

Causa Rol N°437.677.

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

Materia: Infracción a la Ley N°19.496.

Rancagua, cuatro de junio de dos mil trece.

JUN 11 10:00 AM
r1 r OeT '2013

Vistos:

Esta Causa se inició a fojas 1 por denuncia infraccional interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, representado por su Director Regional Miguel Ortiz, ambos domiciliados en calle Cáceres N°5 A, Rancagua, en contra de Administradora de Créditos Comerciales Presto, representada por Hernán Padilla Betanzo, ambos domiciliados en Av. Eduardo Frei Montalva N°190, Rancagua, fundada en que en el año 2009 Presto generó una reprogramación de la totalidad de la deuda que la consumidora Silvia del Carmen Lara Lara mantenía por el uso de la línea de crédito otorgada. La operación de crédito fue por un total de \$2.440.620, pagadero en 60 cuotas mensuales de \$40.688 cada una, pero al momento de la repactación Presto no informó el detalle de las deudas que conformaban el monto de \$2.440.620, por lo que ella no tuvo noción si esa suma correspondía a su deuda efectiva. Agrega que a partir del mes de septiembre de 2011, la consumidora comenzó a solicitar en reiteradas ocasiones el detalle de la deuda anterior a dicha reprogramación, la cual nunca fue entregada, hasta que en el mes de marzo de 2012, recibió un estado de cuenta emitido el 7 de marzo de 2012, en donde se hace un cobro por la suma de \$155.139., apareciendo una renegociación de 26 de enero del 2012, por \$1.432.652, pagadera en 60 cuotas mensuales de \$37.377, de la cual se adeudan tres cuotas a la fecha d-turación. La consumidora desconoce haber suscrito dicha operación e crédito, la cual Prestó generó en forma unilateral sin contar con el consentimiento necesario para la validez del acto



y de la cual sólo tuvo conocimiento hasta tres meses después, por lo que requirió toda la información y documentación correspondiente a esa renegociación, sin que se le entregue hasta la fecha. Sostiene que este hecho constituye una infracción a los artículos 3° letra a) y 23 de la Ley N°19.496, por lo que solicita se condene al proveedor a la multa legal.

A fojas 16 Silvia del Carmen Lara Lara, dueña de casa, domiciliada en Pasaje 4, Población Rancagua Sur, Rancagua, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor denunciado, fundada en los mismos hechos que motivan la denuncia, agregando que pese a sus reclamos éste nunca accedió a la anulación de la repactación unilateral generada. Sostiene que ha sufrido perjuicios, los que avalúa en \$1.432.652 por daño emergente, que corresponde al monto del cobro improcedente, por capital más los intereses y costos generados; y \$1.852.326 por daño moral, representado por la defraudación de su confianza y vulneración de sus derechos, actuar de mala fe en la relación contractual al realizar cobros improcedentes en su tarjeta de crédito, más intereses, reajustes y costas.

A fojas 24 se llevó a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, al cual compareció sólo el servicio denunciante y la demandante, rindiendo ambos prueba documental.

De fojas 31 a 33 rola documentación presentada por la parte denunciada.

A fojas 41 se decretó "Autos para fallo".

Considerando:

En cuanto a lo Contravencional:

Primero: Que la denuncia de fojas 1 se funda en una supuesta infracción a los artículos 3° letra a) y 23 de la Ley N°19.496 en que habría incurrido el proveedor denunciado, al efectuar con fecha 26 de enero del 2012 una renegociación de la deuda de consumidora Silvia del Carmen Lara Lara, por la suma de \$1.432.652, quien desconoce haber suscrito dicha operación, que

habría sido generada unilateralmente y sin que a la fecha se le entregue la información y documentación que respalde esa operación.

Segundo: Que el proveedor denunciado y demandado no contestó en la oportunidad correspondiente las acciones interpuestas en su contra.

Tercero: Que tanto el servicio denunciante como la demandante rindieron prueba documental, la cual en lo relevante consistió en: 1) Cuatro copias de estados de cuenta extendidos por Presto, que rolan de fojas 9 a 12; 2) Copia de carta respuesta extendida por Presto el 5 de abril de 2012, dirigida al Sernac, que rola a fojas 14; 3) Certificado oficial de antecedentes comerciales extendido por el Boletín Comercial de la Cámara de Comercio de Santiago, el 11 de septiembre de 2012, a nombre de la demandante Silvia del Carmen Lara Lara, que rola a fojas 19.

