

17/07/2017
MIRANDA

02/11/2017
12:45
SECRETARIA
JUZGADO DE POLICIA LOCAL LAS CONDES

Proceso Rol N° 37.420-5-2017
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes.

Las Condes, veintinueve de septiembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A **fs. 60** el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, **SERNAC**, interpone denuncia infraccional en contra de **SMU CORP S.A.**, representada por don **Javier Alex Miranda Valenzuela**, ambos con domicilio en Avda. Alonso de Córdova N° 5670, piso 10, comuna de Las Condes, por supuesta infracción a las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, fundado en el reclamo formulado ante dicha entidad por doña Berta Retamales Rojas, en atención a los siguientes antecedentes:

1) Que, la consumidora con fecha 2 de abril de 2015, habría repactado la deuda que mantenía con la empresa denunciada a través de su Tarjeta de Crédito Unimarc, acordándose que la deuda se pagaría en 18 cuotas iguales y sucesivas de \$ 23.281.- cada una, más un abono inicial de \$20.000.-; quedando la primera cuota con vencimiento para el día 25 de mayo de 2015. Que, asimismo afirma la Sra. Retamales que el 25 de octubre de 2016 habría terminado de pagar la última cuota de la deuda, no obstante la denunciada con fecha 29 de noviembre de 2016, habría informado en el estado de cuenta, que adeudaba un monto superior a \$75.000.-; que, ante los reclamos presentados, SMU Corp S.A., habría sostenido que la deuda señalada tendría su origen en el incumplimiento de pago de las cuotas de repactación acordadas, ya que algunas no habrían sido pagadas y otras habrían sido por montos inferiores.

2) Que, al respecto SERNAC habría efectuado un estudio de la situación, arrojando del análisis de los estado de cuenta de la tarjeta de crédito como de las boletas de pago acompañadas por la consumidora, que se habrían efectuado pagos continuos desde el 11 de abril de 2015 al 11 de noviembre de 2016, exceptuando los meses de julio de 2015 y julio de 2016; sin embargo, el estado de cuenta de septiembre de 2016 daría cuenta del abono de dos cuotas con fecha 25 de agosto de 2016, por lo que se reflejaría de esta forma, el pago de la cuota correspondiente a julio

de 2016; y que en relación a la cuota del mes de julio del año 2015, se habría acreditado por la Sra. Retamales, mediante comprobante de recaudación de fecha 8 de julio, el pago de la cuota de dicho mes, que no habría sido reflejado en los estados de cuenta siguientes, generando intereses y gastos de cobranza.

3) Que, por estos antecedentes SERNAC concluye que los cobros efectuados y que motivan en definitiva igualmente, una deuda por sobre los \$ 70.000.-, se encontraría fuera de los márgenes legales establecidos, ya que las cuotas están debidamente pagadas.

Que, estima que este proceder vulneraría lo dispuesto en los artículos 3 inciso letras a), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, al no haberse otorgado a la consumidora información clara y veraz respecto del costo total del crédito o servicio, al no haberse incluido pagos en los estados de cuenta, no respetar las condiciones acordadas al contratar, y haber incurrido en negligencia en la prestación del servicio, al no cumplir con los estándares mínimos de información; por lo que solicita se condene al proveedor denunciado al pago del máximo de la multa para cada una de las infracciones denunciadas, más las costas de la causa.

A fs.74 doña **Berta Teresa Retamales Rojas**, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SMU CORP S.A.**, representada por don **Javier Alex Miranda Valenzuela**, reiterando los fundamentos señalados en la denuncia de SERNAC de fs.60 y solicita se condene a la parte demandada a pagar según rectificación de fs. 95, la suma de \$ 100.000.- por concepto de daño emergente y la suma de \$250.000.- por daño moral; más intereses, reajustes y costas; **acciones que fueron notificadas a fs. 106.**

A fs.183 se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de SERNAC, la presencia personal de doña Berta Retamales Rojas y del apoderado de SMU Corp S.A., oportunidad en que se opuso excepción de Incompetencia del Tribunal en minuta escrita incorporada a la audiencia que rola a fs.108, contestándose en subsidio verbalmente las acciones incoadas y rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a las excepciones:



