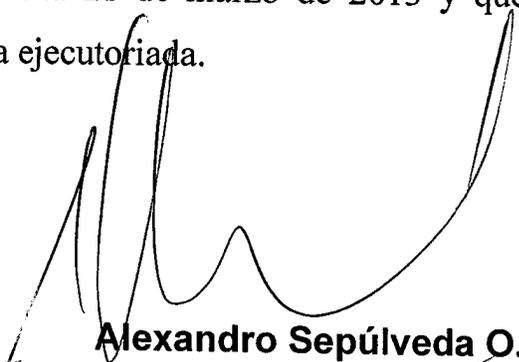


**JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**

**RENCA**

Renca, jueves, 08 de enero de 2015.

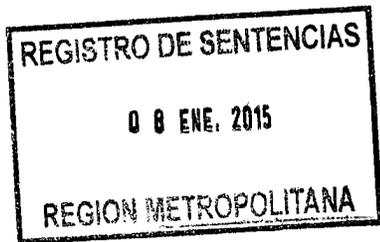
Se certifica por el Secretario Abogado que suscribe que la sentencia definitiva dictada en estos autos con fecha 21 de marzo de 2013 y que consta a Fs. 68 y siguientes, se encuentra ejecutoriada.



**Alexandro Sepúlveda O.**

**Secretario Abogado**

*Causa Pol 37-6*



JUZGADO DE POLICIA LOCAL

RENCA

Renca, 21 de marzo de 2013.



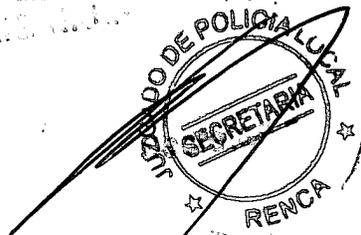
VISTOS:

1.- A Fojas 1 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, con fecha 14 de mayo de 2012, interpone denuncia infraccional en contra de **Inversiones SCG S.A.**, nombre de fantasía **La Polar S.A.** por infracción a los artículos 3° letras a) y b), 12° y 23° de la Ley N° 19.496, en atención a que la denunciada, sin el consentimiento del consumidor, procedió a efectuar cobros por concepto de carga de multivia, los que se han visto reflejados en los correspondientes estados de cuenta de la clienta doña **Nadia del Carmen Gutiérrez Quiñones**.

En efecto, señala el Servicio denunciante, que durante el mes de diciembre de 2011, comenzaron a aparecer en los estados de cuenta de la tarjeta de la Sra. **Gutiérrez Quiñones**, cobros por concepto de "carga de multivia". Es así como, en el estado de cuenta del mes de enero de 2012, aparecieron dos cobros por montos ascendentes a \$ 11.610 y a \$ 11.490, pagaderos en seis cuotas, comenzando a ser cobradas las mismas a partir de los meses de diciembre y de enero en adelante.

Al tomar conocimiento de estos cobros improcedentes, la consumidora solicitó a la empresa denunciada, un detalle de su cuenta corriente vigente a dicho momento, es decir, al 7 de enero de 2012, donde se demuestra la existencia de dichas cargas con fecha 27 de diciembre de 2011 y 4 de enero de 2012.

En razón de lo anterior, doña **Nadia del Carmen Gutiérrez Quiñones**, procedió a realizar un "reclamo de desconocimiento de multivía", ante el Servicio Nacional del Consumidor, con fecha 7 de enero de 2012, en el cual manifiesta que desconoce ambas transacciones, siendo ratificado lo anterior, a través de una declaración jurada notarial de fecha 10 de abril de 2012, señalando bajo juramento que "nunca ha utilizado su tarjeta La Polar para hacer cargas en la tarjeta Multivia", siendo por tanto dichos cobros improcedentes ya que la consumidora nunca los realizó.



este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, el Servicio Nacional del Consumidor, decidió formular la denuncia, debido a la falta del deber de profesionalidad de la empresa denunciada en la prestación de sus servicios, afectando de paso, los intereses de los consumidores que operan bajo esta modalidad, confiados en la diligencia y responsabilidad de esta última.

