

**JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LA REINA**

Rol: 9742-2012

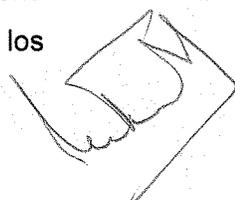
La Reina, diecinueve de julio de dos mil trece

VISTOS

Denuncia infraccional de fs. 21; Declaración indagatoria de fs. 38 prestada por don **José Joaquín Lagos Velasco**, abogado, en representación de **Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada**, sociedad del giro de su denominación, con domicilio en Av. Apoquindo N° 3910, comuna de Las Condes; declaración indagatoria de fs. 41, prestada por doña **Rosario del Carmen Aravena Ampuero**, CNI N° 7.075.508-4, dueña de casa, domiciliada en Loncomilla N° 9035, Villa Militar Cordillera, comuna de La Reina; presentación de fs. 58; comparendo de estilo de fs. 90; resolución de fs. 96 que dejó los autos para fallo y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO

1.- Que, a fs. 21 rola denuncia infraccional deducida por el **Servicio Nacional del Consumidor**, representado legalmente por su director regional subrogante don **Rodrigo Martínez Alarcón**, domiciliado en Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, en contra de **Administradora de Créditos Comerciales Presto Ltda.**, representada legalmente por don **Gonzalo Maureira Von Bischoffshausen**, domiciliados en Av. Del Valle N° 737, piso 3, comuna de Huechuraba, por infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 12, 12 A y 23 de la Ley N° 19496, en virtud de la denuncia realizada por doña **Rosario Aravena Ampuero** ante el SERNAC, quien el día 16 de junio de 2012 fue contactada telefónicamente por la denunciada informándole que mantenía una morosidad en su deuda con la Tarjeta Presto por \$ 1.535.758, haciéndole una oferta de repactación de deuda consistente en el pago de 12 cuotas de \$ 156.230, debiendo abonar a la deuda antes del 21 de junio de 2012 la suma de \$ 94.000 (se pagó en esa fecha); la primera cuota de la repactación tendría fecha de vencimiento el día 03 de agosto de 2012. El proveedor no comunicó a la Sra. Aravena la confirmación de la repactación de la deuda, tampoco envió una copia de aquella, recibiendo el mes de agosto una cuota de \$ \$ 62867, concurrió para manifestar que dicho monto no correspondía a la cuota del mes según la repactación, pidió una copia del convenio, siendo informada que al momento de firmarla existían cargos de facturación pendiente por \$ 62.867, que constaban en el respectivo contrato. En vista de lo sucedido, el 20 de agosto del 2012, la consumidora realizó un reclamo ante el SERNAC, el cual fue puesto en conocimiento del proveedor, quien el 31 de agosto contestó el reclamo señalando que no procedía toda vez que ella solicitó y aceptó la renegociación de la deuda con fecha 16 de junio de 2012, documento suscrito y que señala: "Se informa que el (la) deudor (a) reconoce y acepta que a la presente fecha podrían existir cargos pendientes de facturación no incluidos en el presente convenio, los



que serán cobrados por Presto en el estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito Presto siguiente a la fecha de este convenio”, agregando haberse realizado un pago el día 21 de junio y debido a que la fecha de facturación es el día 20 de cada mes, entre la fecha de la firma del convenio y el pago antes señalado, se generó una nueva factura con cobros que son diferentes a los pactados en la renegociación. La Denunciante agrega que en Septiembre no fue enviada la facturación a la Sra. Aravena, en octubre llegó una facturación acumulando la del mes de septiembre y por un total de \$ 406.488, detallando que cada cuota es de \$ 152.300 que tampoco coincide con la renegociación pactada.

2.- Que, a fs. 38 prestó declaración por escrito don **José Joaquín Lagos Velasco**, abogado en representación de **Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada** (personería a fs. 25), indicando:

a) que, la Sra. Rosario Aravena Ampuero celebró un contrato de crédito con Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada, en virtud del cual obtuvo la aprobación de una línea de crédito que utilizaba a través de la Tarjeta Presto.

b) A través de los estados de cuenta mensual se informó los montos adeudados.

c) Con fecha 16 de agosto de 2012 se celebró convenio de pago entre las partes, informándole previamente a la Sra. Aravena que podrían existir cargos pendientes de facturación, no incluidos en el convenio, los que serían cobrados por Presto en el estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito Presto el mes siguiente a la fecha del convenio, pagando un pie el 21 de junio de 2012; la Sra. Aravena tiene fecha de facturación los días 20 de cada mes; entre la suscripción del convenio y el pago del pie se generó una facturación con cobros que provocaron la diferencia con la repactación.

Por su parte a fs. 41 en su declaración indagatoria prestada por doña **Rosario del Carmen Aravena Ampuero**, señaló tener una Tarjeta de Crédito Presto otorgada en el Hipermercado La Reina; el año 2012 producto de una enfermedad dejó de pagar algunas cuotas de su crédito, siendo contactada telefónicamente por la acreedora y ofreciéndole una repactación para lo cual debía pagar un pie de \$ 94.000 concurriendo al Supermercado Líder La Reina a pagar dicha suma, luego, a partir de agosto comenzarían las cuotas de la renegociación, sin embargo llegó una factura en que se cobraban intereses y cuotas impagas que pensó serían agregadas en la repactación de la deuda; concurrió al supermercado y solicitó una copia de la renegociación pactada el 16 de junio no siendo entregada; por último agrega que no ha seguido pagando las cuotas del crédito por no coincidir con las acordadas en la repactación, pero estar consiente que tiene la obligación de hacerlo.

