

NOTIFICACION

EN EL PROCESO ROL N° 22239-P.

SE HA DICTADO, CON FECHA 11.09.15

LA SIGUIENTE RESOLUCION: Cumplase.

REGISTRO DE SENTENCIAS
19 OCT. 2015
REGION METROPOLITANA


SECRETARIA

Santiago, cuatro de agosto de dos mil quince.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los considerandos 12 a 16, que se eliminan.

Además, en el considerando 11, se suprime el párrafo que comienza con "*Dado el tiempo de tramitación administrativa ...*" hasta su conclusión, esto es "*....distintos al mismo tiempo.*"

Y teniendo además presente:

1º) Que se ha alzado la denunciada y demandada civil Administradora de Créditos Comerciales Presto Ltda., en apelación contra la sentencia de tres de septiembre del año dos mil catorce, escrita de fojas 154 a 159, del Primer Juzgado de Policía Local de La Florida, que condenó a la empresa denunciada a pagar una multa de diez unidades tributarias mensuales a beneficio fiscal, por haber cursado un avance en efectivo con cargo a la tarjeta Presto de la denunciante, sin su autorización, actuando negligentemente, causando perjuicios a la consumidora.

En lo resolutivo de la misma sentencia, el juez sentenciador acogió la demanda de indemnización de perjuicios y condenó a la Administradora ya singularizada a pagar a la demandante civil la suma de \$ 219.989 por perjuicios materiales y la suma de \$ 150.000 por daño moral, reajustadas en conforme a la variación del I.P.C. desde la fecha de interposición de la demanda y su pago efectivo, con costas.

2º) Que el recurso de apelación se basa esencialmente en que para obtener un avance en efectivo es menester cumplir una serie de requisitos, en especial acceder al crédito mediante una clave secreta, de la cual solo está en conocimiento la dueña de la tarjeta, salvo que la haya hecho saber a terceros. Indica que su representada ha actuado con diligencia, teniendo presente, además, que la oficina de Caja de Compensación La Araucana está solo a dos cuadras del local donde se gestionó el avance. En efecto, Líder Vecino de la Florida está ubicado en Avenida Vicuña Mackenna N° 7.196 y la Caja de Compensación La Araucana se encuentra ubicada en la misma calle, con el N° 7.110. Por lo tanto, es perfectamente posible que se hayan realizado ambas

operaciones de crédito, pues entre una y otra hay una diferencia de dos horas y media.

De todas formas, si se determina que ha existido la infracción, pide que se revoque lo concerniente al daño moral, porque no ha sido acreditado. Finalmente, solicita se le exima de las costas, al existir motivo plausible para litigar.

3º) Que, según el Servicio denunciante, las disposiciones legales que habrían sido infringidas por la empresa demandada son el artículos 3º letras a) y d); los artículos 12 y 23, todos de la ley 19.496.

El artículo 3º expresa: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo," y "d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles."*

Por su lado, el artículo 12 establece: *"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."*

Por último, el inciso 1º del artículo 23 indica: *"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, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."*

4º) Que de las normas transcritas puede colegirse que en caso alguno la responsabilidad que se atribuye al proveedor del servicio tiene naturaleza objetiva, como lo señala erradamente el SERNAC, pues en todas esas infracciones debe demostrarse la relación causal entre el daño y la contravención, o el incumplimiento del proveedor, ya que esos preceptos siguen la regla general de la responsabilidad por culpa o subjetiva, razón por lo cual incumbe la prueba del sustrato fáctico que subyace en las distintas

infracciones al que las alega, esto es al servicio denunciante y a la demandante civil.

5º) Que, consecuencia de lo anterior, para determinar si se ha cometido alguna de las infracciones es necesario valorar, con el auxilio de las reglas de la sana crítica la prueba que aportaron el servicio denunciante y la demandante civil a este respecto.

En este escenario cobra importancia lo que señaló la demandante, en cuanto a que ella no pudo haber solicitado el avance en efectivo que se le ha atribuido, porque a esa hora (así lo dijo) estaba obteniendo un crédito en otra institución, concretamente en la Caja de Compensación La Araucana.