Agrega la denuncia que la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, se construye sobre la base de un pilar esencial, cual es, que toda empresa grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en un mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, es decir, que toda empresa debe tomar los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias como la reclamada, que afecten la calidad del servicio o de los productos que son ofrecidos a los consumidores y que, en el caso que estas fallas se concreten, la profesionalidad exige un deber de conducta, de oportunidad e integridad en la reparación de los daños causados al consumidor. El artículo 23 de la ley, impone un estándar profesional mínimo de calidad a quien organiza su producción y comercialización, sea del producto que sea.

Prosigue señalando que, en consideración a que los hechos expuestos constituyen una clara y grave infracción a la ley sobre protección de los derechos de los consumidores y toda vez que las gestiones de mediación que realizó el Servicio denunciante, en virtud de las facultades que le confieren el artículo 58. Letra f) de la citada ley, no arrojaron resultados positivos por un imperativo legal, se procedió a poner los antecedentes del caso en conocimiento de este tribunal para su resolución.

A la luz de la normativa legal vigente, la denunciada ha incurrido en infracción a los artículos 3° inciso primero letras a) y b), 12° y 23° de la ley N° 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, por lo cual se solicita que en definitiva se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, aplicándosele en cada caso el máximo de la multa establecida por la ley N° 19.496.

2.- A Fojas 31, se hace parte la consumidora afectada doña **Nadia del Carmen Gutiérrez Quiñones**, técnico en educación parvularia, domiciliada en Los Carteros N° 6.297, Comuna de Peñalolén, quien interpone demanda civil en contra de **Inversiones SCG S.A.**, a fin de que le sean indemnizados los daños y perjuicios que el actuar de la demandada, y que han sido relatados en la denuncia de Fs. 1, le han ocasionado

COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Avalúa sus daños en la suma de \$ 150.000, por la cual demanda y que corresponden al daño emergente, representado por el incumplimiento laboral y por gastos de locomoción, gastos notariales e impresión de documentos que respalden su pretensión, como asimismo por concepto de daño moral, representado por el cuestionamiento a su veracidad, por la pérdida de tiempo empleado en la concurrencia a la tienda a buscar una solución a su problema y al cuestionamiento a su formación ética como persona. Solicita que la suma demandada sea pagada con intereses y reajustes, además de las costas de la causa.

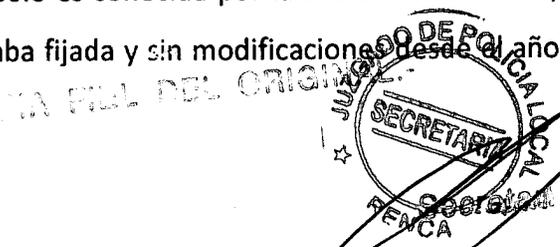
3.- A Fojas 55, se llama a comparendo de contestación, conciliación y prueba, al cual asiste la parte denunciante del **Servicio Nacional del Consumidor** y la parte denunciada de **Inversiones SCG. S.A.** ambas representadas de manera legal y personalmente la demandante civil doña **Nadia del Carmen Gutiérrez Quiñones**.

La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor y la parte demandante de doña Nadia del Carmen Gutiérrez Quiñones ratifican sus respectivos libelos, solicitando que estos sean en definitiva acogidos íntegramente.

4.- A Fojas 49, la parte denunciada y demandada civil **Inversiones SCG S.A.**, contesta la denuncia infraccional, solicitando su total rechazo, ya que según ella, de los antecedentes que obran en el proceso cabe concluir que no existe infracción alguna a la norma legal de protección de los derechos del consumidor. Por el contrario, la denunciada ha actuado con la debida diligencia y dando cabal cumplimiento a sus obligaciones contractuales y legales, esto es, ha respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales fue ofrecido o convenido con la denunciante la entrega del bien o la prestación del servicio, según se acreditará en el proceso.

