cuantía

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

PROCESO ROL N° 2408-2014

MAIPÚ, veintitrés de diciembre de dos mil catorce.

VISTOS: : Que la denuncia particular y demanda civil de indemnización de perjuicios de fecha 31 de marzo de 2014, da cuenta de presunta Infracción a la Ley 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, hecho que habría ocurrido el día 08 de noviembre de 2013, en que participaron:

ZOILA ELENA VARGAS MORALES, cédula de identidad N° 5.081.650-8, 67 años de edad, casada, estudios superiores, profesora, jubilada, domiciliada en Avenida General Bernardo O'Higgins N° 1529, Villa General Baquedano, comuna de Maipú, representada judicialmente por el abogado Jorge Ramos Ordenes, domiciliado en calle Doctor Sótero del Río N° 508 oficina 934, comuna de Santiago, según fojas 2.

SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A., RUT 77.085.380-K, representada legalmente por Cristian Enrique Arteaga Fuentes, cédula de identidad N° 13.189.660-3, ambos domiciliados en Avenida del Valle N° 737, Ciudad Empresarial, comuna de Huechuraba, representado judicialmente por los abogados Begoña Carrillo González, cédula de identidad N° 15.720.375-4, domiciliada en Avenida Nueva Tajamar N° 555, oficina 201, comuna de Las Condes, y Patricio Brown Olivares, mismo domicilio según fojas 8 a 14.

1.- Que la parte denunciante y demandante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, a fojas 1 y 2, interpone denuncia infraccional por infracción a los artículos 12, 23, 24 y 37 de la Ley 19.496, sobre los Derechos de los Consumidores en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios por concepto de **daño moral,** por una cuantía de **$7.000.000.-,** más reajustes, intereses y costas. Quien expresa lo siguiente: "Que en la causa Rol N° 10680-2011 del Tribunal de SS., la denunciada fue condenada infraccional y civilmente por haber incurrido en cobros ilegales provenientes de compras y avances en efectivo realizados por un tercero, los que se habrían realizado con fecha 31 de julio de 2011. Que las compras a la fecha antes señaladas correspondían a la suma de $119.122 y que el avance en efectivo correspondía a la suma de $350.000.- ante ello y por no haber obtenido información suficiente en su oportunidad realicé el pago de la primera cuota a pagar por la suma

de $39.707.- Que ante tales antecedentes. SS., conoció y resolvió los autos antes particularizados, condenando a la denunciada al pago de una multa a beneficio municipal, además de condenar los perjuicios causados por daño directo y daño moral, por no haber sido yo quien haya realizado las acciones ya descritas. Que dicha sentencia condenatoria no fue apelada por la denunciada, encontrándose a la fecha firme y ejecutoriada. **Que, así las cosas, hasta el día de hoy la supuesta deuda contraída motivo del avance en efectivo sigue vigente, no siendo eliminada de mis registros para con la denunciada ya que con fecha 8 de noviembre de 2013 a petición mía se hizo extensión de un certificado el cual señala que a la fecha de emisión del mismo, registro una deuda total de $2.308.046.- con cargo a mi línea de crédito para con la denunciada. Que, ante todos estos antecedentes y especialmente a que existe sentencia condenatoria y ejecutoriada por los mismos hechos que generan esta denuncia, se hace presente que es impresentable el actuar abusivo y contumaz por parte de la denunciada, al haber mantenido vigente una deuda que no fue contraída por mí, por la cual fueron condenados infraccional y civilmente, sentencia de la cual no se ejerció recurso alguno en su contra e independientemente que dicha sentencia no haya obligado derechamente a la denunciada a eliminar la deuda por no haber sido generada por mí, al existir infracción legal por parte de ellos, se insista en cobrar una deuda que ya fue señalada por la justicia bajo infracción de ley, y por ello persista en el tiempo, más cuando no he realizado los actos de consumo cobrados y de los cuales se certifica su vigencia."** Quien ha vulnerado las normas establecidas en la Ley 19.496, sobre los derechos de los consumidores, artículos 12, 23, 24 y 37 del citado cuerpo legal, debido a que existe relación directa entre su actuar infraccional y los daños sufridos, en especial a la armonía en el hogar, y sobre todo a mi salud física y mental, producto del desgaste físico y emocional sufrido por mí y mi grupo familiar ante toda esta situación, los daños cuya indemnización demando son los siguientes: Daño Moral: por este concepto solicito la suma de $7.000.000.- , debido a la rabia, desamparo, impotencia, desequilibrios en la vida familiar, sumado a cuadros de stress y angustia sufrida producto de toda esta situación puesto que, se me continúa cobrando una suma de dinero, la cual por sentencia firme y ejecutoriada de este mismo tribunal, la cual no fue motivo de recurso alguno en su contra por parte de la demandada, se estableció que yo no había realizado las compras y avance en dinero efectivo, lo cual debió haber sido subsanado de forma interna por parte de la demandada, **y no porque la sentencia antes señalada no haya obligado a ello** la demandada incurra en prácticas abusivas y atentatorias en contra de mis derechos, más cuando no hay causa lícita para ello ni para exigir pago alguno de mi parte. Esto ha generado fuertes discusiones y quiebres dentro del grupo familiar, haciendo presente que a la vista de los antecedentes, se puede constatar que todo ha sido un grave abuso y lesión evidente de mis derechos como consumidora por parte de la demandada y que sólo ésta es la responsable de tantos problemas y daños al alero de un

