

Causa Rol N°435.202.

SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR
Cáceres N° 5 - A
RANCAGUA - CHILE

Materia: Infracción a la Ley N°19.496.

[1", oeT 10 13

Rancagua, treinta y uno de diciembre de dos mil doce.

Vistos:

Esta Causa se inició a fojas 1 por denuncia infraccional y demanda civil interpuestas por Catherine Grace Valdenegro Muñoz, gerente administrativo y comunicadora social, domiciliada en calle Los Kiwis Poniente, N°0379, Las Pircas, Machalí, en contra de Promotora CMR Falabella S.A., representada por su administradora de local Marcela Román, ambas domiciliadas en calle Sargento Cuevas N°405, piso 3, Rancagua, y que funda en que en junio de 2011 realizó la compra de una cama marca King dando de pie \$144.960, pero en el mes de noviembre de 2011 no pudo continuar pagando las cuotas. Posteriormente abonó en cuotas mínimas un total de \$155.012. En enero de 2012 se percató que su deuda con el pago de ese mínimo no había bajado ya que sólo pagaba los intereses, lo que afirma le causó molestias, ya que los cobradores telefónicos le habrían respondido con mentiras y engaños. Además, ese mismo día no le permitieron realizar una repactación ya que según ellos para la tarjeta Visa Falabella no existía esa modalidad, lo que no sabía, por lo que su única opción era abonar, de igual forma tendría intereses. Agrega que asumió que la persona comprometida con la deuda se acercaría a pagar mes a mes, pero no sucedió, por lo que nuevamente comenzaron a llamarla de cobranza telefónica. Sostiene que el 17 de mayo de 2012 una ejecutiva le informó que su deuda total era de \$320.000, pero yendo a la tienda el mismo día le informan que el monto era de \$375.465, por lo que requirió las cartolas, las cuales le fueron entregadas a excepción de la última, entregándole un simple papel que sólo mencionaba la deuda total, sin desglose ni detalle. Afirma que llenó una solicitud de reclamo, del cual sostiene no obtuvo respuesta en el tiem o convenido, y tampoco se le entregó su contrato. Sostiene que estos hechos configuran una infracción al artículo 37 de la Ley N°19.496, por lo que solicita se aplique al proveedor el máximo de la multa legal. En su demanda, sostiene que los hechos descritos le han causado perjuicios, 1 avalúa en \$200.090

por conceptos de gastos varios, como combustible y honorarios de asesorías legales y \$300.000 por daño moral ya que esta situación le ha producido profundo malestar y estrés, todo más intereses, reajustes y costas.

A fojas 38 la actora amplió su demanda civil, fijando en \$350.000 el daño emergente y \$500.000 el daño moral.

A fojas 49 se llevó a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, en el cual la parte denunciada y demandada solicitó el rechazo del libelo interpuesto en su contra, con costas, por cuanto afirma que no ha cometido infracción alguna a la normativa vigente. Por el contrario, los hechos denunciados son de responsabilidad de la denunciante al no cumplir con las obligaciones que emanan de la adquisición de un bien, a través de tarjeta y de su morosidad al no pagar oportunamente las cuotas pactadas. Agrega que la denunciante reconoce mantener una deuda vigente y es de conocimiento común y está en las normativas de crédito que en toda morosidad superior a 180 días se dejan de emitir estados de cuenta, pasando los créditos a cobranzas para la obtención del pago y regularización de la deuda; además en cumplimiento de la normativa publica sus tasas de interés en lugares visibles para conocimiento del cliente y entrega la información en los puntos determinados para ello. Por lo anteriormente expuesto solicita también se rechace la demanda, en cuanto al daño emergente, porque los montos reclamados son gastos que debe realizar cualquier persona en un proceso judicial y en cuanto al daño moral, toda vez que si se alega, debe ser acreditado, de tal forma que no exista duda que se ha sufrido. Además en este caso, el daño es producto de un hecho de la misma demandante al no cumplir con sus obligaciones.

