

HUECHURABA, a veintinueve días del mes de diciembre del año dos mil catorce.

ROL Nº 251.271-G

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas uno y siguientes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, representado por doña **JOHANNA SCOTTI BECERRA**, abogada, Directora Regional Metropolitano, interpuso denuncia infraccional en contra de **ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LTDA.**, Rut Nº 77.910.620-9, representada legalmente por don **LORENZO IRIARTE PALACIOS** y/o por don **FELIPE ROZAS HEUSSER**, todos domiciliados en Avenida Del Valle Nº 737, comuna de Huechuraba, ciudad de Santiago, por incurrir en infracción a los artículos 3 letra a), 12 y 23 de la ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que, con fecha 12 de noviembre del año 2010, doña **CAROLINA GONZALEZ PALESTRO**, recibió Estado de Cuenta de su Tarjeta Presto, según la cual registraba un avance en efectivo por la suma de \$ 250.000.- efectuado en Híper General Velásquez S.A., el día 16 de julio de 2010, de lo cual sólo tomó conocimiento en la fecha señalada debido a que se cambió de domicilio. Además, según se percató, debido a la pérdida de su cédula de identidad se habría realizado un uso ilegítimo del documento, el cual fue bloqueado el 23 de agosto de 2005 y posteriormente el 10 de octubre de 2007, ambos por pérdida. Así las cosas, con fecha 16 de julio de 2010, solicitaron el avance en efectivo, y según se aprecia en el vaucher con una firma de cliente manifiestamente falsa, el que además contiene un rut erróneo y/o disímil al de la afectada.

Sin embargo, pese a la evidente y burda falsificación de la firma se autorizó el avance en efectivo, el que a la fecha de la declaración jurada ascendía a la suma de \$ 318.978.-, el cual nunca fue autorizado, siendo el producto de una acción ilegal de robo de documentos. De lo ocurrido se efectuó el reclamo correspondiente y a pesar de que la cliente no perdió nunca la tarjeta se solicitó su bloqueo en la sucursal Híper General Velásquez S.A., pero aún cuando se recepcionó el reclamo, la cliente fue informada que la tarjeta no había sido bloqueada pues la operación debía realizarse telefónicamente y no en las dependencias del local.

En consecuencia, estando comprometidos los intereses generales de los consumidores, toda vez que este tipo de situaciones no puede permitirse en empresas del rubro, se formuló la presente denuncia, dada la falta del deber de profesionalidad de la empresa prestadora del servicio, afectando de paso los intereses de los consumidores que operaron bajo esta modalidad, confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada.

Asimismo, argumenta el **SERNAC** a continuación, que la ley 19.496 se construye sobre un pilar esencial, esto es, que toda empresa grande, mediana o pequeña, que decide

colocar productos a la venta y participar en un mercado, debe hacerlo dentro de un marco de profesionalidad, es decir, 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 en el caso de 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 misma ley impone un estándar profesional mínimo de calidad a quien organiza su producción y comercialización. Y en este caso, la empresa denunciada incurrió en una conducta negligente, toda vez que del simple cotejo entre la firma estampada en el voucher y la cédula de identidad de doña **CAROLINA GONZALEZ PALESTRO**, se habría percatado de la falsificación. La afectada ingresó reclamo ante el Sernac N° 5138354, con fecha 14 de enero de 2011. Que es una obligación de la empresa que otorgó el crédito, tomar las mínimas providencias para acreditar la identidad de la persona que solicita hacer uso del mismo, tanto en resguardo del titular como de su propio patrimonio, obligación que se extiende necesariamente a los terceros que contratan con Presto para recibir como medio de pago la mencionada tarjeta de crédito y que para estos efectos actúan como intermediarios del otorgante del crédito. La circunstancia que el intermediario fuera negligente en verificar la identidad del consumidor, en nada altera la responsabilidad de la denunciada, al actuar éste solamente como intermediario de **ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LTDA.**, frente al consumidor.

En consideración a que los hechos expuestos constituyen una clara infracción a la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, artículos 3° letra a), 12 y 23, y toda vez que las gestiones de mediación realizadas en virtud de las facultades conferidas en el artículo 58 letra f) de la citada ley no arrojaron resultados positivos, se pusieron los antecedentes del caso para resolución de este tribunal.

Por tanto, en mérito de lo reseñado, normas legales citadas y demás disposiciones legales que resulten pertinentes, se solicita que se acoja la querrela infraccional en todas sus partes, condenándose a la denunciada, al máximo de las multas contempladas en la ley 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley 19.496 y de los hechos que fundan la denuncia, solicita a US se le tenga como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

Acompaña en parte de prueba, bajo el apercibimiento legal correspondiente, los siguientes documentos:

1. Formulario Unico de Atención de Público N° 5138354, de fecha 14.01.2011 y copia del traslado enviado a la denunciada;

2. Copia simple de Informe de estado de vigencia y bloqueo de cédula de identidad emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, que acredita el bloqueo de estos documentos;
3. Copia de Estado de Cuenta emitida por la denunciada con fecha 26.10.2010, en que consta el avance en efectivo efectuado;
4. Copia simple de Carta Respuesta emitida por Presto al Sernac, con fecha 25.01.2011;
5. Copia simple de voucher que da cuenta de la operación de avance en efectivo de fecha 16.07.2010, apreciándose firma falsificada;
6. Declaración Jurada ante Notario Público de doña **CAROLINA GONZALEZ PALESTRO**, en donde señala que la firma empleada en voucher no es suya y con rut erróneo;
7. Copia simple por ambos lados de la cédula de identidad de la consumidora afectada doña **CAROLINA GONZALEZ PALESTRO**.

