



ROL N° 13.252-2012-DIO 054

SANTIAGO, tres de abril de dos mil trece.

8969

VISTOS:

I. En lo principal y primer otrosí de fojas 12 y aclaración de fojas 16, doña MARTA ELENA ANDRADE PENRROZ, técnico en cooperativismo, domiciliada en calle Los Metales 313, Cerrillos, interpone denuncia y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de INVERSIONES Y TARJETAS S. A. (HITES), representada por don Ricardo Bender Z., no señala profesión u oficio, ambos domiciliados en Moneda 772, en Santiago.

Funda la denuncia en que se hizo una compra de un Playstation, consola Sony PS3 más un juego Sony por un total de \$219.980 realizada con abono de \$30.000 quedando un valor de deuda de \$189.980; al darse cuenta de este alto valor de las cuotas canceló la totalidad de la deuda el 08/02/2012 por un total de \$175.360; habló con el personal para que no se le obligara a pagar la comisión de la letra 3 a la 10 pero no hubo caso; que está molesta porque para ella fue publicidad engañosa.

Señala que la comisión que Hites cobra por estos eventos publicitados en televisión son intereses disfrazados de comisión; pregunta cómo es posible que una compra de valor capital de \$189.980 se termine pagando en 10 cuotas de \$24.239.

En la acción civil, basada en los mismos hechos denunciados, demanda el pago de \$310.000 como indemnización por el daño material causado, en el que incluye haberse conseguido plata para que su presupuesto no se vea afectado, idas y llamados en reiteradas oportunidades sin que nadie solucionara el problema, todo lo que le ha afectado su depresión mayor. Adicionalmente reclama \$300.000 como indemnización por los perjuicios por el daño moral sufrido, porque fue

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 13 OCT 2014

SECRETARIO ABOGADO

Apelados

Aplazados

intencionalmente y le afecta, impotencia, porque se siente tonta y ellos están trabajando con su plata.

II. A fojas 54 se llevó a efecto la audiencia de avenimiento, contestación y prueba de autos, con la asistencia de las partes de MARTA ELENA ANDRADE PENRROZ y de la denunciada y demandada INVERSIONES Y TARJETAS S. A. (HITES). Las partes fueron llamadas a conciliación y ésta no se produjo. La denunciante y demandante ratifica sus acciones y la denunciada y demandada las contesta al tenor de su presentación de fojas 50.

En la contestación se señala, en síntesis: 1º) que la denuncia y demanda no son claras, si lo que se pretende impugnar es una publicidad engañosa no se señala a qué publicidad se refiere; 2º) que en el contrato de "Crédito en Moneda Nacional y Afiliación al Sistema y Reglamento de Uso de la Tarjeta Hites" suscrito se describen claramente los cobros por su uso, en el que se hace referencia a los cobros por operación y mantención que se devengarán por los eventos de uso descritos en un anexo tarifario vigente para cada período anual y el cobro por servicios adicionales aceptados y utilizados por su titular; 3º) que el contenido del contrato ha sido fiscalizado por el Servicio Nacional del Consumidor y de las 18 cláusulas abusivas al mes de febrero de 2011 están ajustadas; 4º) que la legislación aplicable reconoce la validez del cobro al tarjetahabiente por conceptos distintos a la tasa de interés, validando el cobro de comisiones por concepto de mantención operativa de la tarjeta y por las diferentes operaciones, lo que se reconoce en la Ley Nº 19.496 artículo 37 letra b) y c); 5º) que en toda publicidad aparece un texto con las condiciones de oferta y publicidad.

III. En la misma audiencia de prueba las partes rindieron la prueba documental que obra en autos.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 13 OCT. 2014

SECRETARIO ABOGADO

IV. A fojas 40 la demandada objeta y observa documentos.

Y CONSIDERANDO:

I EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE INSTRUMENTOS

1º) Que a fojas 55 la demandada objeta: a) el documento de fojas 8 por falta de integridad puesto que se trata de una impresión a color y no a la publicidad completa; b) el instrumento de fojas 10 por no reconocer las anotaciones manuscritas puestas en él; c) el certificado de fojas 11 por no constarle su integridad ni la calidad o título profesional de la persona que lo suscribe.

2º) Que la objeciones planteadas son más bien observaciones al valor probatorio de los instrumentos, cuya apreciación corresponde de manera exclusiva al juez de la causa en el ejercicio de las facultades conferidas en el artículo 14 de la Ley Núm. 18.287, sin que se hayan invocado causales legales de impugnación, por lo que las objeciones deberán ser rechazadas.

II EN CUANTO AL FONDO: EN LO INFRACCIONAL

3º) Que la denuncia se refiere a la posible infracción a la Ley Núm. 19.496 en que habría incurrido INVERSIONES Y TARJETAS S. A. (HITES) en perjuicio de MARTA ELENA ANDRADE PENRROZ por el cobro de comisiones excesivas en la compra a crédito de un aparato electrónico.