3er. JUZGADO POLI... SECRETARIO ABOGADO

actuar contumaz e ilegal evidente, solicitando además, que la suma solicitada, sea reajustada, con intereses y costas.

2.- Que a fojas 4, consta declaración indagatoria de la parte denunciante y demandante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, quien ratifica denuncia y demanda de fojas 1 y 2 y declara: "En septiembre del año 2011 al solicitar un cupón de pago en Servifácil para pagar la cuenta de mi tarjeta PRESTO Líder, pagué la cuenta correspondiente pese a que no coincidía con mis cálculos. Luego en el mes de octubre y dado que quedé con dudas por el monto del pago efectuado, solicité un estado de cuenta y pude observar que se había realizado una compra y un avance en efectivo con mi tarjeta el día 31 de julio de 2011 por un monto de $119.000.- y $350.000.- respectivamente, en circunstancias de que yo nunca había realizado ni la compra ni el avance en efectivo. En ese entonces, me dirigí a hablar con el Jefe de Local de LIDER de Pajaritos, el que queda en Avenida Central, el cual no me atendió, ni tampoco me atendió en los días siguientes. Por esta razón, interpuse una denuncia en contra de PRESTO Líder ante este mismo Tribunal, **obteniendo una sentencia favorable, multándose a la empresa PRESTO LÍDER** (SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A., RUT 77.085.380-K) y obteniendo una reparación económica de $2.500.000.-. **Sin embargo, pese a haber obtenido una sentencia favorable, PRESTO LÍDER (SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A., RUT 77.085.380-K), jamás borró de sus registros la deuda por la cual yo los demandé, por esta razón, a sólo dos meses de haber ganado el juicio, a fines de 2012, comenzaron a llamarme por teléfono ejecutivos de esta empresa cobrándome la deuda. Yo cada vez que me llaman, ya que incluso me siguen llamando hasta el día de hoy, les señalo que esa deuda está finiquitada, que se ganó un juicio, pero los ejecutivos me señalan que aún aparezco en los registros. No me he acercado a PRESTO LÍDER (SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A., RUT 77.085.380-K), puesto que nunca me ha atendido nadie. Esto me ha traído problemas e incluso tuve una depresión por este tema, por la angustia que me provoca. Los llamados son incesantes."**

3.- Que a fojas 6, consta notificación efectuada por Receptor Ad hoc a la parte denunciada y demandada de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K de las acciones civiles interpuestas en su contra.

4.- Que a fojas 8 a 10, consta poder otorgado por **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K representada legalmente por Cristian Enrique Arteaga Fuentes, cédula de identidad N° 13.189.660-3, a la abogada Begoña Carrillo González, cédula de identidad N° 15.720.375-4.

5.- Que a fojas 11 y 12, constan **descargos** efectuados por la parte denunciada y demandada de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,**

RUT 77.085.380-K a través de declaración de su abogada Begoña Carrillo González, cédula de identidad Nº 15.720.375-4: "1.- Sostiene la demandante que ha contratado servicios crediticios con mi representada y que a la sazón de los mismos, en la actualidad la compañía realizaría cobros extra judiciales respecto de eventuales obligaciones pendientes que mantendría la actora con PRESTO. 2.- Pues bien, resulta que mi representada sólo puede acceder a solicitudes de avance en efectivo mediante el uso de una clave secreta personalizada, de exclusivo conocimiento de la actora de autos, por lo que las operaciones de crédito de dinero impugnadas por doña Zoila, han sido producto de la clara manifestación de su voluntad, contratando válidamente con PRESTO. En este orden de ideas, pesa sobre la demandante la carga probatoria referente a la extinción de las obligaciones para con mi representada. 3.- Es menester destacar que, mi representada se ajusta a las normas y procedimientos establecidos por el legislador que atienden a los cobros por líneas de crédito y/o avances en efectivo, respecto de contratos válidamente celebrados entre las partes. En este orden de ideas, negamos que mi representada tenga algún grado de responsabilidad en los hechos de contrario ni que haya cometido alguna infracción o falta ni incumplido con sus obligaciones como proveedor, dejando en claro que **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, sólo detentaría la calidad de acreedora de la demandante, siendo carga de doña **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, acreditar extinción de la obligación".

