

HUECHURABA, quince de diciembre del año dos mil catorce.

CERTIFICADO

A solicitud de la parte denunciante en autos certifico que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

CAUSA ROL N° 260.568-8



[Handwritten signature]
VERONICA RODRIGUEZ DE LOS RIOS
SECRETARIA (S)



[Handwritten mark]



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

HUECHURABA, a diecisiete de octubre del año dos mil once.

ROL N° 260.568-G

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas uno el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante SERNAC, representado por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, Directora Regional Metropolitana, interpuso denuncia infraccional en contra de **AMINISTRADORA DE CRÉDITOS COMERCIALES PRESTO LTDA.**, representada legalmente por **LORENZO IRIARTE PALACIOS**, ambos domiciliados en Avenida del Valle N° 737, comuna de Huechuraba, por incurrir en infracción a los artículos 3, letra b), 12 y 23 inciso 1° de la Ley 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás disposiciones que resulten pertinentes, en especial la Ley 19.628, sobre protección de la vida privada, en atención a que a base del reclamo efectuado por el consumidor afectado, JUAN FRIANT VALENZUELA, quien luego de haber firmado el cierre de su tarjeta Presto el 25 de mayo del año 2009, se encontró, tras haber solicitado un informe día 22 de febrero de 2011 al boletín comercial, que tenía un protesto publicado por la denunciada, correspondiente al año dos mil ocho.

Que el consumidor habría pagado todas las deudas con dicha casa comercial por cuanto cerro su tarjeta sin tener deuda alguna en ella, pues si así hubiese sido, no habría podido cerrarla y que, la empresa, lo ha mantenido informado injustamente en el Boletín Comercial, hasta la fecha, y no ha regularizado la situación comercial del consumidor en lo que respecta a la publicación de sus datos en las bases de morosidades del boletín comercial.

Acompaña bajo apercibimiento legal los siguientes documentos:

1. Copia del Formulario único de atención de público N° 5236145 y del traslado realizado a la empresa.
2. Copia simple de los estados de cuenta de fecha 18 de marzo y 18 de abril amas de 2009, en la que consta que la deuda se encuentra totalmente pagada por el consumidor.
3. Copia simple de la renuncia a la Tarjeta de Crédito Presto N°202064 de fecha 25 de mayo de 2009.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

4. Copia de informe emitido por el Boletín Comercial, de fecha 22 de Febrero de 2011 donde la deuda por \$38.828.-
5. Copia de la respuesta enviada por la denunciada, a este Servicio Nacional del Consumidor de fecha 24 de marzo de 2011, en la que consta que Presto desconoce la extinción de la obligación.

SEGUNDO: Que a fojas 17 rola, acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, la que se lleva a cabo con la parte denunciante de **SERNAC**, representada por su apoderado don **ERIC VASQUEZ CERDA** y por la parte denunciada de **ADMINISTRADORA DE CRÉDITOS COMERCIALES PRESTO LTDA.**, representada por su apoderado doña **DANIELA MOLINA ZAPATA**.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

La parte denunciante ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional de fs, 1 y siguientes solicitando a SS. Acogerlas aplicando a la denunciada el máximo de las multas consignadas en la ley, con costas.

La parte denunciada formula descargos a la denuncia de autos, por escrito, solicitando su rechazo, con costas. En lo sustancial señala que: su representada celebró con don JUAN FRIANT VALENZUELA, un contrato de crédito, en virtud del cual obtuvo la aprobación de una línea de crédito que utilizaría a su arbitrio, que “el celebro una repactación de su deuda, y que se obligó a pagar cada una de las cuotas del convenio de pago”, alegando que no habría existido infracción alguna, por cuanto señala que los antecedentes del denunciante se encuentran regularizados.

PRUEBA DOCUMENTAL:

La parte denunciante, reitera, los documentos acompañados de fs. 6 a 14, con citación.

La parte denunciada acompaña, con citación, los siguientes documentos:

1. Informe DICOM de fecha 03/06/2011, a nombre de don JUAN FRIANT VALENZUELA, en el cual consta que el cliente no tiene deuda ni morosidad alguna con su representada.
2. Informe DICOM de fecha 07/07/2011, a nombre de don JUAN FRIANT VALENZUELA, en el cual consta que el cliente no tiene deuda ni morosidad alguna con su representada.



JUZGADO MUNICIPAL LOCAL
DE HUECHURABA

NO SE RINDE PRUEBA TESTIMONIAL:

NO SE FORMULAN PETICIONES.

TERCERO: Que de los antecedentes que figuran en el proceso es posible establecer que JUAN FRIANT VALENZUELA, con fecha 25 de mayo de 2009, cerró su tarjeta Presto, dejando constancia en el formulario de fs. 12, que no quería más deudas.

Que el monto protestado se habría descontado en el estado de cuenta acompañado a fs. 10 denominándolo como "Devolución Descuento especial". Que a fs. 13, consta informe de Boletín Comercial de 22 febrero de 2011, donde consta que el denunciante se encontraba informado en dichos registros por un protesto de \$38.828.-, inscrito por la denunciada de autos, desde el año dos mil ocho. Que a fs. 14, rola respuesta de la denunciada a Sernac, informando que el reclamante Sr. Friant, tiene un seguro contratado con la empresa por lo cual "su deuda actual es de \$8.337".- y que cuando dicha deuda sea cancelada en su totalidad se procederá a "eliminar al mencionado cliente del Boletín Comercial". Que por otra parte de su propia contestación, la parte denunciada señala que "el celebró una repactación de su deuda, y que se obligó a pagar cada una de las cuotas del convenio de pago" y que pueden señalar que los antecedentes del denunciante se encuentran regularizados.

Analizando el primer argumento de la denunciada, que la deuda corresponde a un seguro "Presto Asistencia", del cual no se acredita existencia en el proceso; que la deuda es de \$8.377.- monto distinto al del protesto inscrito que es por un monto de \$38.828.-y que luego, en la contestación, la denunciada señala que el actor se habría obligado a pagar cada una de las cuotas del convenio de pago, como si se tratara de una repactación. Permiten a este sentenciador dar por acreditado la falta de prolijidad en el manejo y custodia de los antecedentes y registros de movimientos comerciales de sus clientes.

CUARTO: Que el artículo 3° de la ley 19.496 señala que "*Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ello.*" En su relación con el artículo 12 del mismo cuerpo legal, el cual dispone que: "*Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiese ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.*" Asimismo, el artículo 23 de la



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

ley citada prescribe 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, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”*

QUINTO: Que tras analizar los antecedentes reunidos en la causa de acuerdo a la reglas de la sana crítica, es posible deducir que la denunciada ha incurrido en el hecho que se le imputa, esto es, causar menoscabo a los denunciados al mantener informados a los consumidores de autos en el BOLETÍN COMERCIAL o DICOM, no obstante, habiendo pagado totalmente la deudas que mantenía con la denunciada al punto de renunciar a la tarjeta y cerrar la misma, lo que en definitiva trajo como consecuencia que los denunciados vieran afectada su honra e informes comerciales.

Y visto las facultades que me otorga las leyes N°15.231, 18.287 y 19.496.

RESUELVO:

HA LUGAR a la denuncia de fojas 1 y siguientes, condenase a **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CRÉDITOS COMERCIALES PRESTO S.A** al pago de una multa ascendente a 30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales), con costas.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular **FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**, Autoriza don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.

h.