Pues bien, como puede apreciarse de los documentos agregados a fojas 62, 110 y 135, existe una diferencia de por lo menos **dos horas y media** entre la obtención del avance en efectivo concedido por la empresa denunciada y el crédito obtenido en la Caja de Compensación. En efecto, la gestión que da cuenta el avance en efectivo ocurrió a las **11:03** horas A.M. y el crédito ante la institución previsional fue a las **13:36** horas P.M. del mismo día 22 de mayo del año 2013. Si a lo anterior se agrega que ambas oficinas están cerca, máximo una cuadra de distancia, como lo indica el recurrente en el recurso y lo mantuvo en estrados, lo que no fue rebatido por la contraria, las reglas de la sana crítica permiten sostener que la denunciante perfectamente pudo efectuar las dos operaciones, ese mismo día, en horas distintas, olvidando que hizo la primera.

Pese a la insistencia de la demandante en cuanto a negar la existencia de esa solicitud, lo cierto es que tal como lo ha sostenido invariablemente la denunciada, para obtener ese avance se requiere conocer la clave secreta de la tarjeta, aspecto que correspondía dilucidar a la actora, pues ella está imputando negligencia a la empresa demandada. Más aún, el documento agregado a fojas 104, emitido por la denunciada, comprueba que el número de la tarjeta coincide con el entregado a la Sra. Albina Grez, como se puede ver con el comprobante de fojas 105.

6º) A lo anterior, como se infiere de los documentos agregados a fojas 109, 110 y 111, cabe agregar que la denunciante ha efectuado con antelación

otros reclamos contra la misma empresa, los cuales no han sido acogidos, lo cual permite sostener que está acostumbrada a actuar de esta manera, aserto que le resta credibilidad en su proceder.

7º) En mérito de lo anterior, la prueba de la denunciante y la demandante civil se estima insuficiente para establecer la pretendida negligencia que se imputa a la contraria, razón por lo cual la denuncia infraccional y la demanda civil, subsecuente, deben ser rechazadas, revocándose la sentencia de primer grado.

8º) No obstante, teniendo presente que, a juicio de esta Corte, le asistió motivo plausible al servicio denunciante para efectuar el requerimiento, toda vez que actuó en base a las facultades y atribuciones que le concede la ley, se le eximirá del pago de las costas. Del mismo modo, tampoco será condenada en costas la actora civil, por estimar el Tribunal que le asistió motivo plausible para litigar.

Y con lo dispuesto en los artículos 14, 32 y 36 de la Ley 18.287 y artículos 3º letras a) y d), 12, 23, 50, 50 A, 50 B y 58 de la ley 19.496 y artículo 1.698 del Código Civil, se **revoca** la sentencia apelada de tres de septiembre del año dos mil catorce, escrita de fojas 154 a 159, y se declara en su lugar que se **rechaza** la denuncia infraccional deducida en lo principal del escrito de fojas 38, por el Servicio Nacional del Consumidor, así como la demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por doña Albina Teresita Grez Valenzuela, en el primer otrosí del escrito de fojas 59, contra Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada, sin costas.

Redacción del ministro (S) señor Tomás Gray.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 339-2015.-

Pronunciada por la **Segunda Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Marisol Rojas Moya e integrada por el Ministro señor (S) señor Tomás Gray Gariazzo y la abogada integrante señora María Cecilia Ramírez Guzmán.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a cuatro de agosto de dos mil quince, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

LA FLORIDA, tres de Septiembre de dos mil catorce.-

VISTOS:

La denuncia infraccional de fs. 38, que con fecha 9 de Octubre de 2013 formula ante este Tribunal don RODRIGO ANDRES MARTINEZ ALARCON, abogado en representación de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, en contra de ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA, representada por GONZALO MAUREIRA VON BISCHOFFSHAUSEN, ambos domiciliados en Av. Del Valle N° 737, piso 3, Huechuraba, por infringir los Arts. 3 letras a) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor.-

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 59, rectificadas a fs. 79, por ALBINA TERESITA GREZ VALENZUELA, contadora, domiciliada en Lago Esmeralda N° 1337, La Florida, en contra de ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA, representada por GONZALO MAUREIRA VON BISCHOFFSHAUSEN, ya individualizados, en la que la actora solicita que la demandada sea condenada a pagarle la suma de \$ 1.000.000 por concepto de daño directo y de daño moral, mas los intereses, reajustes y las costas de la causa.-

