segunda es de 19,26%. Además, esta parte pide la absolución de posiciones de don Luis Morales Parra, representante del proveedor denunciado, por lo que no encontrándose éste presente en la sala de audiencias se fija nuevo día y hora para la realización de esta diligencia, en segunda citación, quedando los comparecientes notificados de lo resuelto. La parte denunciada y demandada civil acompaña, con citación, los documentos signados con los N° 1 a 5 en el acta de comparendo.

5.- Que, a fojas setenta y cuatro, rola escrito de téngase presente acompañado por la parte denunciante del SERNAC.

6.- Que, a fojas ochenta y dos y ochenta y tres, rola diligencia de absolución de posiciones con la comparecencia del absolvente, don Luis Alberto Morales Parra, chileno, soltero, empleado, cédula de identidad N° 15.375.536-1, domiciliado en calle Caparrosa N° 355, asistido por su apoderada, abogada doña Valentina Barrera Oñate, y en rebeldía de las partes denunciadas, ya individualizados en autos, levantándose acta de lo obrado en ella

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, a fojas trece y siguientes de autos, don MANUEL DESIDERIO AYARTE SAAVEDRA, ya individualizado, dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor "WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA", y/o "PRESTO", representado para estos efectos por don LUIS MORALES PARRA, también individualizados, fundado en que el 15 de agosto de 2013 recibió en su domicilio una oferta de un super avance en efectivo por \$5.000.000.-, pagadero en cuarenta y ocho cuotas de \$150.190.-, con una tasa de interés de 1,48%, y un CAE de 18,72%, la que tenía vigencia entre el 1º y el 31 de agosto de 2013, por lo que concurrió a las oficinas del denunciado a hacer efectiva la oferta del super avance iniciando el trámite respectivo, negándose a tomar el seguro de desgravamen que insistentemente le ofrecían, pero la ejecutiva igual incorporó a su crédito un seguro y no respetó la tasa de interés señalada en la publicidad, lo que en los hechos significó aumentar el valor de la cuota a \$158.502.-. Seguidamente relata todas las gestiones realizadas para lograr que se respetaran las condiciones contenidas en la publicidad del super avance ofrecido por el denunciado, lo que parcialmente logró sin perjuicio que, en definitiva, le siguieron cobrando en sus estados de cuenta la suma de \$158.502.- en lugar de los \$150.190.- ofrecidos, hechos que estima constituyen infracción a los artículos 3º letra e), 12 y 23 de la Ley Nº 19.496.

Segundo: Que, a fojas treinta y nueve y siguientes, la parte denunciada evacua el traslado conferido, solicitando el total y absoluto rechazo de la denuncia en mérito a los razonamientos que expone, y especialmente por haber sido el consumidor completa y pormenorizadamente informado de sus derechos y deberes en lo que respecta al super avance, bienes y servicios ofrecidos, precios, condiciones de contratación y toda información relevante para el usuario, respetando el proveedor todas y cada una de las condiciones y modalidades bajo las cuales fue celebrado y aceptado el señalado super avance.

Tercero: Que, con los documentos acompañados de fojas 1 a 9, 12, 52 a 60, y 62 a 65, no objetados, denuncias infraccionales de fojas 13 y siguientes, y 31 y siguientes, comparendo de prueba, de fojas 66 y siguientes, y diligencia de absolución de posiciones, de fojas 82 y 83, se encuentra acreditado en autos que don Manuel Desiderio Ayarte Saavedra recibió en su domicilio, del proveedor denunciado, una publicidad ofreciéndole un super avance con un monto preaprobado de \$5.000.000.-, el que podía llevarlo hasta en 48 cuotas de \$150.190.-, con un CAE de 18,72%, con un monto total a pagar de \$7.239.120.-, el que podía solicitar en cualquier sucursal de "PRESTO" desde el 1º al 31 de agosto de 2013, indicándose una tasa fija de 1,48% para cualquier monto en 12 cuotas o más, y que el monto total a pagar del crédito incluye el impuesto de timbres y estampillas DL 3.475 oferta que el proveedor denunciado no cumplió al haber cobrado al cliente o consumidor una cuota mensual de \$158.502.- superior a la ofertada, incluyendo en ella seguros, y cargos de impuestos y administración, resultando a pagar una cuota mensual superior a la señalada en la oferta recibida por el actor en su domicilio.

Cuarto: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los

artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales establece que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, en tanto que el segundo señala que comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo bien o servicio.

Quinto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el denunciado no respetó los términos de la oferta de un préstamo de \$5.000.000.- pre aprobado como super avance, el que se le indicó al actor podría pagar en 48 cuotas de \$150.190.- iguales, cobrándole cuotas de \$158.502.- sin que ello se justificara de ninguna manera, e incurrió en infracción a lo dispuesto en el artículo 23 señalado pues en la prestación del servicio de crédito, el proveedor y/o sus dependientes, actuaron con negligencia al no respetar la oferta del super avance enviado al domicilio del consumidor, estableciendo en el contrato condiciones diferentes a las contenidas en dicha oferta, lo que significó que el actor pagara una cuota mensual superior a la ofrecida por el denunciado, causando un menoscabo al consumidor con esta conducta contravencional.

En cuanto a lo patrimonial:

Sexto: Que, don MANUEL DESIDERO AYARTE SAAVEDRA, ya individualizado, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 13 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA", representado para estos efectos por don LUIS MORALES PARRA, también individualizados, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se le condene al pago de las sumas de \$16.624.- por concepto de daño material, y \$1.000.000.- por daño moral, con intereses, reajustes y costas.

