

3557-2017

Valdivia, veinticuatro de Julio de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

A fs.1 rola querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, de fecha 25 de Mayo de 2017, interpuesta por SAMUEL DAVID RIFFO SOTO, jardinero, con domicilio en Valdivia, Pasaje Lemuco 2098 Alto Guacamayo, en contra de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. representada por el administrador del local o jefe de oficina CESAR VENEGAS, ignora segundo apellido y rut, ambos domiciliados en Valdivia calle Bueras 1400, por infringir lo dispuesto por la Ley 19.496, ya que con fecha 27 de Octubre de 2016, pago en la oficina de Presto Valdivia la totalidad de su deuda atrasada en su tarjeta Presto Lider la que ascendía a la suma de \$44.200. Previo al pago le informaron que el monto adeudado se encontraba en una empresa de cobranza llamada EFICAZ, pero que no había inconvenientes de pagar pues ellos remitían el comprobante de pago a dicha empresa de cobranza y que en siete días la deuda sería eliminada de los registros. Sin embargo el día 30 de diciembre de 2016, fue a solicitar un crédito a la financiera SOLVENTA y le informaron que aparecía den DICOM por una deuda Presto y en consecuencia no podía acceder al crédito, por lo que solicito certificado de deuda a líder derivándolo a la empresa EFICAZ y este se lo otorgó pero en DICOM le informaron que la deuda informada correspondía a Servicios y Administración de Créditos Comerciales Lider S.A. y que ellos debían eliminar dicha información. En definitiva ha realizado gestiones sin que se elimine del informe de morosidad dicha deuda, por lo que estimando que la denunciada infringió lo dispuesto por los arts.12 y 23 de la ley 19.496 solicita se condene a la denunciada a pagar multa por cada una de las disposiciones que estima infringida, con costas y que se le condene a indemnizarla en la suma de \$800.000 y proceda a la eliminación de los registros de morosidades y financieros, sea DICOM, CAMARA DE COMERCIO, con costas.

A fs. 15 compareció Gustavo Andes Ochagavia Urrutia, Abogado, domiciliado en calle Prat 847 oficina 801, Temuco, en representación de Servicios y Administración de Créditos Comerciales Líder S.A., declarando por escrito que la cartera vencida del cliente, según registro de su representada, fue cedido a una empresa de cobranza externa, Por lo anterior, el cliente no

presenta deuda, por lo cual no presenta registro en boletín comercial, por lo que solicita sentencia absolutoria.

A fs.35 compareció María Verónica González Ortega, en representación de SERNAC haciéndose parte de la denuncia.

A fs.48 se llevó a efecto el comparendo con la asistencia de las partes, llamadas a avenimiento este no se produce y se rindió la prueba agregada a autos.

CONSIDERANDO:

En lo infraccional:

**PRIMERO:** Que Samuel David Riffo Soto, interpuso querrela infraccional, en contra de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. representada por el administrador del local o jefe de oficina CESAR VENEGAS, por infringir lo dispuesto por la Ley 19.496, ya que con fecha 27 de Octubre de 2016, pago en la oficina de Presto Valdivia la totalidad de su deuda atrasada en su tarjeta Presto Lider la que ascendía a la suma de \$44.200. Previo al pago le informaron que el monto adeudado se encontraba en una empresa de cobranza llamada EFICAZ, pero que no había inconvenientes de pagar pues ellos remitían el comprobante de pago a dicha empresa de cobranza y que en siete días la deuda sería eliminada de los registros. Sin embargo el día 30 de diciembre de 2016, fue a solicitar un crédito a la financiera SOLVENTA y le informaron que aparecía den DICOM por una deuda Presto y en consecuencia no podía acceder al crédito, por lo que solicito certificado de deuda a líder derivándolo a la empresa EFICAZ y este se lo otorgó pero en DICOM le informaron que la deuda informada correspondía a Servicios y Administración de Créditos Comerciales Lider S.A. y que ellos debían eliminar dicha información. En definitiva ha realizado gestiones sin que se elimine del informe de morosidad dicha deuda. Sostiene la actora que la empresa ha actuado negligentemente e irregularmente en el proceso, por lo que estimando que la denunciada infringió lo dispuesto por los arts. 12 y 23 de la ley 19.496 solicita se condene a la denunciada a pagar multa por cada una de las disposiciones que estima infringida y que se mencionan, con costas.

**SEGUNDO:** Que Gustavo Andes Ochagavia Urrutia, en representación de Servicios y Administración de Créditos Comerciales Líder S.A., declarando por escrito que la cartera vencida del cliente, según registro de su representada, fue cedido a una empresa de cobranza

externa, Por lo anterior, el cliente no presenta deuda, por lo cual no presenta registro en boletín comercial, por lo que solicita sentencia absolutoria.

**TERCERO:** Que al contestar la querrela Gustavo Andrés Ochagavía Urrutia, señala que su representada en todo momento se ha ajustado a derecho por cuanto ha cedido y vendido la deuda del querellante a una empresa externa, por lo que el cliente no presenta deuda ni tampoco registro en el boletín comercial, en consecuencia no se configura infracción alguna de la ley de defensa del consumidor.