Señala que con fecha 2 de abril de 2012, la consumidora ingresó el reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, manifestando que a través de su estado de cuenta tomó conocimiento de cobros improcedentes debido a cargas en su tarjeta "multivía", efectuados los días 27 de diciembre de 2011 y 4 de enero de 2012. Esto señala la denunciada, no es efectivo, de acuerdo a lo que se expondrá más adelante.

En efecto, las cargas a tarjeta multivía, para poder realizarse requieren el ingreso de una clave que tiene el carácter de secreto y que sólo es conocida por la titular de la cuenta, clave que en este caso específico se encontraba fijada y sin modificaciones desde el año 2010.



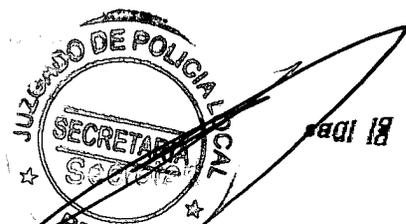
Continúa la denunciada señalando que, en su oportunidad se rechazó el requerimiento de doña Nadia Gutiérrez, ya que analizados los antecedentes, se confirmó que las cargas a Multivia fueron realizadas en forma correcta, con clave habilitada por la clienta, por lo cual la única parte que no ha cumplido con sus obligaciones crediticias es la consumidora la cual dejó de pagar en forma regular y total su crédito a partir del mes de enero de 2012. Por lo tanto, concluye, la denunciada no ha vulnerado en forma alguna la ley N° 19.496.

En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios, igualmente se solicita su total rechazo, primeramente por no ser efectivos los hechos en que se funda la misma, en consecuencia no existiendo infracción alguna cometida por la demandada a la ley N° 19.496, mal puede existir algún perjuicio reparable de acuerdo a la citada normativa, en razón de lo cual no procede la acción deducida, ya que no existe daño directo alguno, en virtud de que lo reclamado por la demandante corresponde a cobros ajustados a derecho.

Por otra parte, agrega la demandada, la actora solicita en su pretensión que Inversiones SCG S.A., le pague la suma de \$ 150.000, por concepto de daño directo y de daño moral, sin embargo dichos perjuicios no han sido acreditados por aquella. Además con relación a la indemnización solicitada por la actora, existen determinados requisitos y condiciones que deben cumplirse para la configuración y regulación de la misma. En primer lugar, es necesario acreditar el daño reclamado por el actor, no encontrándose en este sentido probado de forma alguna dicho requisito ni en la demanda, ni en la tramitación del proceso, siendo aún más evidente la desproporción y la falta de justificación e individualización de lo solicitado por concepto de daño patrimonial y moral. El segundo requisito a cumplir, para que proceda la regulación de una indemnización de perjuicios, es precisamente la relación de causalidad entre estos daños y el incumplimiento contractual. En tercer lugar, debe existir la posibilidad de previsión del perjuicio, al momento de contratar y que la conducta haya revestido caracteres de malicia o de negligencia grave.

En consecuencia, según la demandada no se ha producido daño moral, ni patrimonial y no se han acreditado ninguno de los supuestos necesarios para que proceda la regulación de una indemnización de perjuicios por los hechos descritos, en razón de lo cual la indemnización solicitada resulta improcedente.

improcedente.