4º) Que el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B de la Ley Nº 19.496, dispone:

"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 13 OCT 2014

SECRETARIO ABOGADO

Aplausos

municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

5º) Que la parte denunciante acompañó en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 1, boleta de compraventa emitida el 04/12/2011 por un total de \$219.980 pagando con tarjeta Hites \$189.980; b) a fojas 2 y 3, certificados de pago emitido por Hites por \$24.334 y \$175.360 ambos de fecha 08/02/2012; c) a fojas 4, tabla de desarrollo de consulta de saldos por vencimiento emitido el 08/02/2012; d) a fojas 5, estado de cuenta de tarjeta Hites emitida el 20/02/2012; e) a fojas 6, consulta de historial de pagos entre el 05/12/2007 y el 16/03/2012; f) a fojas 7, carta de respuesta al Servicio Nacional del Consumidor de fecha 11/04/2012; g) a fojas 8, impresión de video; h) a fojas 9, estado de cuenta de tarjeta Hites emitida el 20/01/2012; i) a fojas 10, consulta de cuotas por vencimiento de la cuota de \$24.136, con el desglose de los cargos; j) a fojas 11, certificado médico.

Asimismo, la denunciada acompañó en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 28, contrato de crédito y afiliación al sistema y reglamento de uso de tarjeta Hites; b) a

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 13 OCT. 2014

SECRETARIO ADJUNTO

fojas 43, anexo tarifario del sistema de la tarjeta Hites para el período 06/07/2010 y 05/07/2011; c) a fojas 48, tabla de tasas de interés y cobros de comisiones a contar de julio de 2012; d) aviso publicitario de 10 cuotas precio contado sin interés.

6º) Que de los antecedentes y demás elementos probatorios que se han recogido en el proceso, el Tribunal estima probados los siguientes hechos: a) que el 04/12/2011 la denunciante adquirió un producto en una tienda Hites por un total de \$219.980, los que se pagaron con \$30.000 en efectivo y el saldo de \$189.980 en 10 cuotas mensuales, como se acredita con el instrumento de fojas 1; b) que cada una de las diez cuotas en que se pactó el saldo de precio tenían un valor de \$21.923, como consta a fojas 4 y estado de cuenta de fojas 9; c) que durante el mes de noviembre de 2011 se publicitó un aviso que ofrecía "toda la tienda todas las marcas 10 cuotas precio contado-sin interés", como reconoce expresamente la defensa de la denunciada a fojas 52.

7º) Que, como se ha dicho, la denuncia se refiere a la posible infracción en que habría incurrido INVERSIONES Y TARJETAS S. A. (HITES) por el cobro de comisiones excesivas en la compra a crédito de un aparato electrónico.

Que la denunciada argumenta a fojas 50 que en el contrato de fojas 28 y siguientes se describen claramente los cobros por su uso, en el que se hace referencia a los cobros por operación y mantención que se devengarán por los eventos de uso descritos en un anexo tarifario vigente para cada período anual y el cobro por servicios adicionales aceptados y utilizados por su titular; que la legislación reconoce la validez del cobro al tarjetahabiente por conceptos distintos a la tasa de interés, validando el cobro de comisiones por concepto de mantención operativa de la tarjeta y por las diferentes operaciones y que en

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 13 OCT 2014

SECRETARIO ABOGADO

toda publicidad aparece un texto con las condiciones de oferta y publicidad y que en el caso de la promoción 10 cuotas precio contado tenía una vigencia hasta el 13/11/2011.

8º) Que de los instrumentos de fojas 4 y 9 se puede apreciar que, efectivamente, las cuotas en las que se dividió el saldo de \$189.980 lleva inserto el cobro de \$2.925, lo que puede explicarse por la aplicación de los cargos fraccionales por períodos referidos en los instrumentos de fojas 43 y 48. A este aumento se suma un monto de \$2.411 adicionales explicables también por el cobro del cargo unitario por saldo, el seguro de desgravamen y el impuesto de la Ley de Timbres y Estampillas, que se cobran en cada uno de los estados de cuenta sucesivos en los que se dividió el crédito, como consta a fojas 9 y 10.

9º) Que, no obstante, el cobro de los \$5.336 adicionales al monto de cada cuota ya descrito no es suficientemente informado en los avisos publicitarios acompañados por la denunciada a fojas 49 y a los que se alude en la respuesta dada al Servicio Nacional del Consumidor a fojas 7, omisión que causa en el público destinatario la errada creencia que el precio al contado se respetará sin agregarse a él cargos o intereses.

De esta manera, puede presumirse que tal omisión indujo a error a la denunciante quien, de buena fe, ha supuesto que, acogiéndose a esa promoción, el monto de cada cuota sería equivalente a una décima parte del saldo de precio, esto es \$18.998, y no \$24.334 como terminó pagando, en la creencia que no resultarían aplicables en este específico caso los cargos fraccionables por períodos por ser una venta pactada al precio contado ofertado.