**CUARTO:** Que se le otorgara valor probatorio al documento acompañado a fs. 7, 8, 9, 41 y 42 los que no han sido impugnados, y permiten dar por acreditado que; el día 27 de Octubre de 2016, el titular o un tercero en su nombre de la tarjeta N° terminada en 4110 pagó en Presto líder MasterCard el monto de \$ 44.200, que la empresa EFICAZ certificó que el día 27 de Octubre el querellante pagó el total de su deuda y con fecha 1° de Enero de 2017 el boletín Comercial de la Cámara de comercio de Santiago con fecha 11 de Enero de 2017 certifica que Samuel David Riffo Soto mantiene en el boletín comercial vigente-BC un monto de \$44.127 con SERV&AD CRED COM LÍDER S.A. y la carta de Lider Servicios financieros de fecha 17 de Enero de 2017 señala que el crédito adeudado por el querellante se cedió a la empresa Eficaz. Que los documentos de fojas 31, 32, 33, se encuentra duplicados por lo que ya han sido valorados precedentemente. Y finalmente no se le otorgará valor probatorio a los documentos de fojas 30 y 34 por no permitir establecer la infracción denunciada

**QUINTO:** Que la deuda que mantenía el querellante en el Boletín Comercial alcanza al 11/01/2017 al monto de \$44.127 a nombre de SERV&AD CRED COM LÍDER S.A., esto es, más de dos meses después que según se acreditó pagó la deuda y que el propio querellado afirma que el querellante no mantiene deudas con ellos.

**SEXTO:** Que el que artículo 12 de la ley 19.496, establece la obligación del proveedor de bienes y servicios de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido la entrega de un bien o la prestación del servicio.

**SEPTIMO:** Que en autos ninguna de las partes acompañó el contrato de prestación de servicios ni acompañó prueba alguna que permita establecer el contenido de dicho contrato.

**OCTAVO:** Que el inciso primero del artículo 23 de la ley 19.496

establece que comete infracciones a la señalada ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación del servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

**NOVENO:** Que con el documento acompañado a fojas 7, 8, 41, y 42 queda fehacientemente establecida la relación de consumidor-proveedor existente entre el querellante y querellado. A mayor abundamiento el querellado reconoce dicha relación.

**DECIMO:** Que ha quedado establecido que el querellante pagó atrasado sus obligaciones con el proveedor, sin embargo este siguió manteniendo la morosidad publicada en el boletín comercial. No es una excusa el que haya cedido el crédito vencido a un tercero, toda vez que fue el proveedor que recibió el pago. Al no comunicar dicho pago a los registros actuó con negligencia, causando menoscabo al consumidor quien independiente que no acreditó que efectivamente solicitó un crédito, objetivamente tenía vedada la posibilidad de acceder a cualquier crédito al mantener vigente la morosidad en el boletín Comercial.

**DECIMO PRIMERO:** Que el proveedor querellado no acreditó que hubiera realizado acciones para la eliminación de la morosidad en el boletín comercial, aun después de tener conocimiento de dicho registro.

**DECIMO SEGUNDO:** Que a juicio de esta sentenciadora no resulta aplicable en estos hechos el artículo 3 letra b) de la ley 19.496 invocado por SERNAC, toda vez que la infracción no se produce por omisión de información al consumidor, sino por no cumplir con la obligación de comunicar a los registro la eliminación de la morosidad del querellante una vez pagada la deuda.

**DECIMO TERCERO:** Que no existen en autos otros hechos que ponderar y analizados los antecedentes de acuerdo con las normas de la sana crítica, se tendrá por establecido que se ha acreditado en autos que la querellada ha actuado negligentemente respecto del consumidor en la eliminación de la morosidad después de efectuado el pago, causando menoscabo al no poder acceder a créditos, por lo ha quedado la infracción al artículo 23 inciso primero de la ley 19.496.

**En lo indemnizatorio:**

**DECIMO CUARTO:** Que Samuel David Riffo Soto, interpone demanda de

indemnización de perjuicios en contra de Servicios y Administración de Créditos Comerciales Líder S.A. representada por el administrador del local o jefe de oficina CESAR VENEGAS, pidiendo que se le condene a indemnizarla en la suma de \$800.000 y proceda a la eliminación de los registros de morosidades y financieros, sea DICOM, CAMARA DE COMERCIO, con costas.

**DECIMO QUINTO:** Que al contestar la demanda el demandado solicita su rechazo argumentando que: es responsabilidad de la demandante probar los daños y que como proveedor han dado cabal cumplimiento a sus obligaciones, la inexistencia del nexo causal entre el hecho imputable y el resultado del daño, el desmedido daño moral reclamado, que deberá el demandante acreditar los elementos de las responsabilidades extracontractuales, solicitando su rechazo con costas.