5.- La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, rinde prueba documental, que consiste en:

a) A Fs. 10, formulario único de atención al público, de fecha 2 de abril de 2012., en el cual consta el reclamo formulado por doña Nadia Gutiérrez Quiñones, en contra de Inversiones SCG S.A., por los hechos materia de la denuncia de autos;

b) A Fs. 12, traslado de fecha 5 de abril de 2012, conferido por el Servicio Nacional del Consumidor a la denunciada, a fin de que este de una solución al reclamo planteado por la consumidora referida, dentro de un plazo de diez días hábiles;

c) A Fs. 13, documento denominado correlativo 26425, sin fecha, enviado por Empresas La Polar S.A., al Sernac, en el que se indica que las cargas efectuadas a la demandante fueron realizadas en forma correcta con clave habilitada por la clienta, la cual no ha sido modificada desde el año 2010;

d) A Fs. 14, Declaración jurada de fecha 10 de abril de 2012, prestada por la clienta Nadia Gutiérrez Quiñones, ante el Notario Público de Santiago don Pablo González Caamaño, en la que declara que nunca ha utilizado la tarjeta correspondiente a la tienda La Polar para hacer recargas en la tarjeta Multivía;

e) A Fs. 15, detalle de cuenta corriente de doña Nadia Gutiérrez Quiñones, de fecha 7 de enero de 2012, en la cual constan dos cargas efectuadas a multivía, con fechas 27 de diciembre de 2011 y 4 de enero de 2012, por las sumas de \$ 11.610, la primera y de \$ 11.490, la segunda, pagaderas ambas en 6 cuotas,

f) A Fs. 16, reclamo por desconocimiento de multivía efectuado por la consumidora, con fecha 7 de enero de 2012;

g) A Fs. 17, estado de cuenta tarjeta La Polar, a nombre de la demandante Gutiérrez Quiñones, emitida con fecha 22 de enero de 2012, en la cual se aprecia el cobro por el vencimiento de las primeras cuotas de las recargas de multivía mencionadas, la primera por la suma de \$ 1.935, y la segunda por la suma de \$ 1.915;

h) A Fs. 18, estado de cuenta tarjeta La Polar, a nombre de la misma demandante, emitida con fecha 22 de febrero de 2012, en la cual constan los cobros por las referidas recargas, correspondientes a la primera y segunda cuotas de cada una de ellas;

i) A Fs. 19, estado de cuenta tarjeta La Polar, a nombre de la demandante, emitida con



COPIA FIEL DEL ORIGINAL.

fecha 22 de marzo de 2012, en la cual constan los cobros por las referidas recargas, correspondientes a la primera, segunda y tercera cuotas de cada una de ellas;

j) A Fs. 21, estado de cuenta tarjeta La Polar, a nombre de la misma demandante, emitida con fecha 23 de diciembre de 2011, en la que no constan cobros por recargas de multivía;

k) A Fs. 26, fotocopia de la cédula de identidad de la demandante de autos;

6.- La parte denunciada y demandada civil de Inversiones SCG S.A., a su vez, rinde prueba documental, que consiste en:

a) A Fojas 53, detalle de cuenta corriente, de fecha 14 de junio de 2012, en la cual figuran las cargas por tarjeta multivía, por los montos de \$ 11.610 y de \$ 11.490, respectivamente, más los correspondientes cargos;

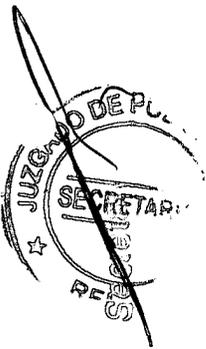
b) A Fojas 54, documento denominado consulta de pagos por cliente, emitido por La Polar S.A., de fecha 14 de junio de 2012, en el que figuran diversas cantidades aparentemente adeudadas por la clienta Nadia Gutiérrez Quiñones;

Encontrándose los autos en estado se ha ordenado traerlos para dictar sentencia.

**VISTOS, CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por el **Servicio Nacional del Consumidor**, en contra de **Inversiones SCG S.A.**, cuyo nombre de fantasía es **La Polar S.A.**, por infracción a los artículos 3, inciso primero letra a) y b), 12º y 23º de la Ley N° 19.496, debido a que la denunciada habría efectuado recargas de multivía sin el consentimiento de la consumidora y cliente de la mencionada casa comercial, doña **Nadia del Carmen Gutiérrez Quiñones**.