10º) Que contrariamente a lo señalado a fojas 52, en el aviso acompañado por la misma denunciada no aparece ninguna advertencia sobre el cobro de cargos mensuales por uso de

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 13 OCT. 2014

SECRETARIO ABOGADO

Aplicar

acuerdo a condiciones pactadas y publicadas, ni que tal promoción haya tenido una vigencia limitada al 13/11/2011 o hasta agotar stock, advertencia que tampoco puede verse en el aviso de fojas 8, por lo que el Tribunal concluye que la motivación de la consumidora en la adquisición en cuotas de un aparato electrónico el día 04/11/2011 estuvo inducida por el error de creer que la compra no tendría cargos adicionales por intereses u otros, incurriéndose, en la publicidad sobre la promoción de pago en 10 cuotas precio contado, en infracción a los artículos 12, 28 letra d) y 35 de la Ley Nº 19.496, debiendo acogerse la denuncia de autos.

11º) Que el artículo 12 de la Ley Núm. 19.496 establece que:

"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Por su parte, el artículo 28 prescribe:

"Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a la normas vigentes.".

A su turno, el artículo 35 inciso 1º y 2º de la Ley Nº 19.496 establece: *"En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración."*

No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario."

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 13 OCT. 2014

SECRETARIO ABOGADO

Aplausos

III EN LO CIVIL

12º) Que la letra e) del artículo 3º de la Ley Número 19.496 prescribe que:

"Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea."

El artículo 50 incisos 1º y 2º establecen por su parte que: *"Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda."*

13º) Que, conforme a la demanda civil de autos, la actora demanda el pago de \$310.000 como indemnización por el daño material causado, en el que incluye haberse conseguido plata para que su presupuesto no se vea afectado, idas y llamados en reiteradas oportunidades sin que nadie le solucionara este problema, todo lo que le ha afectado a su depresión mayor. Adicionalmente reclama \$300.000 como indemnización por los perjuicios por el daño moral sufrido, porque fue intencionalmente y le afecta, impotencia, porque se siente tonta y ellos están trabajando con su plata.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 13 OCT 2014

SECRETARIO ABOGADO

14°) Que respecto al daño patrimonial reclamado no existe constancia en autos de pruebas orientadas a acreditarlos en cuanto tales, aun cuando los hechos que los configurarían son más bien constitutivos de perjuicios inmateriales, por lo que la demanda civil deberá ser desestimada en este punto.

15°) Que en cuanto al daño moral alegado, y que consiste en el sufrimiento que provoca la alteración de las condiciones normales de vida del afectado por los hechos infraccionales respectivos, este sentenciador estima que la inducción a error por medio de una promoción sin cumplir con los estándares exigidos en la ley, necesariamente produce en cualquier persona normal un efecto anímico de desazón y desconfianza que merece ser reparado conjuntamente con las consecuencias emocionales que conllevan las molestias inherentes a la tarea de lograr, por la vía del reclamo administrativo o judicial, que sus derechos sean respetados.

En razón de lo expuesto, el daño moral debe ser indemnizado en la suma que el Tribunal prudencialmente fija en este caso en \$300.000 acogiéndose la demanda en la suma señalada.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N°s 1° 2°, 24, 50 A y 50 B de la Ley N° 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287, y 144, 342 y 346 del Código de Procedimiento Civil,

SE RESUELVE:

a) **SE RECHAZA LA OBJECCIÓN** de instrumentos de fojas 55.

b) **SE CONDENA** a INVERSIONES Y TARJETAS S. A. (HITES), representada por don Ricardo Brender Zwick, según consta a fojas 22, ya individualizados, a pagar una multa

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 30 OCT. 2014

SECRETARIO ABOGADO

Apelaciones

equivalente a 100 U.T.M. (Cien Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en los artículos 12, 28 letra d) y 35 de la Ley Nº 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia, y de acuerdo a lo establecido en el artículo 24 inciso 2º.

c) DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN en contra del representante legal de la condenada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

d) SE ACOGE la demanda civil de autos sólo en cuanto se condena a INVERSIONES Y TARJETAS S. A. (HITES) a pagar a MARTA ELENA ANDRADE PENRROZ, la suma de \$300.000 (trescientos mil pesos) a título de indemnización por los perjuicios morales sufridos, suma que deberá pagarse reajustada según la variación del Índice de Precios al Consumidor entre los meses de noviembre de 2011 y el del mes anterior a su total y efectivo pago, sin intereses.

e) No se condena en costas a la demandada por no haber sido totalmente vencida.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley nº 19.496.

Dictada por don Daniel Leighton Palma, Juez Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza don Carlos Montecinos Escobar, Secretario Subrogante.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 13.001 2014
SECRETARIO ABOGADO