Cuarto: Que de la prueba documental precedentemente indicada pueden extraerse como conclusiones: Que efectivamente la consumidora Silvia del Carmen Lara Lara mantiene una línea de crédito a través de una tarjeta con el proveedor Presto; que efectivamente en su cuenta aparece una renegociación, de 26 de enero de 2012, por la suma total de \$1.432.652, dividida en 60 cuotas de \$37.377 cada una; que ante el Sernac el proveedor reconoce haber efectuados renegociaciones de la deuda que mantiene la consumidora, pero afirma que ella ha suscrito los respectivos convenios de pago y que el informe detallado de la cuenta se encuentra a su disposición en cualquier sucursal Presto. Finalmente, consta también que por una parte de esa deuda la consumidora fue informada como morosa al boletín comercial.

Quinto: Que lo que el Servicio Nacional del Consumidor denuncia y que es reiterado por la demandante como fundamento de su acción, es que apareciendo en sus estados de cuenta la referida renegociación de \$1.432.652, el proveedor no puso a su disposición los documentos ni la información que acreditasen que ella consintió y aceptó dicha repactación de su deuda, así como el detalle de los montos que la configuraban.

Sexto: Que la negativa del proveedor a poner a disposición de la consumidora la documentación que acreditara que ella había prestado su debido consentimiento en la renegociación, ha quedado en evidencia también en esta Causa por cuanto, habiéndole apercibido a efectuar dicha exhibición, como consta a fojas 25, sólo acompañó, extemporánea mente, una respuesta de 21 de enero de 2012 (cabe entender que debiera ser del 2013), en que indica que en relación al convenio de pago consultado "no contamos con respaldo, ya que si bien fue solicitado y autorizado, no se concretó el pago del pie necesario de \$100.000, razón por la cual dicho documento no se emitió para ser firmado", agregando que se habría dejado sin efecto el convenio y abonado en la cuenta las sumas que indica. (documento de fojas 31).

Séptimo: Que lo manifestado por el proveedor en el documento indicado, se contrapone totalmente con lo señalado por el mismo en su respuesta a la autoridad administrativa, de 5 de abril de 2012, cuya copia rola a fojas 14, en que indica que la clienta Silvia del Carmen Lara Lara "ha suscrito cinco convenios de pago" y que "los respectivos respaldos, se encuentran disponibles en cualquier sucursal Presto", agregando que un informe detallado de su cuenta "se encuentra a disposición del cliente en cualquier sucursal Presto a lo largo del país".

Octavo: Que la circunstancia de que ante la autoridad administrativa el proveedor haya señalado que contaba con toda la documentación que acreditaba la suscripción por parte de la consumidora de los convenios de pago que ésta representa, para luego requerido por esta instancia judicial a exhibir dichos convenios manifieste que no cuenta con ellos por no haber sido emitidos, hace presumir que, o bien nunca contó con ellos, o que se niega a presentarlos ante este Tribunal. Sea como fuere, atendido el apercibimiento decretado a foja 25, perdió el derecho de presentarlos en este juicio, concluyéndose que no c ~ con dicha documentación.

Noveno: Que atendida la conclusión anterior, concordándola con lo manifestado por el propio proveedor en su presentación de fojas 32, en la cual se señala que se procedió a anular dicho convenio de pago y gestionar un abono por diferencia", cabe presumir también, que efectivamente como sostiene la parte denunciante y la consumidora Silvia Lara, la renegociación efectuada por el proveedor denunciado con fecha 26 de enero de 2012, no contó con el consentimiento de ella, sino que fue impuesta unilateralmente por aquél, puesto que sólo una vez que la consumidora efectuó el reclamo administrativo e inició este procedimiento judicial, el proveedor habría efectuado la reversa de esa operación, situación que no se explica si hubiera contado en su oportunidad con el consentimiento de la consumidora en esa renegociación.

Décimo: Que bajo estas circunstancias, cabe concluir que el proveedor conculcó los derechos como consumidora de Silvia Lara, al imponerle unilateralmente una renegociación de su crédito, sin contar con su debido consentimiento, la cual se refleja en los estados de cuenta acompañados por ella a esta Causa, con lo que infringió los artículos 3° letra a) de la Ley N°19.496, al imponerle la citada renegociación y vulnerar su derecho a elección; y 12 de la misma ley, por no respetar los términos y condiciones del contrato de crédito al modificarlo unilateralmente, por lo que se le impondrá una multa cuyo monto se señalará en lo resolutivo.

En cuanto a lo Civil:

Undécimo: Que concluyéndose que el proveedor denunciado ha infringido las precitadas normas legales, será procedente acoger las pretensiones civiles deducidas en su contra, en la medida que la demandante haya acreditado haber sufrido los perjuicios que reclama y que ellos sean consecuencia de dicha infracción.