6.- Que a fojas 14, consta delegación de poder la abogada Begoña Carrillo González, cédula de identidad Nº 15.720.375-4 al abogado Patricio Brown Olivares, mismo domicilio.

7.- Que a fojas 15 a 17, la parte denunciada y demandada de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, a través del abogado Patricio Christian Brown Olivares contesta denuncia y demanda: "**I Síntesis denuncia y demanda.** 1.- La denunciante y demandante sostiene que la compañía realizaría cobros extrajudiciales respecto de eventuales obligaciones pendientes que mantendría con PRESTO. 2.- En virtud de lo anterior, la parte demandante estima que mi representada sería responsable de los daños que alega haber sufrido, invocando al efecto infracción al artículo 12, 23, 24 y 37 de la Ley 19.496. 3.- En este sentido, en lo principal, se interpone denuncia infraccional, solicitando que mi representada sea condenada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley citada. 4.- Luego, por los mismos fundamentos antes referidos la demandante interpone demanda civil de indemnización de perjuicios por daño moral por una suma total de $7.000.000.-

II Alegaciones que se oponen a la denuncia y demanda: 1.- No consta a mi parte los hechos que se alegan de contrario, es decir, desconocemos los cobros que indica la demandante ser objeto por parte de PRESTO. Si la actora pretende insistir en sus pretensiones, deberá acreditar

todos y cada uno de los hechos incoados, porque de lo contrario, por cierto, su acción habrá de ser rechazada. 2.- En el mismo sentido, a mi representada no le constan los pretendidos perjuicios cuya reparación se pretende, toda vez que es carga de la demandante acreditar fehacientemente la altísima suma pretendida por concepto de daño moral, teniendo presente que la idea subyace en toda pretensión de indemnización es restablecer las cosas al estado anterior de cualquier eventual perjuicio y en ningún caso ser una fuente de lucro. 3.- **Con todo, es imperioso destacar que mi representada cumplió cabalmente el mandato contenido en la sentencia de la causa rol N° 10680-2011, conocida ante este mismo Tribunal, sin existir ninguna obligación pendiente entre la actora y mi representada, encontrándose la sentencia que resolvió aquel pleito firme y ejecutoriada.**

8.- Que a fojas 24 a 26, consta celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, quien no comparece y de la parte denunciada y demandada de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K a través de su apoderado. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

Prueba Documental. La parte denunciante y demandante a través de su apoderado viene en acompañar los siguientes documentos:

1.- Certificado de deuda emitido por **PRESTO S.A. SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, con fecha 8 de noviembre de 2013, en el cual se expresa que a dicha fecha la actora registraba una deuda total de $2.308.046, con cargo a la línea de crédito para con la empresa. Documento emitido por Leslie Quevedo V. encargada comercial de Presto, agente de sucursal, con firma ilegible, a fojas 18.

2.- Set correspondiente a estados de cuenta de tarjeta de crédito a cargo de la actora correspondiente a las siguientes fechas: 22/8/2013 a 21/9/2013; 29/82013 a 21/10/2013; 22/10/2013 a 21/11/2013; 22/112013 a 21/12/2013; 22/122013 a 21/1/2014. Estados en los cuales figura un saldo adeudado, período anterior todo conteste a los hechos por los cuales se interpusieron las acciones y del juicio que se solicitó traer a la vista a SS a fojas 19 a 23.

Peticiones.

El apoderado en representación de la parte denunciante y demandante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8 reitera solicitud de traer a la vista causa rol N° 10.680-2011, atendido que de la misma se generan estos mismos hechos y acciones impetradas, solicitando a SS., tenerla a la vista al momento de dictar sentencia.

9.- Que a fojas 31 a 35, consta evacuación de medida para mejor resolver, virtud de la cual empresa Equifax Chile S.A., acompaña informe "Platinium" en el que se consigna que la parte de

50
Cincuenta

ZOILA ELENA VARGAS MORALES, cédula de identidad N° 5.081.650-8, no guarda información histórica.