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que, a fs. 57 declara ALBINA TERESA DE JESUS GREZ VALENZUELA, Cédula de Identidad N° 2.594.973-0, ya individualizada, quien señala que el día 22 de Mayo de 2013, aproximadamente a las 11:03 horas, desde el Supermercado Líder Vecino de La Florida, se procedió a realizar un retiro de avance de dinero, por la suma de \$ 170.000.- desde las cajas ubicadas en dicho supermercado. Para el retiro se procede a ser autorizado previamente en el Servicio al Cliente y luego se firma un comprobante con número de clave e impresión digital y posteriormente se pasa a las cajas del supermercado para hacer efectivo dichos montos. El retiro de

dinero no fue efectuado por ella y el comprobante de la autorización de dinero emitido por Presto no registra ni su firma ni su clave. A la hora en que se realizó la transacción, se encontraba en la Caja de Compensación La Araucana, ubicada en el Mall Plaza Vespucio, solicitando un crédito bancario. Posteriormente como a las 14:00 horas concurrió a Líder Vecino y conversó con Marcos, funcionario de atención al cliente, para obtener el estado de cuenta el que deseaba pagar. Luego, como a las 15:50 horas compró un celular, el que fue pagado en efectivo en la caja donde debe exhibir su tarjeta de crédito Presto. A la fecha Líder no ha dado solución a su problema.-

2.- Que a fs. 74, declara por escrito doña BEGOÑA CARRILLO GONZALEZ, abogado, en representación de ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA, con domicilio en Av. Nueva Tajamar N° 555, oficina 201, Las Condes, señalando que su representada solo puede acceder a las solicitudes de avance en efectivo mediante el uso de una clave secreta personalizada, de exclusivo conocimiento de la actora, por lo que las operaciones de crédito impugnadas por ella, son producto de una clara manifestación de su voluntad contratando válidamente esa operación con su representada. Ésta no ha tenido ningún grado de responsabilidad, ni ha cometido infracción o falta alguna en relación a sus obligaciones como proveedor. Asimismo al contestar la denuncia y demanda civil de autos, la denunciada señala que solo la actora es quien administra el uso de su línea de crédito y clave secreta, desconociendo con quienes ella las pueda haber compartido. Tampoco descarta que la Sra. Albina haya sido negligente en el uso de la clave y tarjeta, no siendo de responsabilidad de su representada los eventuales daños producto de su impericia. El consumidor tiene derecho a la seguridad en el consumo, pero a su vez, tiene el deber de evitar los riesgos que le puedan afectar

3.- Que, no existe controversia, de acuerdo a lo declarado por las partes, en la efectividad de la existencia de un avance en efectivo efectuado con cargo a la tarjeta Presto perteneciente a la denunciante, el que se efectuó el día 22 de Mayo de

2013, las 11:03 horas, en el Supermercado Líder de Vicuña Mackenna, por un monto de \$ 170.000.- pactado en 10 cuotas de \$ 21.673 cada una.-

4.- Que, lo que se controvierte es si este avance en efectivo fue solicitado y efectuado por la titular de la tarjeta Presto, quien ha negado este hecho o por una persona distinta a ella, la que la habría suplantado o bien, dicho cargo se debió a un error de la denunciada.-

5.- Que, de acuerdo a lo declarado por la denunciante, se requieren diversos pasos para lograr la aprobación de un avance en efectivo, dentro de los cuales se requiere identificarse, lograr una aprobación del crédito, firmar y estampar la huella digital en un documento y luego de efectuados estos pasos, recién se puede solicitar la entrega del monto en las cajas, en donde se debe ingresar la clave secreta.-

6.- Que la parte denunciada no rebatió estos dichos, limitándose a señalar que el crédito no puede ser cursado sin el uso de la clave secreta de la propietaria de la tarjeta de crédito.-

7.- Que, es una obligación del prestador de un servicio de crédito, el exigir al momento de la tramitación y aprobación del mismo, tanto la tarjeta de crédito, como la cédula de identidad del titular, para su identificación, a fin de determinar que se trata de la misma persona que es titular de la tarjeta de crédito que será ocupada y con la cual se ha contratado la prestación del servicio de crédito.-

8.- Que la parte denunciante ofreció el testimonio de dos personas, las que concuerdan en señalar que Presto le cobraba a la Sra. Albina un préstamo el que no había solicitado, problema que aún no se ha resuelto.-

9.- Que la denunciante ha señalado que en la fecha y hora en la cual se tramitó el avance en efectivo, se encontraba en otro lugar, por lo que es imposible que lo haya solicitado ella.-