3.- Que, a fs. 58 doña Rosario del Carmen Aravena Ampuero, se hizo parte en estos autos y dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra de **Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada**, representada legalmente por don **Gonzalo Maureira Von Bischoffshausen**, a fin que sea condenada al pago de \$ **53.699** por concepto de daño emergente y \$ **500.000** por concepto de daño moral, todo lo cual suma un total de \$ **553.699**, o la suma que el tribunal estime conforme a derecho, mas intereses, reajustes y costas.

4.- Que, a fs. 90 se efectuó comparendo de estilo con asistencia de las partes debidamente representadas.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

SERNAC ratificó su acción deducida en autos, solicitando la condena de la denunciada y aplicación del máximo de las multas que la Ley 19496 establece.

La Sra. Aravena ratificó la demanda civil interpuesta en autos solicitando ser acogida en todas sus partes con costas.

La defensa solicitó tener por ratificados descargos de fs. 53 y contestó demanda por escrito (fs. 69) solicitando el total rechazo de la demanda por falta de fundamentos de hecho y de derecho, con costas, argumentando:

- a) No existe incumplimiento de contrato ni de disposición legal alguna.
- b) No existe responsabilidad civil por parte de la demandada.
- c) Inexistencia de los perjuicios reclamados en autos.

PRUEBA DOCUMENTAL

SERNAC reiteró con citación entre otros, los siguientes documentos:

- a) Copia simple de Convenio de pago, celebrado con fecha 16 de junio de 2012 entre doña Rosario del Carmen Aravena Ampuero y Administradora de Créditos Comerciales Presto S.A y Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada (fs. 2 a fs. 5).
- b) Copias simple de facturación emitida por la denunciada, correspondiente a los períodos que abarcan desde el mes de octubre de 2011 hasta julio de 2012 (fs. 11 a fs. 20).

La Sra. Aravena acompañó entre otros documentos, copias simple de facturación emitida por la denunciada, correspondiente al mes de julio de 2012 (fs. 45).

La denunciada y demandada de autos, acompañó con citación, entre otros, los siguientes documentos:

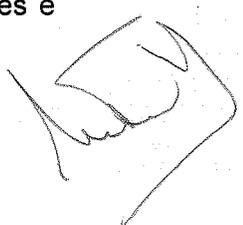
- a) Copia simple de Convenio de pago, celebrado con fecha 16 de junio de 2012 entre doña Rosario del Carmen Aravena Ampuero y Administradora de Créditos Comerciales Presto S.A y Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada (fs. 76 a fs. 77).
- b) Comprobante de recibo de tarjeta Presto (fs. 79)

PRUEBA TESTIMONIAL:

SERNAC., presentó como testigos:

- a) Myriam Elba Castillo Alberti, CNI N° 9.104.344-0, 52 años, casada, ejecutiva de atención a clientes en Banco Falabella, domiciliada en San Ignacio N° 62, comuna de Santiago, quien debidamente juramentada fue objeto de tacha por la denunciada y demandada, en virtud de lo dispuesto por el Art. 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil toda vez que mantiene amistad con la demandante de autos.

Declaró conocer hace 29 años a la Sra. Aravena y le consta que convino con la parte denunciada y demandada un convenio de pago el cual primitivamente fue por un monto el cual no fue respetado, agregando otras cantidades no acordadas; le cobraron insistentemente la deuda lo que produjo problemas en la Diabetes e Hipertensión que sufre.



b) Francisco Andrés Vásquez Aravena, CNI N° 15.580.736-9, 29 años, Trabajador de seguridad, domiciliado en Av. Loncomilla N° 9035, Villa Cordillera, comuna de La Reina, quien debidamente juramentado fue objeto de tacha por la denunciada y demandada, en virtud de lo dispuesto por el Art. 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil toda vez que es hijo de la demandante de autos.

Depuso señalando saber que la Sra. Aravena tiene una deuda con la Tarjeta Presto la cual quiso pagar totalmente, celebrando una repactación en virtud de la cual se extinguiría la deuda a través del pago en cuotas, le dieron un valor inicial al cual posteriormente agregaron otros montos sin previo aviso ni entrega del documento de la renegociación, omitieron información que luego agregaron; la llamaron para cobrar insistentemente afectando su sistema nervioso y Diabetes.

Este tribunal **no dará lugar a las tachas** deducidas por la denunciada y demandada de autos, toda vez que no se da cumplimiento a lo dispuesto por el Art. 358 del Código de Procedimiento Civil, al no concurrir los presupuestos establecidos en los números 1 y 7 de dicho artículo, ya que los testigos presentados por SERNAC no tienen vinculo de parentesco ni intima amistad con dicho organismo.