10.- Que a fojas 40 y 41, consta evacuación de medida para mejor resolver, virtud de la cual comparece **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, quien señala: "Todo el problema se origina por un cobro indebido que se me efectúo en el año 2011...sin embargo, este cobro indebido nunca fue borrado de los registros comerciales de Presto Lider, por ello esa deuda por el cobro indebido fue generando intereses, subiendo mes a mes. Yo mes a mes pago sólo lo que consumo, no pago los interese, ya que esos intereses corresponden al monto que se viene arrastrando desde el cobro indebido que se me efectúo, el cual nunca fue borrado de los registros de PRESTO, por ello mes a mes, el saldo por facturación anterior va subiendo. Si se analizan los estados de cuenta acompañados, se puede observar que mes a mes pago todo el consumo mensual, sólo no pago los intereses, ya que estos corresponden a la deuda que se arrastra.

Si se analiza uno de los estados de cuenta, por ejemplo, el del mes de septiembre de 2013, el cual fue acompañado, se puede observar que el monto facturado en el periodo anterior es de $1.540.454, y yo pagué en ese mes la suma de $482.559, quedando por tanto un saldo de $1.057.895 más lo que consumí ese mes, quedando un total facturado de $1.698.207. Esa suma, es decir $1.057.895, corresponde a la deuda de arrastre. Si se realiza ese mismo ejercicio mes a mes, se puede observar que yo pago el consumo mensual, no así los intereses, por ello si se descuento lo que pago por consumo mensual, aparecerá que siempre arrastro una deuda de $ 1.057.000, más los interese que se van generando mes a mes, los cuales no pago ya que no me corresponde pagar.

Acompaño estado de cuenta del mes de julio de 2014 y comprobante de pago, a fojas 38 y 39 de autos".

11.- Que a fojas 44, consta certificación realizada por el señor Secretario Abogado del Tribunal.

12.- Que a fojas 26, el Tribunal ordena que pasen los autos para fallo.

Y CONSIDERANDO:

a) <u>En el aspecto infraccional</u>

<u>PRIMERO:</u> Que se ha tenido a la vista causa rol N° 10.680-2011, conocida por este Tribunal, proceso en que la parte denunciada y demandada de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, **fue condenada infraccional y civilmente por haber incurrido en cobros ilegales** provenientes de compras y avance en efectivo realizado por un tercero distinto a la denunciante y demandante de autos, realizados el día 31 de julio de 2011, por las sumas de $119.122 y de $350.000.-; sin que sea

Cincuentayuno

controvertida entre las partes de autos la existencia de relación consumidor-proveedor en los términos del artículo 1 de la Ley 19.496, por lo que se establece.

SEGUNDO: Que el hecho controvertido consiste en determinar si efectivamente la parte proveedora de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A., RUT 77.085.380-K**, representada legalmente por Cristian Enrique Arteaga Fuentes, cédula de identidad N° 13.189.660-3, mantiene a firme cobro y acrece deudas por un valor de $119.122 y de $350.000.- declaradas ilegales en sentencia dictada por este Tribunal en causa ROL N° 10.680-2011, de fecha 9 de octubre de 2012, imputándolas a la parte de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES**, cédula de identidad N° 5.081.650-8, quien aún figura en sus registros de morosidad por este concepto.

TERCERO: Que atendido el mérito de autos, denuncia particular de fojas 1 y 2, declaración indagatoria de la parte denunciante y demandante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, de fojas 4, declaración indagatoria rendida en autos por la parte denunciada y demandada de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, a través de su representante judicial, a fojas 11 y 12, escrito de contestación y denuncia presentada por la parte de **PRESTO LÍDER (SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A., RUT** 77.085.380-K, a través del abogado Patricio Christian Brown Olivares a fojas 15 a 17, Certificado de deuda emitido por **PRESTO S.A. SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, de fojas 18, Set correspondiente a estados de cuenta de tarjeta de crédito, a fojas 19 a 23, evacuación de medida para mejor resolver, virtud de la cual empresa Equifax Chile S.A., acompaña informe "Platinium" en el que se consigna que la parte de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, no guarda información histórica de fojas 31 a 35, y medida para mejor resolver, en virtud de la cual comparece **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, de fojas 40 y 41. Que los hechos denunciados consisten en infracción a la Ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor, los cuales se establecen, toda vez que la parte denunciada y demandada de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, **no obstante lo resulto en sentencia condenatoria emitida por este Tribunal, causa Rol N° 10.680-2011**, de fecha 9 de octubre de 2012, **mantiene a firme el cobro por obligaciones declaradas ilegales** por un valor de $119.122 y de $350.000.-, imputadas a la parte denunciante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, quien aún figura en sus registros de morosidad por este concepto, según consta en Certificado de deuda emitido por **PRESTO S.A. SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, con fecha 8 de noviembre de 2013, documento en el que la parte denunciada

