



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

HUECHURABA, a tres días del mes de marzo del año dos mil dieciséis.

ROL N° 12.597-8

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas uno y siguientes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, representado para estos efectos por doña **MARIA GABRIELA MILLAQUEN URIBE**, abogado, interpuso denuncia infraccional en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.**, RUT N° 77.085.380-K, representada legalmente por don **MICHEL AWAD BAHNA**, cédula de identidad N° 7.774.580-7, ambos con domicilio en Avenida Del Valle N° 737, comuna de Huechuraba, Santiago, por incurrir en infracción a los artículos 3° inciso primero letra d), 12 y 23 de la ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundamenta su acción en reclamo N° 7732503, efectuado por doña **ISABEL ARRIAGADA HERRERA**, el 7 de agosto de 2014, según consta a fojas diecinueve, en circunstancias que, como titular de la Tarjeta Presto, al revisar su Estado de Cuenta, de fecha 21 de julio de 2014, detectó cuatro giros no consentidos por ella, uno, realizado el 15 de junio de 2014 por un monto de \$ 40.000.-, otros dos, realizados el 21 y el 30 de junio del mismo año, ambos por un monto de \$ 30.000.-, y el último, realizado el 4 de julio de 2014 por un monto de \$ 20.000.-, todos realizados en cajeros automáticos administrados por el Banco Estado. Agrega el Servicio, que las operaciones denunciadas contradicen el sostenido comportamiento financiero de la Sra. **ARRIAGADA**, quien manifestó que utiliza la tarjeta en cuestión, sólo para la compra de mercadería en los supermercados Líder. Que, a consecuencia del hecho narrado, la Sra. **ARRIAGADA**, concurre el 4 de agosto de 2014 a la sucursal de Presto ubicada en Avenida Independencia N° 4142, con el fin de encontrar una solución a su problema (Reclamo N° SR040814674818), sin embargo, no obtuvo una respuesta satisfactoria. Además, realizó las diligencias respectivas en la Fiscalía Centro Norte del Ministerio Público (Parte N° 4244284).

Que en respuesta enviada por la denunciada al **SERNAC**, con fecha 26 de agosto de 2014, señala textualmente lo siguiente: "*en forma excepcional y transitoria, se realizará un ajuste en la cuenta de la tarjeta de crédito del cliente, por el monto objetado. Lo anterior, en espera de la documentación sustentatoria que nos permitirá recién tomar conocimiento de las transacciones*", y agrega, "*Conforme a lo anterior y si luego de analizar los antecedentes proporcionados se determina que ha existido un error en las transacciones objetadas, se procederá a efectuar un abono en la cuenta del cliente por la suma equivalente a los cargos objetados*".



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

Que, en virtud de los antecedentes expuestos, el **SERNAC** manifiesta que la respuesta entregada por la denunciada, no solo reviste una naturaleza meramente provisional, sino que además resulta ser imprecisa y genérica. Lo anterior, máxime si se considera que hasta hoy la consumidora no ha obtenido una solución a su problema.

Finalmente, señala que, en consideración a que los hechos constituyen una clara infracción a la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y toda vez que las gestiones de mediación realizadas por el Servicio Nacional, en virtud de las facultades que le confiere el artículo 58 letra f) de la citada ley, no arrojaron resultados positivos, en cumplimiento del imperativo legal, se procedió a poner los antecedentes en conocimiento de US., para su resolución.

Que sobre la vigencia de la presente acción infraccional, señala que la circunstancia que determina el inicio del cómputo del plazo de prescripción de esta acción corresponde al momento en que la consumidora afectada tomó conocimiento de la deuda cargada en su contra, lo que ocurrió cuando ésta recibió el Estado de Pago emitido por **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.**, con fecha 21 de julio de 2014, cuya tarjeta de crédito no había sido extraviada ni hurtada.

Por tanto, en mérito de lo expuesto, artículos 3º inciso primero letra d), 12 y 23 de la ley 19.496, y demás disposiciones legales que resulten aplicables, solicita que se tenga por interpuesta la denuncia infraccional en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.**, representada legalmente por don **MICHEL AWAD BAHNA**, ya individualizado, acogerla en todas sus partes, y en definitiva condenarla por cada una de las infracciones cometidas, 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 presente denuncia, el **SERNAC** solicita a US., se le tenga como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

A continuación, acompaña en parte de prueba, bajo apercibimiento legal correspondiente, los siguientes documentos:

1. Copia simple de Formulario Único de Atención de Público (FUAP) N° 7732503, de fecha 07.08.2014, con el respectivo traslado enviado a la denunciada de fecha 11.08.2014.
2. Copia simple de la respuesta entregada por la denunciada de fecha 26.08.2014.
3. Copia simple de la declaración jurada realizada por la Sra. **ISABEL ARRIAGADA HERRERA**, firmada ante Notario María Lorena Figueroa Carvajal, de fecha 14.08.2014.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

4. Copia simple de páginas 1, 2 y 15 de las condiciones generales y página única de las condiciones particulares de Contrato de Apertura de Línea de Crédito, Afiliación a Sistema de Tarjeta de Crédito, Regulación de Uso de Tarjeta de Crédito y Servicios Asociados.
5. Copia simple de Estado de Cuenta emitido por **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.**, con fecha 21.07.2014, tarjeta número xxxxxxxxxxxxxxx8017.

SEGUNDO: Que, a fojas veintinueve y siguientes, doña **ISABEL ARRIAGADA HERRERA**, cédula de identidad N° 6.592.620-2, se hace parte en los autos por infracción a la ley 19.496, caratulada "**SERNAC con PRESTO S.A.**", y a continuación, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.**, representada por su Gerente General, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496, don **MICHEL AWAD BAHNA**, ya individualizados en la causa, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y de derecho expuestos en la denuncia realizada por el **SERNAC** y que dio origen a la presente causa y que en virtud del principio de economía procesal se tienen por íntegra y expresamente reproducidos.

Sin perjuicio de lo anterior, la demandante manifiesta que los hechos referidos le causaron los siguientes perjuicios: 1) **daño emergente**, el que evalúa en la suma total de \$ 182.500.-, el cual se compone por los siguientes gastos: locomoción, derechos notariales, fotocopias, diligencias a la Fiscalía y Carabineros, y el fraude mismo (\$120.000.-); 2) **lucro cesante**, por la suma de \$ 485.000.- consistente en la pérdida de días de trabajo para realizar diligencias y no poder usar la tarjeta para mercaderías por encontrarse ésta bloqueada y pérdida del trabajo de su esposo; c) **daño moral**, referido a perjuicios sufridos que le causaron estrés, tanto a la demandante como a su esposo, y mala atención del Servicio al Cliente de Presto, al no poder usar la tarjeta por varios meses, y molestias por llamadas de cobranza recibidas todos los días, lo que avalúa en la suma de \$ 1.200.000.-

Funda esta presentación, en lo dispuesto en el artículo 3° letra e) y 50 inciso segundo de la ley 19.496, y en todas y cada una de las disposiciones legales contenidas en la denuncia de autos, en la cual se hizo parte.

Por tanto, en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas y las contenidas en la denuncia, solicita que se tenga por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado, admitirla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la demandada al



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

pago de la suma total de \$ 1.867.500.-, o la suma que SS estime conforme a derecho, más intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condena en costas.

Acompaña en parte de prueba bajo apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda, los siguientes documentos:

- 1.- Estados de Cuentas de la Tarjeta de Crédito Presto, de fechas 21.06.2014, 21.07.2014, 21.08.2014, 21.09.2014, 21.10.2014, 21.11.2014 y 21.12.2014.
- 2.- Denuncias realizadas a Carabineros y Fiscalía Centro Norte.
- 3.- Copia de Declaración Jurada ante notario público de la demandante.
- 4.- Informe social del cónyuge de la demandante y Boletas de gastos médicos.
- 5.- Boleta o Comprobante de Pago Cuota Presto, por la suma de \$ 19.674.-, de fecha 30.08.2014, correspondiente al total de la mercadería pedida.

TERCERO: Que a fojas cincuenta y tres y siguientes, consta acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, el que se lleva a efecto con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC**, representado por su apoderado don **SINAI TOSSO VASQUEZ**, la parte denunciante y demandante doña **ISABEL ARRIAGADA HERRERA**, en rebeldía de la parte denunciada y demandada **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.**, oportunidad en la cual no se produce avenimiento dada la rebeldía de esta última.

El **SERNAC** y la denunciante y demandante rindieron prueba documental, la demandante rinde prueba testimonial, compareciendo a prestar declaración doña **ISABEL MARGARITA IBAÑEZ AVILA** y don **ANDRES CARRASCO MARFAN**.

El **SERNAC** solicitó enviar oficio a la demandada a fin de que remita las cartolas históricas del uso de la Tarjeta de Crédito Presto de la Sra. **ISABEL ARRIAGADA HERRERA**, desde enero de 2012 a diciembre de 2014, junto con la respuesta a los reclamos números SR040814674818 y SR140315869534, petición a la cual el tribunal accedió, enviándose Oficio Ord. N° 10857/2015, sin respuesta de parte de la denunciada y demandada.