PRIMERO: Que, la parte denunciada a fs.108 interpone excepción de Incompetencia Absoluta del Tribunal y Falta de Legitimación Activa, fundado en que los Juzgados de Policía Local solo tendrían competencia para conocer de las acciones ejercidas a la luz de la normas de la Ley N° 19.496, cuando esté involucrado el interés individual ejercido por su titular; que en este caso, SERNAC no se encontraría legitimado para perseguir el interés individual de la consumidora reclamante, por no ser titular de la acción ni tener la representación de doña Berta Retamales Rojas, puesto que del tenor de la denuncia se desprende que no se encontraría en ninguna de las situaciones previstas por la Ley para otorgarle la titularidad de la acción, puesto que la única pretensión de la denuncia es abogar por la Sra. Retamales y sus intereses particulares, razones por las cuales estima que la denunciante no ha ejercido acciones emanadas de la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por lo que este Tribunal no sería competente para conocer de ella.

SEGUNDO: Que, la parte de SERNAC a fs.187 solicita el rechazo de las excepciones, fundado en que el artículo 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, otorga al Servicio Nacional del Consumidor, el deber de velar por su cumplimiento, establecido especialmente en la letra g) de dicha disposición, tarea que se cumple esencialmente a través de la denuncia de las infracciones a esta Ley, de manera tal, que en aquellos casos en que se encuentre comprometido el interés general de los consumidores, como en autos, el Servicio tiene el deber de denunciar las infracciones en pro del interés general de los consumidores; señalando además, que dicha facultad ha sido reconocida por diversos fallos de los Tribunales Superiores de Justicia.

TERCERO: Que, al respecto, se atenderá a lo señalado en el artículo 58 letra g) inciso segundo de la Ley N° 19.496 que dispone : “ **La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores , según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales”** ; estimando que SERNAC se encuentra legitimado para accionar en este caso, en razón de encontrarse comprometido los intereses generales de los consumidores en las supuestas infracciones que habría constatado en su rol de velar por el cumplimiento de la normativa; sin que dicha atribución se limite



únicamente, a hacerse parte en las causas iniciadas por un consumidor supuestamente afectado, sino que también la de denunciar, como ha ocurrido en autos, considerando que dicha atribución obedece a un mandato legal en cumplimiento de su rol fiscalizador, debiendo por estos motivos rechazarse la excepción de Incompetencia Absoluta del Tribunal y Falta de Legitimación Activa opuesta por la parte denunciada.

b) En el aspecto infraccional:

CUARTO: Que, la parte denunciante de SERNAC y de doña Berta Retamales Rojas, sostienen que SMU CORP S.A., habría infringido lo dispuesto en las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, toda vez que estaría cobrando a la consumidora una suma de dinero que no correspondería, puesto que esta habría pagado en la forma acordada las cuotas de la repactación de deuda, y que los conceptos por los cuales se habría contraído esta nueva deuda tendrían su origen en la falta de imputación de pago, no obstante se habrían pagado todas las cuotas.

QUINTO: Que, SMU CORP S.A., al contestar las acciones impetradas en su contra solicita su rechazo, sosteniendo que la información proporcionada al momento de la repactación habría sido completa y clara, efectuando además, las notificaciones de los vencimientos de las cuotas y los montos que se deberían pagar en los respectivos estados de cuenta, en que se señalaba la cuota respectiva, los recargos procedentes y los montos pagados por la demandante; que ninguna de las infracciones que se le imputan serían efectivas, más aún, cuando habría sido la consumidora, quien incurrió en los incumplimientos que se observan en el comportamiento de pago, ya que en algunos meses no habría efectuado pago alguno o bien habría pagado cantidades inferiores a la cuota o al valor facturado, generando mes a mes un saldo que corresponde al monto actual adeudado.

SEXTO: Que, la parte de SERNAC a fin de acreditar los hechos en que funda su denuncia, acompañó los siguientes antecedentes: **1)** A fs.7 rola reclamo iniciado ante SERNAC por doña Berta Retamales Rojas; **2)** A fs.8 rola carta de respuesta de SMU CORP S.A., en relación al reclamo formulado, rechazándolo; **3)** A fs.10 rola Memorándum N° 3 de SERNAC; **4)** A fs. 11 rola Memorándum N°11 de SERNAC que contiene análisis de los antecedentes y conclusiones; **5)** De fs. 12 a 52 rolan copias de



Estados de Cuenta de la Tarjeta de Crédito Unimarc; y 6) De fs. 53 a 59 rolan comprobantes de recaudaciones; documentos que no fueron objetados de contrario.