declara que a dicha fecha, la actora registra una deuda total que asciende a la cantidad de $2.308.046, con cargo a su línea de crédito, para con la empresa denunciada de autos, documento que es suscrito por Leslie Quevedo V. encargada comercial de Presto, agente de sucursal, a fojas 18; y en los respectivos estados de cuenta de tarjeta de crédito de la que es titular la parte denunciante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, correspondiente a los periodos que van desde el 22 de agosto 2013 al 21 de septiembre de 2013; 29 de agosto 2013 al 21 de octubre 2013; 22 de octubre de 2013 al 21 de noviembre de 2013; 22 de noviembre de 2013 al 21 de diciembre de 2013; y 22 de diciembre de 2013 al 21 de enero de 2014, según consta a fojas 19 a 23; documentos de fojas 19 a 23, que además permiten concluir que la parte denunciante mantiene una conducta inquebrantable en el tiempo, consistente en el pago de lo que efectivamente consume mes a mes, por lo que para determinar el cobro en exceso que realiza la parte denunciada de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, cabe descontar en cada estado de cuenta el valor por las compras validamente realizadas por la parte denunciante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, singularizadas en el estado de cuenta con la denominación de "1. Total de Operaciones", y asimismo, los costos singularizados como "2. Productos o Servicios Voluntariamente Contratados", que son pagados mes a mes por la parte denunciante; desglosándose la deuda imputada en la forma que a continuación se describe:

1.- A fojas 19 y 19 vta, estado de cuenta al día 22 de octubre de 2013, monto cobrado: $1.698.207; menos lo efectivamente consumido, incluido item 2, $597.501, pagado según consta en estado siguiente; cobro injustificado $1.100.706.- de los cuales $43.163.- corresponden a cobro por impuesto DL 3475 uso de línea (al 05 de octubre de 2013), e interés línea de crédito (al 22 de octubre de 2013), ambos valores individualizados en el item 3, del estado de cuenta analizado, denominado "cargos, comisiones, impuestos, abonos"; y del restante valor de $1.057.543, el que conforme a lo precedentemente establecido, se descompone en la deuda ilegal e improcedente conforme Causa Rol 10680-2011 de un total de $469.122.-, más el acrecimiento accesorio por un valor de $588.421.-; sin que la parte denunciada de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, acredite en autos la suma de $1.100.706.- que imputa a la parte denunciante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, en este estado de cuenta.

2.- A fojas 20 y 20 vta, estado de cuenta al día 22 de noviembre de 2013, monto cobrado: $1.702.788.-; menos lo efectivamente consumido, incluido item 2, e impuesto dl 3475 de item 3, $556.816, pagado según consta en estado siguiente; cobro injustificado $1.145.972.- de los cuales $45.266.- corresponden a cobro por interés línea de crédito (al 22 de noviembre de 2013), valor individualizado en el item 3, del estado de cuenta analizado, denominado "cargos, comisiones,

impuestos, abonos"; y del restante valor de $1.100.706, el que conforme a lo precedentemente establecido, se descompone en la deuda ilegal e improcedente conforme Causa Rol 10680-2011 de un total de $469.122.-, más el acrecimiento accesorio por un valor de $631.584.- sin que la parte denunciada de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, acredite en autos la suma de $1.145.972.- que imputa a la parte denunciante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, en este estado de cuenta.

3.- A fojas 21 y 21 vta, estado de cuenta al día 22 de diciembre de 2013, monto cobrado: $2.018.751.-; menos lo efectivamente consumido, incluido item 2, e impuesto dl 3475 de item 3, $825.137, pagado según consta en estado siguiente; cobro injustificado $1.193.614.- de los cuales $47.642.- corresponden a cobro por interés línea de crédito (al 22 de diciembre de 2013), valor individualizado en el item 3, del estado de cuenta analizado, denominado "cargos, comisiones, impuestos, abonos"; y del restante valor de $1.145.972, el que conforme a lo precedentemente establecido, se descompone en la deuda ilegal e improcedente conforme Causa Rol 10680-2011 de un total de $469.122.-, más el acrecimiento accesorio por un valor de $676.550.- sin que la parte denunciada de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, acredite en autos la suma de $1.193.614.- que imputa a la parte denunciante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, en este estado de cuenta.