**DECIMO SEXTO:** Que no habiendo rendido prueba que acrediten los perjuicios en la cantidad de ochocientos mil pesos, sin perjuicio de ello por las molestias y gestiones que ha tenido que realizar para eliminar la morosidad en DICOM y Boletín Comercial y la natural molestia que produce el verse imposibilitado de obtener nuevos créditos, se avalúan los perjuicios en la suma de \$200.000. Y Vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 3, 23, 26, 50-A, 50-B, 50-D y 50-G de la Ley 19.496; Ley N°15.231; y Ley N°18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se declara:

1.- Que se hace lugar a la denuncia interpuesta por SAMUEL DAVID RIFFO SOTO, en contra de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. representada por RODRIGO CRUZ MATTA Y MICHEL AWAD BAHNA por haberse acreditado la efectividad de los hechos denunciados, condenando a pagar una multa a beneficio fiscal de 5 UTM con costas.

2.- Que se acoge la demanda la demanda civil interpuesta por SAMUEL DAVID RIFFO SOTO en contra de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. representada por RODRIGO CRUZ MATTA Y MICHEL AWAD BAHNA, quedando obligado la demandada a eliminar de los registros de morosidades financieras al querellante, esto es, DICOM, Cámara de Comercio, debiendo acreditarlo con el certificado correspondiente y a indemnizarlo en la suma de doscientos mil pesos, con costas.

3.- En cumplimiento de lo dispuesto por el art.58 bis de la Ley 19.496, ejecutoriada esta causa, remítase copia de esta sentencia

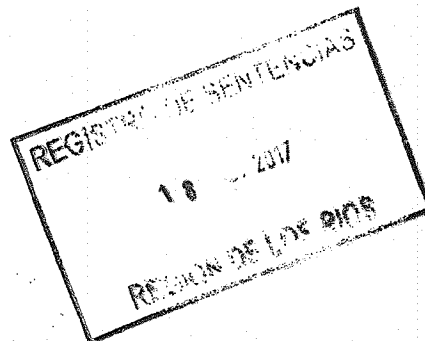
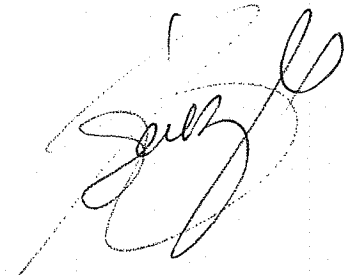
al Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC.

Cítese a las partes a la audiencia del día 18 de Agosto de 2017, a las 11:00 horas para notificarse de la sentencia de autos, bajo apercibimiento de arresto.

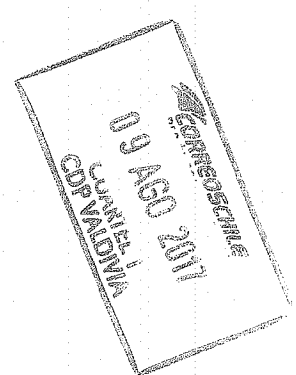
Anótese, notifíquese y archívese oportunamente.

Rol 3557-17.-

Pronunciada por doña Gladys Mitre Carrasco, Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Valdivia. Autoriza doña Sandra Sáez Guerrero, Secretaria Subrogante.



*A la parte*  
*Lozana*  
*LORENA BUSTAMANTE N.*  
*09.08.17.*



Valdivia, diez de noviembre de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

Se **CONFIRMA**, con costas del recurso, la sentencia apelada de veinticuatro de julio de dos mil diecisiete, escrita de fojas 51 a 53 vuelta.

Regístrese y devuélvase.

**Rol 227 – 2017 CRI.**



Pronunciada por la **SEGUNDA SALA**, Ministro Suplente Sr. **CARLOS ACOSTA VILLEGAS**, Fiscal Judicial Sra. **MARÍA HELIANA DEL RÍO TAPIA** y Abogado Integrante Sr. **JUAN CARLOS VIDAL ETCHEVERRY**. Autoriza la Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.

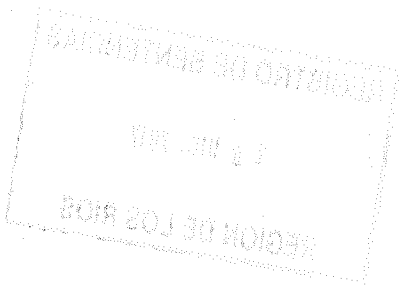
En Valdivia, diez de noviembre de dos mil diecisiete, notifiqué por el estado diario la resolución precedente. Ana María León Espejo, Secretaria Titular.



Carlos Isaac Acosta Villegas  
Ministro  
Fecha: 10/11/2017 12:14:07

Maria Heliana de Los Angeles del Rio  
Tapia  
Fiscal  
Fecha: 10/11/2017 12:14:07

Juan Carlos Vidal Etcheverry  
Abogado  
Fecha: 10/11/2017 12:14:08





Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Valdivia integrada por Ministro Carlos Isaac Acosta V., Fiscal Judicial Maria Heliana Del Rio T. y Abogado Integrante Juan Carlos Vidal E. Valdivia, diez de noviembre de dos mil diecisiete.

En Valdivia, a diez de noviembre de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