Se rindió prueba documental por ambas partes y testimonial por la parte denunciante.

A fojas 53 se decretó "Autos para fallo".

Considerando:

En cuanto a lo Contravencional:

Primero: Que la denuncia infraccional se funda en una supuesta infracción al artículo 37 de la Le N°19.496 en que habría incurrido el proveedor denunciado, al no proporcionar a la denunciante toda la información que señala esta ley, en particular, al no darle el monto de su deuda,

infracción que la parte denunciada niega y rechaza.

J .

Segundo: Que el fundamento de la denuncia se encuentra en que el 17 de mayo de 2012 se le habría informado telefónicamente a la denunciante que su deuda total con el proveedor denunciado ascendía a la suma de \$320.000, pero posteriormente, el mismo día, concurriendo a la tienda, se le habría informado que su deuda era de \$375.465, por lo cual exigió su contrato de la tarjeta y el desglose de los intereses y todo lo demás que fuera incluido, pero no se le dio respuesta en el tiempo convenido.

Tercero: Que en cuanto al hecho de si efectivamente el 17 de mayo de 2012 a la denunciante se le informó telefónicamente que su deuda era de \$320.00, al efecto rindió como prueba la declaración de la testigo Carolina Andrea Parra de la Fuente, quien manifestó que estando con ella ese día recibió una llamada cobrándole de una tienda y que luego la habría acompañado a Falabella, dándose cuenta que la cantidad había cambiado "que no debía \$320.000, sino \$375.000", pidiendo que le explicaran porque había cambiado la cantidad, pero no se le quiso dar ni explicarle la última cantidad.

Cuarto: Que asimismo la denunciante acompañó el documento que rola a fojas 23, extendido por CMR Falabella, con fecha 16 de mayo de 2012, consistente en una liquidación de Pre-pago Total, a nombre de Caterine ValdenegroMuñoz, indicando el número de la tarjeta y la fecha de contrato de apertura, y en el cual se señala como monto a pagar la suma de \$375.465.

Quinto: Que el artículo 37 de la Ley N°19.496, dispone que en toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición determinada información, entre la que está la tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción; asimismo, los impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito, los gastos notariales, los inherentes a los bienes recibidos en garantía, los seguros expresamente aceptados por el consumidor y cualquier otro importe permitido por ley; las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad; el monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y la tasa de interés moratoria en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y

procedimientos de dicha cobranza. A continuación, establece una tabla de porcentajes máximos a cobrar por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, aplicados sobre el capital adeudado o la cuota vencida, según el caso. Esta disposición es aplicable a toda operación de consumo regida por la Ley N°19.496, conforme a lo dispuesto en su artículo 39-C.

Sexto: Que de la simple lectura del documento que rola a fojas 23, no objetado por la denunciada, se desprende que el proveedor al informarle a la consumidora el supuesto total adeudado, no ha cumplido con la norma precitada, puesto que a diferencia de los estados de cuenta extendidos con anterioridad a esa fecha y que se han acompañado a los autos, no señala en él el saldo anterior de la deuda, ni la tasa de interés, tanto el aplicado a dicho saldo como el moratorio, los impuestos ni el monto cobrado por el servicio de administración. En consecuencia, constatándose con dicho documento que el proveedor no dio cumplimiento al mandato legal de entregarle la debida información a la consumidora, lo cual no ha desvirtuado; y siendo esa una obligación que debe cumplir en todo momento en que el consumidor lo exija o cuando cobre cantidades insolutas, ha infringido la disposición señalada en el considerando anterior, razón por la cual se le aplicará una multa cuyo monto se señalará en lo resolutivo.