4.- A fojas 22 y 22 vta, estado de cuenta al día 22 de enero de 2014, monto cobrado: $1.520.378.- ; menos lo efectivamente consumido, incluido item 2, e impuesto dl 3475 de item 3, $285.593, pagado según consta en estado siguiente; cobro injustificado $1.235.000.- de los cuales $40.901.- corresponden a cobro por interés línea de crédito (al 22 de enero de 2013), valor individualizado en el item 3, del estado de cuenta analizado, denominado "cargos, comisiones, impuestos, abonos"; y del restante valor de $1.194.099.-, el que conforme a lo precedentemente establecido, se descompone en la deuda ilegal e improcedente conforme Causa Rol 10680-2011 de un total de $469.122.-, más el acrecimiento accesorio por un valor de $724.977.- sin que la parte denunciada de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, acredite en autos la suma de $1.235.000.- que imputa a la parte denunciante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, en este estado de cuenta.

5.- A fojas 23 y 23 vta, estado de cuenta al día 22 de febrero de 2014, monto cobrado: $1.497.836.-; menos lo efectivamente consumido, incluido item 2, e impuesto dl 3475 de item 3, $222.561, y descuento por comisión administración de $2.017; cobro injustificado $1.273.258.- de los cuales $38.473.- corresponden a cobro por interés línea de crédito (al 22 de febrero de 2014), valor individualizado en el item 3, del estado de cuenta analizado, denominado "cargos,

Cuarta jarta

comisiones, impuestos, abonos"; y del restante valor de $1.234.785.-, el que conforme a lo precedentemente establecido, se descompone en la deuda ilegal e improcedente conforme Causa Rol 10680-2011 de un total de $469.122.-, más el acrecimiento accesorio por un valor de $765.663.- sin que la parte denunciada de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, acredite en autos la suma de $1.273.258.- que imputa a la parte denunciante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, en este estado de cuenta.

Sin que la parte denunciada de **PRESTO S.A. SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** aporte antecedente alguno durante todo el curso del proceso capaz de justificar el cobro de una deuda por la suma de $1.273.258.-, que imputa a la parte denunciante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, en el estado de cuenta de fojas 23 y 23 vta, del 22 de febrero de 2014, atendido que no acompaña medio probatorio de ninguna especie que consigne causa y título que la habiliten a exigir el cumplimiento de una obligación que según sus dichos asciende a un valor de $$1.273.258.-, correspondiéndole probar la existencia de la obligación que alega; más aún, teniendo en cuenta que ha sido establecido en autos el hecho consistente en que la parte consumidora de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, da cumplimiento efectivo a las obligaciones que contrae con la parte denunciada según consta a fojas 19 a 23 de autos; antecedentes que se encuentran contestes con los hechos que motivan las acciones de autos y con lo sentenciado en el proceso rol N° 10.680-2011, que en su considerando Tercero, a fojas 122 y 123, señala: "Que al mérito de lo declarado por las partes, especialmente la parte denunciada y demandad de Servicios y Administradora de Créditos Comerciales Presto S.A., RUT 77.085.380-K, quien sólo se ha limitado a negar los hechos, señalando que la parte denunciante y demandante de Zoila Elena Vargas Morales, cédula de identidad N° 5.081.650-8, es responsable de las obligaciones contraídas con fecha 31 de julio de 2011, esto es, por compra efectuada en el Hipermercado por al suma de $119.122, y un avance en efectivo o súper avance presuntamente efectuado por la parte denunciante y demandante en cajero automático por la suma de $350.000.-, hechos que no son reconocidos por la parte consumidora final, toda vez que la parte denunciada y demanda de autos no ha acreditado durante el curso del proceso si efectivamente los mencionados bouchers por la suma de $119.122 y el avance en efectivo supuestamente efectuado por la parte denunciante y demandante en cajero automático por la suma de $350.000.-, fueron suscritos por ésta, es más en ninguno de los referidos documentos se puede apreciar que la parte denunciante y consumidora de autos haya realizado compra alguna que pueda generar los distintos cargos que se le imputan "se efectuó el análisis técnico correspondiente, se determinó que coexistían diferencias o errores a nivel de banda magnética", quien dentro del contexto afirma haber efectuado el análisis técnico correspondiente y cuyo