5.- Que, a fs. 96, no existiendo diligencias pendientes, el Tribunal decretó autos para fallo.

6.- Que, con el mérito de la denuncia interpuesta a fs. 21; declaraciones de fs. 38 y fs. 41; demanda de indemnización de perjuicios de fs. 58; prueba legal rendida y demás antecedentes del proceso, apreciados en su conjunto conforme a las reglas de la sana crítica, resulta posible para esta sentenciadora determinar:

a) Que, con fecha 16 de junio de 2012 doña Rosario del Carmen Aravena Ampuero, celebró telefónicamente, con Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada, una repactación de la deuda que mantenía con dicha entidad por un total de 1.535.758, que se pagaría en 12 cuotas de \$156.230, la primera de ellas con vencimiento el 03 de agosto de 2012. El documento en que consta la convención no fue enviado al domicilio de la Sra. Aravena.

b) Con fecha 21 de junio de 2012, la Sra. Rosario Aravena pagó un pie de \$ 94.000, para concretar la operación de refinanciamiento pactado.

c) Con fecha 21 de julio de 2012, Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada, emitió estado de facturación de la Sra. Rosario Aravena, con vencimiento el día 03 de agosto de 2012. en dicho documento figura como cuota del mes la suma de \$ 62.867; de igual forma, aparecen las cuotas de los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre todos del año 2012 con un valor cuota en cada uno, de \$ 152.300.

d) Que, del análisis de los antecedentes allegados por las partes se desprende que la Sra. Rosario Aravena Ampuero no recibió una copia de la repactación celebrada con la empresa denunciada, y por otra parte en el estado de facturación con vencimiento 03 de agosto de 2012, no se cobró la primera cuota pactada entre las

partes, en cambio, figura como cuota del mes \$ 62.867 no existiendo claridad en su detalle respecto de los montos que se señalan y que se cobran.

En consecuencia, en el caso de marras se dan todos los presupuestos que la ley establece para atribuir responsabilidad a la denunciada Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada, por infracción a los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley N° 19496, al haber omitido informar en forma clara y oportuna a doña Rosario del Carmen Aravena Ampuero, el convenio de pago celebrado y en su estado de facturación, los distintos valores cobrados; existe una incongruencia entre el valor cuota ofrecido en el convenio y el cobrado en el estado de facturación, todo lo cual denota un actuar negligente y descuidado con respecto de la consumidora, por lo que la denuncia de fs. 21 y siguientes será acogida.

7.- Que, no habiéndose acreditado debidamente los daños cuya reparación la actora pretende, este tribunal **no dará lugar a la demanda de fs. 58.**

TENIENDO PRESENTE

Lo dispuesto por los arts. 13 de la ley 15.231; art. 14, 22 y 23 de la ley 18.287; Arts. 3 letra b), 12, 23 y demás disposiciones pertinentes de la Ley 19.496

RESUELVO

1°.- Que, **no ha lugar** a las tachas opuestas en contra de los testigos Myriam Elba Castillo Alberti y Francisco Andrés Vásquez Aravena, por las razones expresadas en el considerando cuarto de este fallo.

2°.- Que, **ha lugar** a la denuncia infraccional deducida a fs. 21 y siguientes, en cuanto se condena a **Administradora de Créditos Comerciales Presto Ltda.**, representada legalmente por don **Gonzalo Maureira Von Bischoffshausen**, a pagar una multa de **7 UTM**, dentro de quinto día, por infracción a las normas señaladas en el considerando sexto de este fallo.

3.- Que, **no ha lugar** a la demanda de fs. 58 por las razones expresadas en el considerando séptimo de este fallo.

4.- Que, cada parte pagará sus costas.

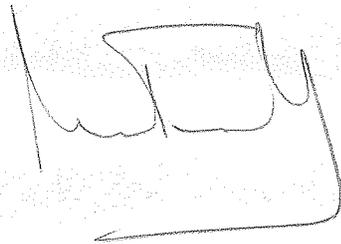
Notifíquese legalmente esta resolución y una vez ejecutoriada, regístrese y en su oportunidad, archívese.

Rol: 9742-2012



**PRONUNCIADA POR MARCELA MERINO BENGOCHEA
JUEZ TITULAR**

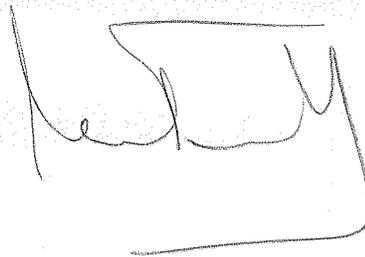
**AUTORIZA JOSE MIGUEL NALDA MUJICA
SECRETARIO.**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Nalda Mujica', written in a cursive style.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL (Cecilia)
LA REINA
ROL N° 009742 CECILIA ARENAS Año 2012

LA REINA, veintisiete de Diciembre del año dos mil trece.-

Conforme lo dispuesto en art. 58 bis de la ley 19.496, comuníquese
sentencia cumplida a Servicio Nacional del Consumidor.
Hecho, archívese.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Cecilia', enclosed within a rectangular box. The signature is stylized and cursive.