

HUECHURABA, veinticuatro de agosto de dos mil quince

ROL 315.639-G

VISTOS: Denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes; Documentos probatorios de fojas 12 y siguientes y 46 y siguientes; Escrito que solicita suspensión del comparendo de fojas 24; Acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba de fojas 30 y siguientes; Descargos de fojas 39 y siguientes.

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes rola denuncia infraccional interpuesta por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, abogada, Directora Regional metropolitana de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, y en su representación, ambos domiciliados en Teatinos 333 piso 2, Santiago, en contra de ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA, RUT 77.910.620-9, representada legalmente por doña MICHELLE AWAD BAHNA, se desconoce profesión y oficio, ambos domiciliados en Avenida Del Valle 737, Huechuraba, ciudad de Santiago.

Se funda en que el SERNAC ha tomado conocimiento a partir del reclamo de doña PATRICIA CANALES ALFARO, quien el día 7 de diciembre de 2011 solicitó un crédito de dinero – avance en cuotas- a la denunciada ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA, por un capital de \$930.000 pagaderos en 36 cuotas de \$57.500 pesos, lo que da un total de \$2.070.000. Se sumó al capital \$5.996 por concepto de impuestos, \$42.315 por seguro de desgravamen y \$27.063 por seguro de desempleo, lo que da un monto total del crédito de \$1.005.374.

En la documentación presentada posteriormente por la empresa el monto indicado del crédito es \$1.046.586, suma \$41.212 superior a lo pactado, no habiendo hasta el momento de la presentación de la denuncia una explicación razonable para dicha diferencia. Esto constituye una infracción clara al derecho a la libre elección del bien o servicio consagrado en el artículo 3 letra a) de la Ley 19.496.

La consumidora tenía intención de pagar anticipada e íntegramente su deuda, conforme al derecho que le consagra la Ley 18.010. Al solicitar la información para verificar dicho pago, el proveedor se limitó a extenderle un documento denominado “Pre-pago de crédito en cuotas” en que se da cuenta de una suma superior de crédito al acordado, al igual que una suma de prepago que desconoce las normas que

regulan esta materia. Debido a esto la consumidora por medio de mandatario se vio en la necesidad de recurrir al SERNAC, estampando un reclamo. Luego de intentada la mediación, la empresa no dio una respuesta satisfactoria.

Dada la gravedad de la materia reclamada, el Departamento de Estudios e Inteligencia del SERNAC emite un informe respecto de la legalidad de los cobros que se le están solicitando al consumidor, así como del interés que se le ha aplicado en la operación. Se determina que los cobros se encuentra fuera de los márgenes legales y se observan cantidades cobradas que sobrepasan el máximo legal: La tasa de interés aplicada, de 4,57%, sería superior a la tasa de interés máxima convencional de 7 de diciembre de 2011, esto es, 4,22%.

Se señalan como infringidos los artículos 3 letra a) y b), 12, 23 inciso 1 y 39 de la Ley 19.496. Que la única forma de restablecer el equilibrio jurídico dañado, es mediante sanción aplicada por este tribunal. Se solicita una sanción de 50 UTM por cada norma infringida. Se hace presente que las normas de protección de los consumidores son de responsabilidad objetiva.

Se señala asimismo que se han infringido los artículos 6 inciso 5º y 10 inciso 2º de la Ley 18.010, a saber al interés máximo convencional y derecho de pagar anticipadamente.

SEGUNDO: Que a fojas 24 rola escrito que Solicita suspensión del comparendo en atención a la posibilidad de llegar a un avenimiento.

TERCERO: Que a fojas 30 rola Acta de comparendo de estilo, que se celebra con la asistencia de ambas partes.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

La parte denunciante viene en ratificar la denuncia de autos, solicitando se condene a la denunciada al máximo de multas impuestas por ley, con costas.

La parte denunciada viene en formular descargos por escrito, solicitando el rechazo de la denuncia, con costas.

PRUEBA DOCUMENTAL

La parte denunciante viene en ratificar y reiterar los antecedentes acompañados a la denuncia, y acompaña prueba, con citación.

La parte denunciada rinde prueba, con citación.

PRUEBA TESTIMONIAL

No se rinde.

PETICIONES

No se formulan.

CUARTO: Que a fojas 39 rola escrito de Descargos de la parte denunciada, en que solicita el completo y absoluto rechazo de la denuncia.

Señala que doña PATRICIA CANALES ALFARO celebró con su parte un contrato de crédito que le permitía adquirir bienes y servicios, además de solicitar avances de dinero en efectivo. Ella alega que solicitó un avance de dinero en efectivo con la tarjeta PRESTO por el cual le cobran una tasa de interés del 4,199% mensual. Que esas son las únicas afirmaciones verdaderas en la denuncia.

En relación a los intereses del crédito, señala que no se le han cobrado más intereses que los establecidos por ley

Así el día 04 de diciembre de 2011 solicitó un avance en dinero en efectivo por la suma de \$930.000, pagadero en 36 cuotas de \$57.500, teniendo como tasa de interés mensual 4,199% y anual de 50,388%, el cual fue aceptado y firmado por la denunciante. El crédito incluía el impuesto de transacción ascendente a \$5.996, seguro de desgravamen \$42.315 y seguro de desempleo \$27.063. De esta manera la suma total del crédito ascendía a la suma de \$2.075.996. Podemos darnos cuenta, señala, que la tasa de interés aplicada a su crédito es de 4,199% mensual y 50.388% anual, no excediendo del máximo convencional. Entonces se ajusta a la ley y a lo dispuesto por el mismo SERNAC. Adicionalmente se hace presente que la primera cuota de este crédito generó un impuesto de \$5.996, cobrado al cliente y enterado en arcas fiscales.