Cuentas Cuco

reporte no lo presenta ante el Tribunal al momento de la prueba. Tampoco presenta ante la presencia de este Tribunal los bouchers correspondientes tanto para la compra como súper avance, siendo apercibido pro el Tribunal haciendo caso omiso de la carga de presentar tales documentos. Sólo limitándose a negar los hechos y desmentirlos. Por lo que apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de sana crítica se determina, que…no existe fuente de obligación suscrita por la denunciante y demandante que acredite en autos las sumas que la parte denunciada…pretende imputarle…"; acto procesal que declaró la improcedencia del cobro a la parte de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, de las sumas de $119.122.- por compras en supermercado, y de $350.000.- por avance en efectivo, valores que sumados dan un resultado de $469.122.-; cobro impropio, respecto de la parte de denunciante, que es nuevamente conocido por este Tribunal, con posterioridad al conocimiento de la causa rol 10680-2011, evidenciando un comportamiento continuo y contumaz en que incurre reiteradamente la parte denunciada, esta vez por nueva infracción a los derechos de los consumidores, consistente en mantener el cobro de una deuda improcedente por la suma total de $469.122.-, conforme lo resuelto en cusa rol 10680-2011, valor que acrece al día 22 de febrero de 2014, hasta la suma de $1.273.258..-, según consta en copia simple de estado de cuenta de la parte denunciante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, de fojas 23 de autos, emitido por la parte denunciada de **PRESTO S.A. SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.; deuda así acrecentada, que aún aparece en los registros de la parte demandada, quien insiste en su cobro mediante constantes llamados telefónicos de ejecutivos de la empresa demandada** - hecho no controvertido por la parte denunciada y demandada - **no obstante haber sido declarada ilegal por sentencia de autoridad competente; obligación ilegal a la que además la parte denunciada y demandada le aplica intereses y reajustes, remitiendo los antecedentes de la parte denunciante a sus registros comerciales con el fin de obtener un beneficio económico improcedente, demostrando de esta forma, un abierto desacato a lo resuelto en definitiva por un Tribunal de la República; sin que la parte denunciada y demandada repare, pudiendo hacerlo, el mal causado, ni siquiera al tiempo de ser dictada esta Sentencia; hechos que resultan efectivamente demostrados con los documentos comerciales acompañados a fojas 18 a 24 de autos, y lo resulto en sentencia definitiva dictada en causa Rol N° 10680-2011**, proceso que ha sido tenido a la vista al momento de resolver los hechos investigados en autos. Por lo que apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible a esta Sentenciadora formarse convicción respeto de la ocurrencia de los hechos denunciados, determinando la responsabilidad infraccional de la parte de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, representada legalmente por Cristián Enrique Arteaga Fuentes, cédula de

identidad N° 13.189.660-3, quien vulnera en forma permanente los derechos del consumidor final **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, causándole sorpresa, impotencia y afectándola emocionalmente, al mantener a firme el cobro y acrecer deudas por un valor de $119.122 y de $350.000.- declaradas ilegales en sentencia dictada por este Tribunal en causa ROL N° 10.680-2011, de fecha 9 de octubre de 2012, imputándolas a la parte de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES**, cédula de identidad N° 5.081.650-8, quien aún figura en sus registros de morosidad por este concepto, valores que sumados dan un resultado de $469.122.-; cobro impropio que la parte de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.**, RUT 77.085.380-K, representada legalmente por Cristian Enrique Arteaga Fuentes, cédula de identidad N° 13.189.660-3, acrece al día 22 de febrero de 2014, hasta la suma de $1.273.258.-, según consta en copia simple de estado de cuenta de la parte denunciante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, de fojas 23 de autos. Infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal.

Con todo, llama la atención la displicencia de cómo la parte de SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A., RUT 77.085.380-K, **afecta la Fe Pública, ya que no sólo afecta los derechos de la parte demandante de autos sino que, además, no respeta sentencia firme y ejecutoriada que la condena, siendo ésta emitida por Tribunal competente, acto procesal que se encuentra firme y ejecutoriado.**

b) **<u>En el aspecto civil:</u>**

Respecto a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1 y 2, interpuesta por la consumidora ZOILA ELENA VARGAS MORALES, cédula de identidad N° 5.081.650-8, en contra de la parte de SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A., RUT 77.085.380-K, representada legalmente por Cristian Enrique Arteaga Fuentes, cédula de identidad N° 13.189.660-3, por una cuantía de $7.000.000.- por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

<u>CUARTO:</u> Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional del proveedor **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, representada legalmente por Cristian Enrique Arteaga Fuentes, cédula de identidad N° 13.189.660-3, corresponde la responsabilidad civil por los daños y perjuicios causados a la consumidora **ZOILA ELENA VARGAS MORALES**, cédula de identidad N° 5.081.650-8.

<u>QUINTO:</u> Que los documentos acompañados por la parte demandante, no han sido objetados por la parte demandada en tiempo y forma, siendo estos los siguientes:

Cuatrosiete

1.- Certificado de deuda emitido por **PRESTO S.A. SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, con fecha 8 de noviembre de 2013, en el cual se expresa que a dicha fecha la actora registraba una deuda total de $2.308.046, con cargo a la línea de crédito para con la empresa. Documento emitido por Leslie Quevedo V. encargada comercial de Presto, agente de sucursal, con firma ilegible, a fojas 18.