En efecto, señala el Servicio denunciante, que durante el mes de diciembre de 2011, comenzaron a aparecer en los estados de cuenta de la tarjeta de la Sra. **Gutiérrez Quiñones**, cobros por concepto de "carga de multivía", los cuales dicha consumidora nunca habría realizado. Al tomar conocimiento de estos cobros improprios, la



a dicho momento, es decir, al 7 de enero de 2012, donde se demuestra la existencia de dichas cargas con fecha 27 de diciembre de 2011 y 4 de enero de 2012-.

**SEGUNDO:** Que la consumidora afectada **Nadia del Carmen Gutiérrez Quiñones**, interpuso demanda civil en contra de **Inversiones SCG S.A.**, a fin de que le sean indemnizados los daños y perjuicios que el actuar de la demandada le ha ocasionado y que ella avalúa en la suma de \$ 150.000, por conceptos de daño emergente y de daño moral.

**TERCERO:** Que contestando la denuncia infraccional, **Inversiones SCG S.A.**, solicita su total rechazo, ya que según ella no existe infracción alguna a la norma legal de protección de los derechos del consumidor. Por el contrario, la denunciada ha actuado con la debida diligencia y dando cabal cumplimiento a sus obligaciones contractuales y legales, esto es, ha respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales fue ofrecido o convenido con la denunciante la entrega del bien o la prestación del servicio.

En efecto, las cargas a tarjeta multivía, para poder realizarse requieren el ingreso de una clave que tiene el carácter de secreto y que sólo es conocida por la titular de la cuenta, clave que en este caso específico se encontraba fijada y sin modificaciones desde el año 2010.

**CUARTO:** Que en cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios, igualmente la demandada solicitó su total rechazo, primeramente por no ser efectivos los hechos en que se funda la misma, en consecuencia al no existir infracción a la ley N° 19.496, mal puede existir algún perjuicio reparable de acuerdo a la citada normativa.

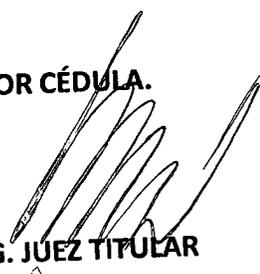
Asimismo, según la demandada, la parte demandante no ha acreditado la concurrencia de los requisitos que la ley exige para la configuración y regulación de la indemnización solicitada, en razón de lo cual la indemnización solicitada resulta improcedente.

**QUINTO:** Que examinados los documentos acompañados a fojas 14 y siguientes por el Servicio Nacional del Consumidor, para fundamentar su denuncia, y que en lo pertinente corresponden a una declaración jurada efectuada por la consumidora Gutiérrez Quiñones, en la cual desconoce haber realizado las referidas recargas; detalles de cuenta corriente de la misma consumidora; reclamo por desconocimiento de multivía efectuado por la misma cliente y estados de cuenta de la referida consumidora correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2012 y diciembre de 2011, esta prueba



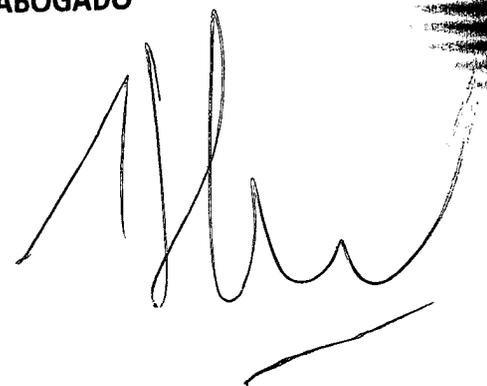
Cada parte deberá soportar sus propias costas.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

Dictada por  MARIO FERNANDEZ G. JUEZ TITULAR

AUTORIZADA POR ALEXANDRO SEPULVEDA O. SECRETARIO (S) ABOGADO

Rol Nº 37 - 6



COPIA FIEL DEL  ABOGADO REPUBLICANA SECRETARIA  
RENCA