Séptimo: Que, la demandada civil, al evacuar el traslado conferido, solicitó el rechazo de ella en todas sus partes en mérito a los fundamentos que expresa, y en particular porque el actor no ha pagado nada extra, sólo las cuotas de los avances y comisiones, seguros y gastos de administración, debiendo cumplir con su obligación de pago de la deuda contraída.

Octavo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones denunciadas, procede acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don Manuel Desiderio Ayarte Saavedra, y se condena a la demandada al pago de la suma de \$16.624.- por daño material, y \$500.000.- por daño moral, correspondiente a las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ocasionó la conducta infraccional del proveedor denunciado y demandado, y la evidente negligencia demostrada en este caso al no respetar las condiciones de la oferta de un super avance por un

crédito preaprobado de \$5.000.000.-, al que se le agregaron seguros y cobro de impuestos del DL 3475, en circunstancias que el consumidor no aceptó ningún seguro al contratar el crédito, y el monto total a pagar de éste incluía el impuesto, produciendo un evidente menoscabo y preocupación al actor por estos hechos, debiendo realizar diversas gestiones para obtener una resolución favorable a sus intereses que, incluso, significó la devolución de una cantidad de dinero por el seguro de desgravamen cobrado irregularmente, suma que se fija por el tribunal en el monto antes indicado apreciando prudencialmente los perjuicios que en el ámbito personal y psicológico deben haber causado estos hechos al actor, quien ha debido pagar mensualmente una cuota por un valor de \$158.502.- en circunstancias que la oferta recibida le señalaba que el monto de dicha cuota sería de \$150.190.-.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1º, 2º, 3º letra e), 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se CONDENA al proveedor "ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA", representado para estos efectos por don LUIS ALBERTO MORALES PARRA, ya individualizados, al pago de una MULTA de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas veintiuno y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.

2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don MANUEL DESIDERIO AYARTE SAAVEDRA, ya individualizado, y se condena al proveedor "ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA", representado para estos efectos por don LUIS ALBERTO MORALES PARRA, también individualizados, al pago de la suma de \$16.624.- por daño material, y \$500.000.- por concepto de daño moral, como indemnización por los perjuicios causados al actor como consecuencia de las infracciones antes indicadas, sumas que devengarán intereses corrientes, los que se calcularán desde que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta su entero y efectivo pago.

4.- Que, se condena en costas a la parte demandada civil por haber sido totalmente vencida ✓

5.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

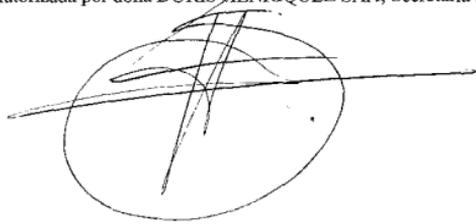
Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 21.262/2013.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rafael Garbarini Cifuentes', written over a horizontal line.

Dictada por don RAFAEL GARBARENI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña DORIS HENRIQUEZ SAA, Secretaria Subrogante.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Doris Henriquez Saa', written over a horizontal line and partially enclosed by a large, loopy circle.



**PODER JUDICIAL**  
REPÚBLICA DE CHILE  
CORTE DE APELACIONES ANTOFAGASTA

Antofagasta, a diecisiete de septiembre de dos mil catorce.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia en alzada y se tiene además, presente:

**PRIMERO:** Que la demandada no ha acreditado la circunstancia que la denunciante aceptara expresamente, como lo exige la ley, el seguro desgravamen que le fuera cobrado.

En efecto, el único antecedente acompañado a los autos, no es un contrato suscrito por las partes, como indicara la Sra. Abogada de la demandada, sino, un documento emanado de la Empresa Presto, que la parte denomina "voucher" en el que se consigna, junto con una tasa de interés evidentemente superior a la ofrecida y que por ende demuestra, de manera palmaria que lo ofertado no es aquello que en definitiva cobró la empresa, la existencia de un seguro desgravamen más no que la cliente consintiera y acordara su contratación, ni menos esta última.

**SEGUNDO:** Que la afirmación que en este caso debiera aplicarse el artículo 2.330 del Código Civil, esto es, una eventual rebaja de los montos indemnizatorios sobre la base de exposición imprudente al daño por parte de la víctima, resulta manifiestamente impertinente.

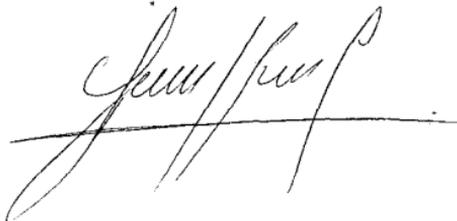
Por lo pronto porque se trata de un instituto aplicable en sede extracontractual y no en ésta.

Y en segundo lugar, porque no ha señalado la demandada en qué habría consistido la eventual exposición imprudente al riesgo ni se divisa tampoco cómo ello pudo ocurrir pues la única actividad de la denunciante ha sido pretender que el crédito tuviera las condiciones ofrecidas.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA**, con costas del recurso, la sentencia apelada de fecha veinte de febrero del año en curso, escrita a fs. 86 y siguientes.

Regístrese y devuélvanse.

**Rol 110-2014.**



Pronunciada por la Primera Sala, integrada por los Ministros Sra. Cristina Araya Pastene, Sr. Dinko Franulic Cetinic y Abogado Integrante Sr. Guillermo Núñez González. Autoriza el Secretario Subrogante Sr. Cristian Pérez Ibacache.



En Antofagasta, a diecisiete de septiembre de dos mil catorce, notifiqué por el Estado Diario la sentencia que antecede.



F 40.851-2014.-