SEGUNDO: Que a fojas 21 y siguientes, consta acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, el que se llevó a efecto con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC** por medio de su apoderado don **ERICK VASQUEZ CERDA**, y la parte denunciada **ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LTDA.**, por medio de su apoderada doña **ANDREA NUÑEZ VEJAR**.

El tribunal llama a las partes a avenimiento, el cual no se produce.

La parte denunciante **SERNAC**, ratificó la denuncia en todas sus partes, solicitando a SS. acogerla y condenar a la denunciada al máximo de las multas impuestas en la ley 19.496, por infracción a lo dispuesto en los arts. 3º letra a), 12 y 23, con costas.

La parte denunciada presentó escrito de descargos solicitando el rechazo de la denuncia de autos, con costas, por cuanto señala que **ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LTDA.**, celebró contrato de crédito con doña **CAROLINA GONZALEZ PALESTRO**, la cual con fecha 16 de julio de 2010, solicitó un avance en efectivo por la suma de \$ 250.000.- en 24 cuotas de \$ 17.430.- cada una, con un interés de 4.19%, y , según consta en copia de voucher acompañado en parte de prueba, la firma es idéntica a la que consta en la copia de la cédula de identidad de la denunciante, la cual no pagó ninguna de las cuotas correspondientes. Que entre las partes ha existido una válida relación contractual de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 1437 y 1445 del Código Civil y no ha existido infracción alguna a las disposiciones de la ley del consumidor, pues el crédito fue aceptado libre y espontáneamente por la denunciante, no obstante ello se ha negado a pagar las cuotas. Que tampoco se ha actuado de forma negligente, pues se ha informado oportuna y detalladamente a la denunciante de los movimientos realizados en su cuenta, así como de los cargos, no existiendo las supuestas infracciones cometidas por

Presto al haber sido cuidadosa en entregar un servicio que cumple con los estándares de calidad exigidos por la ley 19.496, sin que de estos se haya seguido un menoscabo para la denunciante.

PRUEBA DOCUMENTAL:

La parte denunciante, ratificó y reiteró los documentos acompañados a la denuncia los que rolan de fojas 8 a fojas 19 de autos, ambas inclusive, con citación, solicitando se tengan como parte integrante de la audiencia y acompañó los siguientes, también con citación:

1. Tres cartas suscritas por la consumidora doña **CAROLINA GONZALEZ PALESTRO**, dirigidas a Presto con fechas 19.11.2010, 02.01.2011 y 07.03.2011, en donde informa la situación que le afecta.

La parte denunciada, acompaña con citación.

1. Fotocopia de Estado de Cuenta de la Sra. doña **CAROLINA GONZALEZ PALESTRO**, con movimiento entre los meses de enero del año 2009 hasta el mes de febrero del año 2011, ambos inclusive.
2. Fotocopia de Carta de respuesta de Presto al SERNAC, con fecha 25.01.2011.
3. Fotocopia de voucher y aceptación de seguro de desgravamen del crédito discutido en autos de fecha 16.07.2010.
4. Fotocopia de comprobante de entrega de tarjeta y clave secreta de 14.12.2007.
5. Comprobante de activación de clave secreta de tarjeta Presto del día 17.12.2007.
6. Fotocopia de contrato de Apertura de Línea de Crédito de tarjeta Presto de fecha 14.12.2007.

PRUEBA TESTIMONIAL: No se rinde.

PETICIONES:

La parte denunciante SERNAC solicitó citar a doña **CAROLINA GONZALEZ PALESTRO**, a fin de que asista a prestar declaración y reconozca su firma en los contratos acompañados por la contraria en autos.

La parte denunciada no formula peticiones

TERCERO: Que, a fojas 73, presta declaración indagatoria doña **CAROLINA GONZALEZ PALESTRO**, con la asistencia del **SERNAC**, por medio de su apoderado don **ERICK VASQUEZ CERDA**.



La declarante expuso, en lo substancial lo siguiente: Que en noviembre de 2010, recibió en su domicilio un Estado de Cuenta Presto, con un monto a pagar por \$ 80.136.-, que incluía un avance en efectivo realizado en julio de ese año. Agregó que nunca antes había usado la tarjeta, la cual siempre estuvo en su poder, por lo que concurrió a las oficinas de Presto. Les solicitó el documento que supuestamente había firmado, pero se lo negaron, sólo a través del Sernac se lo entregaron, cuyo folio es el N° 1666045. Señaló que la firma estampada allí no era la suya y tampoco los números y nombres escritos en el documento, incluso se aprecia unas correcciones en el dígito verificador de la cédula de identidad. Cuando les hizo ver la situación se desligaron de toda responsabilidad, argumentando que no les había avisado de la pérdida de la tarjeta, pues la verdad es que nunca la perdió, como sí le ocurrió con la cédula de identidad, la cual bloqueó como consta en documento agregado a fojas 11. Sin embargo, Presto no se hizo cargo como tampoco de la verificación de sus antecedentes, enviando información como deudora al Boletín Comercial.