SÉPTIMO: Que, la parte demandante de doña Berta Retamales Rojas acompañó en apoyo de su demanda los documentos que rolan de fs. 79 a 96 y de fs.116 a 122, consistentes en copias de reclamo ante SERNAC y carta de respuesta de la demandada, Estados de Cuenta de su Tarjeta de Crédito Unimarc y comprobantes de recaudaciones.

OCTAVO: Que, la parte denunciada y demandada en apoyo de su defensa, acompaña los siguientes antecedentes: 1) De fs.123 rola copia de renegociación realizada por la Sra. Retamales; 2) A fs. 124 rola Certificado de Deuda;3) De fs. 125 a 133 liquidación detallada de la evolución de la deuda, y 4) A fs.132 y siguientes rolan Estados de Cuenta de Tarjeta de Crédito de la actora; documentos que fueron observados por SERNAC fs. 187 y siguientes, que se ponderarán de conformidad a las reglas de la sana crítica.

NOVENO: Que, a fin de esclarecer la controversia, resulta relevante analizar y cotejar los Estado de Cuenta que fueron acompañados por todas las partes del proceso; que, de estos fluye que la consumidora Retamales, no habría pagado íntegramente mes a mes y en el tiempo estipulado, las cuotas pactadas, más los recargos consistentes en seguro de desgravamen, intereses y gastos de cobranza, según aumentaba el saldo insoluto, pudiendo verificarse además, de los comprobantes de recaudación acompañados a fs.53 y siguientes, que no se ha acreditado el pago de la cuota correspondiente al mes de agosto del año 2015, puesto que el pago efectuado con fecha 7 de julio de 2015, se encuentra reflejado en el estado de cuenta con vencimiento el día 25 de julio de 2015, que rola a fs.19 y coincide con el comprobante de recaudación de fs. 121; no obstante lo anterior, no se ha acreditado que la Sra. Retamales haya pagado el monto facturado en el Estado de Cuenta de vencimiento 25 de agosto de 2015 correspondiente a la suma de \$ 24.394.- puesto que dicho comprobante no ha sido acompañado al proceso y no consta en el estado de cuenta del mes siguiente que rola a fs.23; lo que resulta concordante con la liquidación del crédito acompañada por la parte denunciada a fs. 125 y siguientes, dando lugar a la deuda que mantiene actualmente vigente la demandante con la empresa demandada.

DÉCIMO: Que, en virtud de lo declarado en las motivaciones anteriores, el Tribunal concluye que SMU CORP S.A., no ha incurrido en las infracciones que se le imputan, razón por la cual se rechaza la denuncia de fs. 60



interpuesta por SERNAC y demanda interpuesta en su contra a fs.74 por doña Berta Retamales Rojas.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 50 A y 50 B de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechazan las excepciones opuestas por la parte denunciada.

b) Que, se rechaza la denuncia de fs.60 interpuesta por SERNAC y la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas a fs. 74 por doña Berta Retamales Rojas estimar que SMU CORP S.A no ha incurrido en las infracciones que se le imputan.

c) Que cada parte pagará sus costas.

**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal
Notifíquese**

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS -Juez Titular.
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- Secretaria.

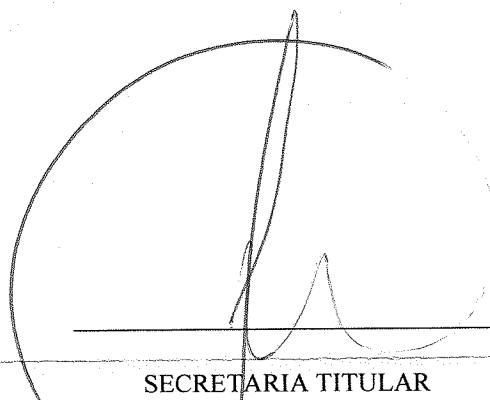


SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300, PISO 2

Las Condes, **Lunes 20 de Noviembre de 2017**

Notifico a Ud., que en el proceso N° 037420-05-2017 se ha dictado con fecha Viernes 17 de Noviembre de 2017, la siguiente resolución:

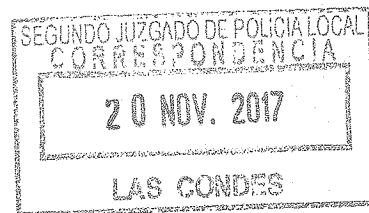
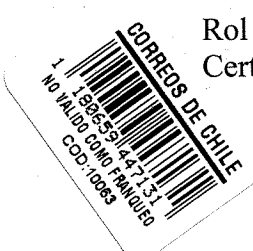
ESTESE A LA CERTIFICACIÓN DE FS. 209.



SECRETARIA TITULAR

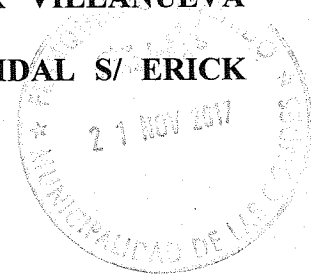
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300, PISO 2

Rol N° 037420-05-2017
Certificada N° 049395



Señor
Don (ña)

**JUAN CARLOS LUENGO P/ERICK ORELLANA J/VICTOR VILLANUEVA
P/MARITZA ESPINA O/PAOLA JOHN M/JUAN CARLOS VIDAL S/ ERICK
ORELLANA C/SINATI TOSSO V
TEATINOS N° 333 PISO 2
SANTIAGO**

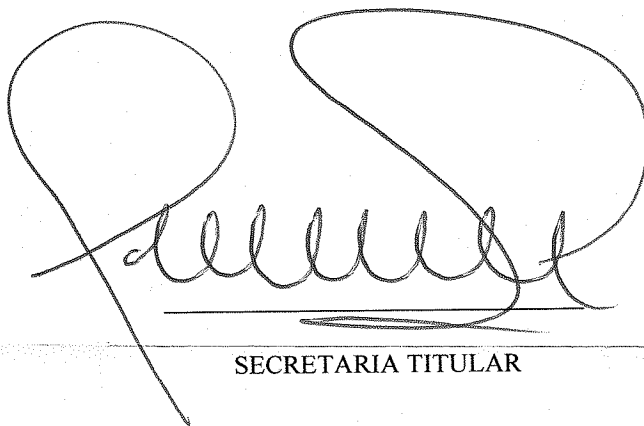


SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300, PISO 2

Las Condes, Lunes 13 de Noviembre de 2017

Notifico a Ud., que en el proceso N° 037420-05-2017 se ha dictado con fecha Viernes 10 de Noviembre de 2017, la siguiente resolución:

VISTOS: ATENDIDO QUE LA SENTENCIA SE ENCUENTRA EJECUTORIADA Y NO EXISTIENDO DILIGENCIAS PENDIENTES, DESE CUMPLIMIENTO AL ART. 58 BIS DE LA LEY 19.496, HECHO, ARCHIVASE.



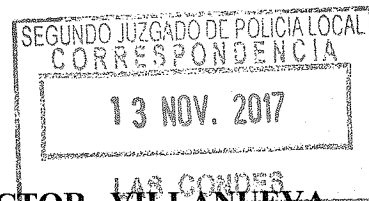
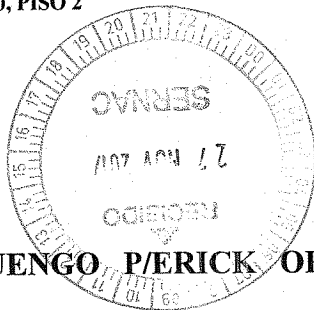
SECRETARIA TITULAR

004759

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300, PISO 2

Rol N° 037420-05-2017
Certificada N° 048539

Señor
Don (ña)



JUAN CARLOS LUENGO P/ERICK ORELLANA J/VICTOR VILLANUEVA
P/MARITZA ESPINA O/PAOLA JOHN M/JUAN CARLOS VIDAL S/ ERICK
ORELLANA C/SINATI TOSSO V
TEATINOS N° 333 PISO 2
SANTIAGO