La parte denunciante **SERNAC** ratificó la denuncia de fojas 1 y siguientes, solicitando sea acogida en su integridad y se condene a la empresa denunciada al máximo de las multas establecidas por la legislación por haber infringido lo dispuesto en los artículos 3° inciso primero letra d), 12 y 23 inciso primero de la ley 19.496, todo con ejemplar condena en costas.

La parte denunciante y demandante **ISABEL ARRIAGADA HERRERA**, ratificó la denuncia de fojas uno y siguientes, y la demanda civil deducida a fojas veintinueve y



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

siguientes, solicitando que ambas se acojan en su integridad y sus respectivas pretensiones, con costas.

CUARTO: Que a fojas noventa y uno, se acompaña a la causa escrito Téngase Presente, adjuntándose antecedentes de la causa Ruc 1400775248-3, seguida ante la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte en contra de Presto Líder, en la cual la Fiscal Adjunto, Giovanna Herrera, solicita a la denunciada y demandada, el envío de información imprescindible para la continuación de la investigación pertinente.

QUINTO: Que, analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador estima que no se encuentra acreditada la responsabilidad infraccional a la ley del consumidor que se le ha imputado a **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.**, toda vez que, el hecho fáctico en el cual se fundamentan las acciones deducidas en autos, esto es, el uso indebido de la Tarjeta de Crédito Presto, por un tercero no autorizado, permitiendo que se realizaran avances de dinero desde los cajeros automáticos dispuestos por Banco Estado con cargo a la Tarjeta de Crédito Presto, cuya titular es la Sra. **ISABEL ARRIAGADA HERRERA**, no se encuentra probado en el proceso, ya que, sólo consta el relato de la Sra. **ARRIAGADA HERRERA**, el que fue reafirmado por el **SERNAC** y por los testigos que declararon en su favor en la presente causa, quienes sólo pudieron dar fe de los hechos tal y como fueron contados por ella, y si bien, se acompañó en parte de prueba las denuncias efectuadas ante las instituciones policiales correspondientes y los estados de cuenta emanados de Presto, en los cuales constan cuatro operaciones de retiro de dinero, efectuadas los días 15, 21 y 30 de junio, y la última el 4 de julio, todas del año 2014, ellos no bastan a este sentenciador, a fin de poder determinar si efectivamente se produjo un ilícito cometido por terceros, o bien, se trató de un error en las transacciones objetadas por la demandante e imputable a negligencia de **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.**, en ambos casos, en abierta vulneración a la seguridad que debe brindar un proveedor de la envergadura del demandado para este tipo de servicios.

Por otra parte, el Contrato de Apertura de Línea de Crédito”, acompañado a fojas 72 y siguientes, señala en la cláusula primera “*Presto abre y otorga en beneficio del usuario titular una línea de crédito en pesos, moneda nacional, en adelante también denominada la “LINEA”, para que con cargo a la misma, y mediante el uso de la TARJETA, los USUARIOS realicen pagos a terceros, giros o avances en efectivo u otras transacciones, generando créditos de los que PRESTO será acreedor, conforme a este Contrato*”; y es del caso, que sí consta de los antecedentes que obran en la causa, fojas 57 a 65 (Estados de Cuenta Tarjeta de Crédito), que los retiros de dinero no reconocidos por la

C.A. de Santiago

Santiago, tres de agosto de dos mil dieciséis.

A fojas 130 y 131, téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de tres de marzo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 97 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-924-2016.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Pilar Aguayo Pino e integrada por la Ministra (S) señora Ana María Hernández Medina y por la Abogada Integrante señora María Cecilia Ramírez Guzmán. Autoriza el (la) Ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Santiago, tres de agosto de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

HUECHURABA, veinticuatro de agosto de dos mil dieciséis.

Cumplase.

CAUSA ROL N° 12.597/2015-8

REGISTRO DE SENTENCIAS
24 AGO. 2016
REGION METROPOLITANA

HUECHURABA, 24.08.2016.

Notifique la resolución precedente por carta certificada expedida con esta fecha a MARIA MILLAQUEN URIBE - ISABEL ARRIAGADA HERRERA - MICHELL AWAD.

CAUSA ROL N° 12.597/2015-8

003328

SEÑORA: GABRIELA MILLAQUEN URIBE
TEATINOS 333, PISO 2
SANTIAGO.



FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXENTA N° 118
FECHA: 21 02 92
AGENCIA SANTIAGO 28

11639



NOTA: Conforme a la Ley 19.841
esta carta deberá ser entregada a