

JUZGADO DE POLICIA LOCAL

LA REINA

Rol: 1325-2013

La Reina, nueve de Octubre de dos mil trece

VISTOS

Denuncia particular de fs. 13 y rectificación a de fs. 17; Declaración Indagatoria de fs. 24 prestada por **Ana Aravena Alarcón** CNI: 10.675.922-7, domiciliada en Pasaje Pepe Vila 545-P, La Reina; Declaración Indagatoria de fs. 28 prestada por el abogado José Joaquín Lagos, en representación de Servicios y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A.; Comparendo de estilo de fs. 38 y 64; Resolución de fs. 70 que decretó autos para fallo y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO

1º.- Que, a fs. 13 **Ana Cecilia Aravena Alarcón**, ya individualizada, dio cuenta de infracción a las normas de la Ley 19496 por parte de **Tarjeta de Crédito Presto**, representada por el o la administradora o jefe de oficina cuyo nombre ignora, ambos domiciliados en Jorge Alessandri 1131, La Reina, en circunstancias en que en el mes de Julio de 2011 efectuó un pago de \$ 463.750.- correspondiente al total de la deuda que a la fecha mantenía con dicha entidad solicitando además el cierre de la tarjeta, siendo informada por la funcionaria a cargo que dicho cierre demoraba 24 horas, entregándole solamente el comprobante de pago. En el mes de Octubre de 2012 comenzaron a llegarle cobranzas por una supuesta renegociación de la deuda que nunca existió, por lo que pide que tarjetas Presto reconozca el pago total de la deuda y la improcedencia de cobros posteriores.

2º.- Que, a fs. 24 la denunciante ratificó la denuncia interpuesta sin agregar nuevos antecedentes al proceso.

Por su parte, a fs. 28 rola declaración indagatoria prestada por la denunciada debidamente representada en virtud de la que reconoció la existencia de una línea de crédito en favor de la denunciante a través de la tarjeta PRESTO. Cuyos montos adeudados fueron informados mensualmente por medio de estados de cuenta. Respecto de los hechos denunciados, en lo referente a los intereses del crédito, el cliente debe solicitar de manera clara y precisa, dejando constancia de su solicitud de pago anticipado en cualquier Sucursal Presto ya que todo pago anticipado genera una comisión de pre pago e intereses proporcionales. Al no existir dicha solicitud, el pago efectuado por la denunciante quedó registrado como un abono a la cuenta sin que quedara registrada la solicitud de pre cierre de sus créditos, y por tanto sigue generando cobros.

3º.- Que, a fs. 38 se efectuó comparendo de estilo con asistencia de ambas partes las que llamadas a avenimiento no aceptaron ratificando cada una de ellas sus actuaciones anteriores.

La parte denunciada formuló descargos por escrito mediante presentación de fs. 34 la que pidió ser considerada como parte integrante de la audiencia, en cuya virtud negó la efectividad de



una supuesta infracción a la LPC de su parte, haciendo referencia a las alegaciones formuladas en presentación de fs. 28.

En cuanto al fondo, mencionó los arts. 1437 y 1445 del Código Civil, toda vez que la obligación generada para la denunciante tuvo su fuente en un contrato celebrado con Presto en el que esta aceptó expresamente la obligación de solicitar el pago anticipado de manera clara y precisa, el que igualmente genera comisión de pre-pago e intereses proporcionales. Asimismo, negó la efectividad de haber cometido alguna infracción a las normas de la Ley 19496 toda vez que su parte ha dado fiel cumplimiento a las obligaciones impuestas por la misma sin que hubiese incurrido en negligencia alguna en el cumplimiento de sus deberes, debiendo en consecuencia rechazarse la denuncia interpuesta en su contra.

PRUEBA DOCUMENTAL.- (fs. 64)

La parte denunciante acompañó carta emitida por Presto con fecha 31 de Mayo de 2013 en la que se pone "termino anticipado" al contrato celebrado con la empresa, el que se hará efectivo al décimo quinto día de despachada dicha comunicación.

Por su parte, la denunciada acompañó como prueba documental:

- Copia de los estados de cuenta de la denunciante de los meses de Julio de 2011 a Enero de 2013.
- Copia de convenio de pago suscrito por la denunciante con fecha 15 de Marzo de 2011.

4º.- Que, a fs. 70, no existiendo diligencias pendientes, el Tribunal decretó autos para fallo.

5º.- Que, con el mérito de la denuncia de fs. 13, declaraciones indagatorias de las partes, prueba documental rendida y demás antecedentes del proceso apreciados en su conjunto conforme a las reglas de la sana crítica, resulta posible para este Tribunal determinar que Servicios y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A. representada por Christian Enrique Arteaga Fuentes, infringió lo dispuesto en los arts. 3 letra b) en relación con el art. 17a y 23 de la Ley 19496 al no haber proporcionado al consumidor una información "veraz y oportuna" sobre los servicios ofrecidos, siendo negligente en la prestación del mismo. En efecto, a la luz del propio convenio de pago acompañado por la defensa a fs. 47, no se establece clausula alguna que contemple el procedimiento a seguir en caso de que opere por parte del consumidor un pago anticipado de la deuda, no siendo este debidamente informado acerca de los pasos a seguir en relativo al cierre de una cuenta, haciéndolo en consecuencia, incurrir en omisiones que en definitiva pueden generar cobros indebidos, por lo que la denuncia de fs. 13 deberá ser acogida.

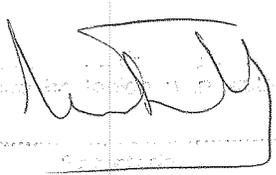
Y TENIENDO PRESENTE

Lo dispuesto por los arts. 13 de la ley 15231, arts. 14 y 22 de la Ley 18287; arts. 3 letra b), 17 letra a), 23 y demás pertinentes de la Ley 19496

RESUELVO

Que, ha lugar a la denuncia de fs. 13 en cuanto se condena a **Servicios y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A.** representada por Christian Enrique Arteaga Fuentes a pagar una multa de **10 UTM** dentro de quinto día, por infringir las normas contempladas en el considerando quinto de este fallo.

LA ESTAMPILLA...
se copia por su original con los sellos...
LA ESTAMPILLA...
se copia por su original con los sellos...



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

Rol: 1325-2013

M. Merino B.

**PRONUNCIADA POR MARCELA MERINO BENGOCHEA
JUEZA TITULAR**

**AUTORIZA JOSE MIGUEL NALDA MUJICA
SECRETARIO TITULAR.**

79
Merino
10/11

LA PRESENTE 00 01
Es copia fiel a su original que he firmado en
.....
.....
.....

[Handwritten signature]