10.- Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte denunciante acompañó a fs. 62 un informe de crédito emitido por La Araucana, de fecha 22 de Mayo de 2013 en

el cual consta que la Sra. Grez solicitó un préstamo de \$ 1.200.000 a dicha entidad en esa fecha. Ello concuerda con la liquidación de crédito emitido por la misma entidad y que rola a fs. 101 de autos.-

11.- Que, consta de los comprobantes de recaudación y egreso que rolan a fs. 135 y 136 de autos que el préstamo solicitado por la denunciante a La Araucana se emitió y aprobó el día 22 de Mayo de 2013, a las 13:36 horas. Dado el tiempo de tramitación administrativa, a fin de lograr la aprobación y entrega física del dinero solicitado en préstamo, el sentenciador, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, puede concluir que la denunciante no pudo haber estado tanto en las oficinas de La Araucana como en el Supermercado Líder de Vicuña Mackenna al mismo tiempo, solicitando un crédito y un avance en efectivo respectivamente. Dado a lo anterior, se puede deducir que no habría sido ella quien solicitó el avance en efectivo de la tarjeta Presto, ante la imposibilidad física de estar en dos lugares distintos al mismo tiempo.-

12.- Que, analizando los documentos antes señalados en conjunto con los demás antecedentes que obran en el proceso, el Tribunal se ha formado la convicción de que la empresa denunciada, actuando con negligencia, otorgó un avance en efectivo a una persona distinta a aquella con la que contrató la prestación del referido servicio, infringiendo con ello lo dispuesto en los Arts. 3 letra a), 3 bis, 23 y 24 de la Ley N° 19.496, por lo que será sancionada en definitiva.-

EN LO CIVIL:

13.- Que, la conducta infraccional atribuida en el considerando anterior a la demandada, ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA, configuró un cuasidelito civil, por cuanto produjo daños en bienes de terceros, los que deberán ser indemnizados.-

14.- Que, consta del estado de cuenta que rola a fs. 5, que la denunciada cargó a la cuenta de la denunciante, un avance en efectivo por la suma de \$ 170.000.- operación no efectuada por la primera y dado a

que ésta se efectuó mediante el pago en diez cuotas, generó un interés y gastos varios equivalentes a \$ 49.989.- según consta del documento acompañados por la parte demandada, a fs. 108 de autos.-

15.- Que, la parte demandante no rindió prueba alguna tendiente a acreditar los montos que demandó a título de gastos de locomoción, medicamentos y lucro cesante.-

16.- Que, el hecho de haber sufrido el cobro de un avance en efectivo no pactado, cargando un crédito en forma negligente en su cuenta de Tarjeta Presto, causándole molestias y pérdida de tiempo en la solución de este problema, han producido, a juicio del Tribunal, un sufrimiento y daño moral en la denunciante, menoscabo que es susceptible de ser reparado por la vía de la indemnización.-

Y, atendido además lo dispuesto en la Ley N° 15231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; Arts. 1, 3 letra a), 3 bis, 23 y 24 de la Ley N° 19.496 de Protección al Consumidor; Arts. 1553, 1556 y 2314 del Código Civil

SE DECLARA

A.- Que, se condena a ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA, representada por GONZALO MAUREIRA VON BISCHOFFSHAUSEN, a pagar una multa de 10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal, por haber cursado un avance en efectivo con cargo a la tarjeta Presto de la denunciante, sin su autorización, actuando negligentemente, causando perjuicios a la consumidora.-

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA por vía de sustitución y apremio, si la multa no fuere pagada dentro del plazo legal.-

B.- Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 59, rectificadas a fs.

79, sólo en cuanto se condena a ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA, representada por GONZALO MAUREIRA VON BISCHOFFSHAUSEN, a pagar a la demandante, ALBINA TERESITA GREZ VALENZUELA, la suma de \$ 219.989.- (doscientos diecinueve mil novecientos ochenta y nueve pesos), y la suma de \$ 150.000.- (ciento cincuenta mil pesos) en la que el Tribunal regula prudencialmente los perjuicios materiales y morales, respectivamente, sufridos por la demandante, con ocasión de la infracción cometida por la demandada, con costas.-

C.- Que las sumas señaladas en el párrafo anterior deberán ser pagadas reajustadas en la misma proporción en que haya variado el Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha de la interposición de la respectiva demanda y hasta la de su pago efectivo.-

ANOTESE Y NOTIFIQUESE.-

ROL N° 22.239-P.-

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON LUIS RAMIREZ PALMA.-