CUARTO: Que, en virtud de los antecedentes reseñados en los considerandos precedentes analizados conforme a las reglas de la sana crítica, entendiéndose por sana crítica aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconseja la razón y el criterio racional puesto en juicio, este sentenciador determina sin ser experto calígrafo que al observar a simple vista y conforme la morfología de los antecedentes de la causa, la firma estampada en el documento "Aceptación de Cargo", por la suma de \$ 250.000.- que rola a fojas 14 de autos, es manifiestamente disconforme con la que pertenece efectivamente a doña CAROLINA GONZALEZ PALESTRO, ello se desprende del examen efectuado a los demás documentos de prueba que se encuentran en la causa y que rolan a fojas 19, 29, 30, 31, 60, 61, 63, 64, 71 y 73. Asimismo, es posible advertir que el Rol Único Nacional anotado en el mismo documento de fojas 14, no corresponde al de la consumidora afectada.

En consecuencia, se encuentra acreditada la denuncia infraccional deducida por el **SERNAC**, toda vez que el personal de la sucursal de Presto no verificó la verdadera identidad de la persona que realizó la operación de Avance en Efectivo, la cual además no otorgó ninguna solución satisfactoria a la afectada cuando ésta se lo requirió, causándole un menoscabo a la consumidora ante su actuar negligente, la cual constituye infracción a los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Y visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

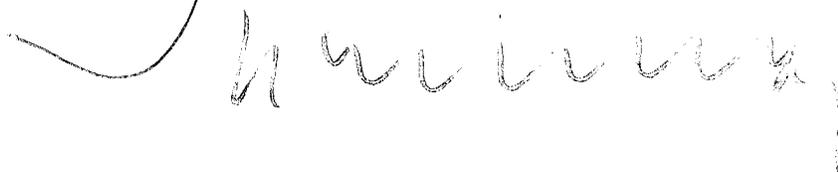
RESUELVO:

1.- **HA LUGAR** a la denuncia infraccional deducida por el **SERNAC** a fojas 1 y siguientes, condénase a **ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LTDA.**, representada legalmente por don **LORENZO IRIARTE PALACIOS** y/o por don **FELIPE ROZAS HEUSSER**, al pago de una multa de diez (10) Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá pagar dentro del quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio, en virtud de lo expuesto en el considerando quinto de esta sentencia.

2.- Se condena a **ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LTDA.**, a pagar las costas de la causa.

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 don **FERNANDO MEZA-CAMPBELL CERUTI**; Autoriza don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.



C.A. de Santiago

Santiago, veintiuno de marzo de dos mil dieciséis.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de veintinueve de diciembre de dos mil catorce, escrita a fojas 74 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N° Trabajo-menores-p.local-1656-2015.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora María Soledad Melo Labra, conformada por la Ministra señora Maritza Villadangos Frankovich y la Abogada Integrante señora María Cecilia Ramírez Guzmán.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago.

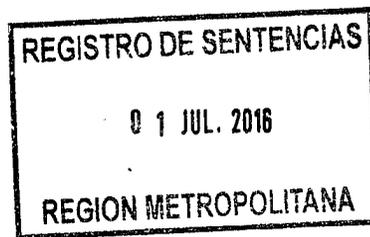
En Santiago, veintiuno de marzo de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



HUECHURABA, doce de mayo de dos mil dieciséis.

Cúmplase.

CAUSA ROL N° 251.271-G



HUECHURABA, 05.12.2016

Con esta fecha, notifique por carta certificada, la resolución que precede a JOHANNA SCOTTI BECERRA – BEGOÑA CARRILLO GONZALEZ.

CAUSA ROL N° 251.271-G

002382

JOHANNA SCOTTI BECERRA
TEATINOS 50, PISO 2
SANTIAGO.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

HUECHURABA, nueve de junio de dos mil dieciséis.

Atendiendo el mérito del proceso, despáchese orden de arresto en contra de don LORENZO IRIARTE PALACIOS, en su calidad de representante de la denunciada de ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA., por no haber pagado la multa de DIEZ (10) Unidades Tributarias Mensuales, que se le impuso por sentencia definitiva, por "Infracción a la Ley de Protección al Consumidor", en estos autos.

CAUSA ROL N° 251.271-G

HUECHURABA, 09.06.2016

Con esta fecha, notifique por carta certificada, la resolución que precede a JOHANNA SCOTTI BECERRA – BEGOÑA CARRILLO GONZALEZ.

CAUSA ROL N° 251.271-G

JOHANNA SCOTTI BECERRA
TEATINOS 50, PISO 2
SANTIAGO.



002384

7480

COPIREOS DE CHILE



NO VALIDO COMO
FRANQUEO