Duodécimo: Que la demandante solicite como indemnización de perjuicios, en primer término la suma de \$1.432. ~rrespondiente al monto del cobro improcedente, por capital más intereses y costos que se generen a

dicha suma; y \$1.852.326 a título de daño moral. Sin embargo, en cuanto a la primera suma, si bien en el cuerpo de la demanda podría entenderse que la demandante la solicita como indemnización, posteriormente en lo petitorio pide sólo la anulación de su cobro más intereses, por lo que el Tribunal se pronunciará sólo en tal sentido.

Decimotercero: Que en cuanto a la pretensión de anulación del cobro por la suma de \$1.432.652, este Tribunal estima procedente acoger esa pretensión, en cuanto a que el proveedor deberá eliminar totalmente de la cuenta de la demandante esa suma fijada como renegociación, así como también todos los gastos, intereses, impuestos y demás cobros asociados a ella, y asimismo la división en cuotas de esa suma, retrotrayendo su deuda al estado de pago y por el monto a que ascendía antes de esa renegociación -sin perjuicio claro está de las nuevas deudas que legítimamente haya contraído posteriormente con el proveedor-, lo cual la demandante podrá exigir en la etapa de cumplimiento de este fallo, conforme a las reglas generales.

Decimocuarto: Que en cuanto al daño moral solicitado, que la demandante funda en la defraudación de su confianza y derechos y el haber obtenido nula respuesta a sus reclamos, cabe concluir que el hecho de que el proveedor haya efectuado una renegociación de la deuda que mantenía la demandante, dividiéndola en cuotas sin contar con su consentimiento y aprobación, lo que significa como está dicho no haber respetado el contrato de crédito en los términos estipulados, sin duda que tiene que haberle ocasionado a ella preocupación e inquietud, sumado a las molestias que significa el tener que reclamar ante instancias administrativas y judiciales, sin obtener una respuesta satisfactoria por parte del proveedor, el cual ni siquiera se apersonó oportunamente en este juicio pese a estar legalmente notificado, todo lo cual constituye un daño moral, que conforme al artículo 3° letra e) de la Ley N°19.496 debe ser indemnizado y que este Tribunal avalúa prudencialmente en la suma de \$ ~000.- (Un millón de pesos).

Decimoquinto: Que en cuanto a los reajustes solicitados, se concederán en la forma dispuesta en el artículo 27 de la Ley N°19.496. Igualmente los intereses, que serán los corrientes para operaciones reajustadas de más de un año, pero sólo una vez que esta sentencia se encuentre ejecutoriada.

Decimosexto: Que la restante prueba documental en nada altera las conclusiones precedentes, por lo que destinarle mayor análisis resulta inoficioso.

y visto además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 3°, 12, 27, 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 a Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada, representada por Rodrigo Cruz Matta y Pedro Pablo Allende Urrutia, por infracción a los artículos 3° letra a) y 12 de la Ley N°19.496, 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 interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 16 por Silvia del Carmen Lara Lara en contra de Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada, representada por Rodrigo Cruz Matta y Pedro Pablo Allende Urrutia, en cuanto la demandada:

1) Deberá anular de la cuenta de la demandante la renegociación efectuada por la suma de \$ 1.432.652 Y todos los cargos relacionados con dicha suma, en la forma indicada en el considerando decimotercero;

2) Pagar a la demandante la suma de \$1.000.000.- (Un millón de pesos), a título de daño moral, más los reajustes e intereses señalados en el considerando decimoquinto;

3) Con costas de la Causa.

e) Si no se pagare la multa ~ro del término legal, se despachará orden de reclusión en contra d l condenado, a razón de una

noche por cada quinto de unidad tributaria mensual, sin exceder de quince noches.

Notifíquese, cúmplase y posteriormente, archívese.



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

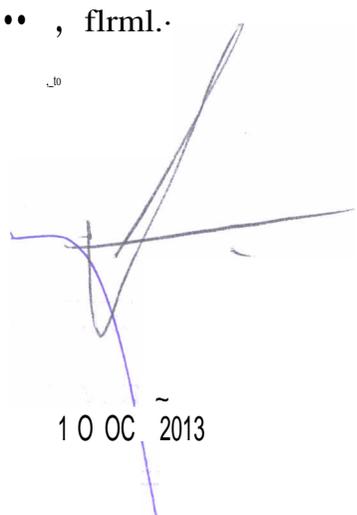
r':""ut~ .L~ d~ }uu.o - ee -?fJi3

En Secretaría y siendo i(jr, .J]~i.S, notificu
!!"OIl,lm",;e a D,~ ?i-t!!~-"f.4_j;" /;"A..iC G,
•'.'""~ ~ ~Oc:('.d!t.fJ.lf?-1-,-u ~ ~ ~

,..... mt... , flrml.

_y ~<. ~cv~, ~b

4.Lftlo .~i\~ - "



10 OC 2013