Se asegura haber cobrado lo debido, por lo cual no hay infracción alguna a la ley.

Señala que entre las partes ha existido una válida relación contractual: Se abrió un contrato de crédito que le permitía a la consumidora utilizar libremente en todos los supermercados LIDER y servicios asociados la tarjeta PRESTO. A cambio, ella se obligó a pagar los montos utilizados y demás cobros pertinentes, reajustados y señalados en el escrito de la convención.

El contrato se ajusta a lo establecido en el Código Civil respecto al Mutuo o Préstamo de Consumo, y a la posibilidad de pactar intereses en dinero o cosas fungibles. Dicha información se indica claramente en los estados de cuenta que PRESTO emite y envía al domicilio registrado por la consumidora.

En el crédito solicitado la tasa de interés aplicable es de 4,199% mensual, ajustado a derecho, ya que el máximo convencional a la fecha del contrato era de 4,22%. Por tanto la alegación de la Sra. Canales no se ajusta a la realidad.

Luego señala que no ha existido infracción a las normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Respecto al artículo

3 letra a), que la consumidora en todo momento ha tenido la libertad e elegir la contratación de los bienes y servicios que su parte ofrece. En relación a la supuesta infracción al artículo 3 letra b), que la Sra. Canales fue debidamente informada de todas las condiciones del crédito y la suma final a pagar, como consta de documento firmado por ella. Por tanto, que no se ha incumplido la obligación de información.

Respecto a la infracción al artículo 39, que se han aplicado los intereses que el ordenamiento jurídico permite, y que han quedado claramente establecidos en el contrato celebrado con la consumidora. Que no ha habido infracción alguna imputable a PRESTO, quien ha respetado las estipulaciones establecidas en el contrato y la normativa establecida en materia de operaciones de crédito y obligaciones de dinero. Que esto basta para rechazar la denuncia, por basarse en hechos contrarios a la realidad.

Se solicita el rechazo de la denuncia, con costas.

QUINTO: Que analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica y 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 concluye que, en virtud de las probanzas acompañadas por las partes y que rolan en el proceso, en especial el Memorándum 01 y tabla con calculador de intereses que rolan a fojas 16 Y 17, considera acreditadas las infracciones cometidas por la demandada en cuanto infractor a los 3 letra a) y b), 12, 23 inciso 1 y 39 de la Ley 19.496, y a los artículos 6 inciso 5º y 10 inciso 2º de la Ley 18.010. En efecto, y comprobándose el contenido de esta tabla utilizando la función TASA de Microsoft Excel, se confirma que la tasa cobrada es de 4,578%, por sobre la Tasa de interés máximo convencional a la fecha que era de 4,22%. Se habría vulnerado el derecho a la libre elección del servicio, y a la información veraz sobre el mismo, toda vez que se cobró una tasa de interés diversa a la indicada. Con esto se incumple el contrato, al no cumplirse en los términos acordados por las partes, causando un menoscabo a la consumidora este comportamiento negligente de la denunciada. Se regulará la multa prudencialmente tomando en consideración la gravedad del daño causado, la asimetría de información entre el infractor y la víctima, y la situación económica del infractor.

Y TENIENDO PRESENTE: las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496;

RESUELVO:

- Ha lugar a la denuncia infraccional de fs. 1 y siguientes, CONDENASE a ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA representada por doña MICHELLE AWAD BAHNA, ya individualizados en autos, a una multa de diez (10) Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá pagar dentro de quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del art. 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio.

- Que se condena a ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA al pago de 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 FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI; Autoriza don EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ, Secretario Titular del Tribunal.



Santiago, dos de marzo de dos mil dieciséis.

Proveyendo a fojas 148, 149 y 150: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de veinticuatro de agosto de dos mil quince, escrita a fojas 126 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1.744-2015.

Pronunciada por la **Octava Sala de la Illma. Corte de Apelaciones de Santiago**, Presidida por el Ministro señor Carlos Gajardo Galdames e integrada por los Ministros señora Adelita Ravanales Arriagada y señor Juan Antonio Poblete Méndez.

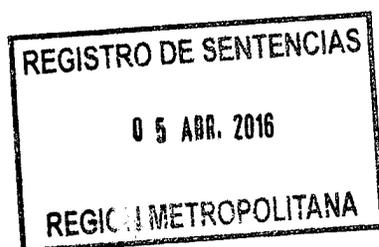
Autoriza el (la) ministro se fe de esta Illma. Corte de Apelaciones.

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

HUECHURABA, veintidós de marzo de dos mil dieciséis.

Cúmplase.
Notifíquese.

CAUSA ROL Nº 315.639-8



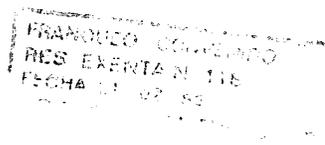
HUECHURABA, 22.03.2016.

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

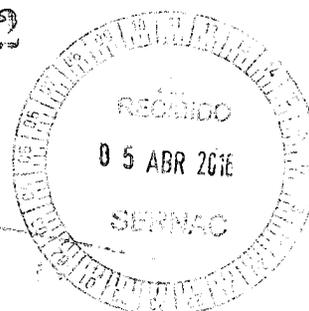
CAUSA ROL Nº 315.639-8

SEÑORA: JOHANNA SCOTTI BECERRA
TEATINOS 333, PISO 2.
SANTIAGO

001181



3462



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 MICHELLE AWAD BAHNA, 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.

Notifíquese.

CAUSA ROL N° 315.639-8

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° 315.639-8

SEÑORA: JOHANNA SCOTTI BECERRA
TEATINOS 333, PISO 2.
SANTIAGO



002383

7483

CORREOS DE CHILE