Séptimo: Que no obstante, no se considerará para sancionar al proveedor el hecho alegado por la denunciante de que tampoco se le habría entregado el contrato de crédito, en primer término por cuanto no ha rendido prueba concreta de tal hecho -su testigo nada menciona en ese sentido-, y además por cuanto habiéndose pactado la operación de crédito en diciembre de 2010, según da cuenta el documento que rola a fojas 23, resulta inaceptable que la consumidora no haya exigido al momento de celebrarlo una copia del contrato de crédito, pidiéndolo sólo ahora, considerando que de acuerdo con el artículo 3° letra b) de la Ley N°19.496, no sólo tiene el derecho, sino también la obligación de informarse responsablemente de los servicios ofrecidos.

En cuanto a lo Civil:

Octavo: Que concluyéndose que el proveedor denunciado tiene responsabilidad por la infracción legal en que ha incurrido, será procedente acoger las pretensiones interpuestas en su contra, en la medida que la demandante haya acreditado haber sufrido los perjuicios que reclama y que éstos sean consecuencia de la infracción cometida.

Noveno: Que la demandante solicita en primer término, la suma de \$350.000 por concepto de daño emergente, derivado de gastos varios, tales como combustible gastado y honorarios de los servicios de asesorías legales. Esta pretensión será rechazada, puesto que no aportó ni la más mínima prueba para acreditarla, careciendo en consecuencia este sentenciador de base para concederla.

Décimo: Que asimismo solicita la indemnización del daño moral, ascendente a la suma de \$500.000, derivado del profundo malestar y estrés por la situación denunciada, teniéndola nerviosa durante todo este tiempo, 10 que no la ha dejado funcionar laboralmente como corresponde. En cuanto a esta pretensión, teniendo presente que la letra e) del artículo 3° de la Ley N°19.496 establece como un derecho del consumidor 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; que sin duda dentro de éstas obligaciones se comprenden las legales que rigen las operaciones de consumo, dentro de las cuales están las comprendidas en el artículo 37 el cual el demandado infringió; y que finalmente el no haberle proporcionado a la demandante la debida información al momento de indicarle por escrito el monto de la deuda, información que además difería de la entregada telefónicamente, como ha quedado establecido con la prueba testimonial, es de presumir le ocasionó molestias y frustraciones, las que constituyen un menoscabo que configura un daño moral que debe serle indemnizado y que este Tribunal avalúa prudencialmente en la suma de \$200.000.- (Doscientos mil pesos).

Undécimo: Que en cuanto a los reajustes e intereses solicitados en la demanda, serán concedidos, los primeros en conformidad a 10 dispuesto en el artículo 27 de la Ley N°19.496 Y los segundos sólo una vez que este fallo esté ejecutoriado, aplicándose los corrientes para operaciones reajustables.

y visto además, 10 dispuesto en los artículos 1°, 2°, 3°, 12, 23, 27, 37, 50 Y demás pertinentes de la Ley N°19.496; 1°, 14, 17 Y demás pertinentes de la Ley N°18.287;

Se declara:

a) Que se condena al prove dar **Promotora CMR Falabella,** representada en autos por **Carlos H ^{-V-}tierto Soto Rebolledo,** por infracción al artículo 37 de la Ley N°19.49 al pago de una multa de **Tres**

(3) Unidades Tributarias Mensuales, valor vigente a la fecha en que se efectúe el pago;

b) Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 1 y ampliada a fojas 33 por **Catherine Grace Valdenegro Muñoz** en contra de **Promotora CMR Falabella**, representada en autos por **Carlos Humberto Soto Rebolledo**, sólo en cuanto deberá pagarle a la demandante, a título de daño moral, la suma de **\$200.000.- (Doscientos mil pesos)**, más los reajustes e intereses señalados en el considerando undécimo, sin costas por no resultar completamente vencido.

e) Si el condenado no pagare la multa dentro del término legal sufrirá, por vía de sustitución y apremio, la reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de unidad tributaria mensual, sin exceder de quince noches.

Notifíquese, cúmplase y oportunamente, archívese.

Sentencia dictada por don **Ramiro Galaz Garay**, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Rancagua. Autoriza el Secretario Abogado don Armando Bastías Parraguez.