2.- Set correspondiente a estados de cuenta de tarjeta de crédito a cargo de la actora correspondiente a las siguientes fechas: 22 de agosto de 2013 a 21 de septiembre de 2013; 29 de agosto de 2013 a 21 de octubre de 2013; 22 de octubre de 2013 a 21 de noviembre de 2013; 22 de noviembre de 2013 a 21 diciembre de 2013; 22 de diciembre de 2013 a 21 de enero de 2014; de fojas 19 a 23.

SEXTO: Que los documentos acompañados en autos de fojas 18 a 23, y sentencia firme y ejecutoriada dictada en causa rol N° 10680-2011, apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica, tienen la suficiente calidad de prueba para regular prudencialmente los perjuicios por daño moral causado por la parte demandada, por vulnerar los derechos de la parte demandante de autos, atendido que la parte demandada causa sorpresa, angustia e impotencia, afectando emocionalmente a la parte demandante, al mantener a firme el cobro de las sumas de $119.122.- por compras en supermercado, y de $350.000.- por avance en efectivo, valores que sumados dan un resultado de $469.122.-; cobro impropio que la parte de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.**, RUT 77.085.380-K, representada legalmente por Cristian Enrique Arteaga Fuentes, cédula de identidad N° 13.189.660-3, acrece al día 22 de febrero de 2014, hasta la suma de $1.273.258.-, según consta en copia simple de estado de cuenta de la parte denunciante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, de fojas 23 de autos; insistiendo en su cobro mediante constantes llamados telefónicos de ejecutivos de la empresa demandada, no obstante haber sido declarada ilegal por sentencia de autoridad competente, obligación inexistente a la que además la parte demandada le aplica intereses y reajustes, con el fin de obtener un beneficio económico improcedente e impidiendo con ello su legítimo derecho de acceso a crédito, en abierto desacato a lo resuelto en definitiva por un Tribunal de la República; sin que la parte denunciada y demandada repare, pudiendo hacerlo, el mal causado ni aún al tiempo de dictarse de esta sentencia; fijando esta Sentenciadora la indemnización por daño moral en la suma de **$2.000.000**.- (dos millones de pesos), cantidad que deberá pagar la parte proveedora y demandada de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, a la parte consumidora y demandante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8.

SEPTIMO: Que atendido lo señalado en el artículo 27 de la Ley 19.496, esta indemnización deberá ser reajustada según la variación que experimenta por el Índice de Precios al Consumidor,

Cuarenta y ocho

terminado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se rodujo la infracción y el mes precedente al del pago efectivo de la indemnización.

CTAVO: Que la parte demandante pide que se le paguen intereses, los que también deben oncederse, pues es necesario que la indemnización sea completa, según lo expresado en el onsiderando anterior. Esta indemnización moratoria se encuentra consagrada por la Doctrina y la risprudencia (N°s 468, 469 y 470 de la obra "De la Responsabilidad Extracontractual... de Don rturo Alessandri Rodríguez").

Dicho interés se fija prudencialmente en el interés anual corriente para operaciones reajustables n dinero, desde el día que esta sentencia se encuentre ejecutoriada y hasta el día del pago fectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicará el señor Secretario del ribunal.

OVENO: Que la parte demandada de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE REDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT N° 77.085.380-K, representada legalmente or Cristian Enrique Arteaga Fuentes, cédula de identidad N° 13.189.660-3, ha sido vencida en e juicio, por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 15.231, eberá pagar las costas de la causa. **Y CON LO RELACIONADO Y TENIENDO RESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14, 17, 23 Y 24 DE LA EY N° 18.287, SE RESUELVE:**

n el aspecto infraccional.

.- Que se condena a **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS OMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, representada legalmente por Cristian nrique Arteaga Fuentes, cédula de identidad N° 13.189.660-3, o por quien detente tal calidad al omento de la notificación de esta sentencia, al pago de una multa de **50 UTM (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales)**, por las infracciones cometidas y consignadas en el onsiderando tercero de esta sentencia, quien mantiene a firme el cobro de las sumas de 19.122.- por compras en supermercado, y de $350.000.- por avance en efectivo, valores que umados dan un resultado de $469.122.-; cobro impropio conforme sentencia dictada en causa rol 0680-2011, pronunciada por este Tribunal, que la parte de **SERVICIOS Y DMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.**, RUT 77.085.380-K, representada legalmente por Cristian Enrique Arteaga Fuentes, cédula de identidad N° 3.189.660-3, acrece al día 22 de febrero de 2014, hasta la suma de $1.273.258.-, según consta en opia simple de estado de cuenta de la parte denunciante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, de fojas 23 de autos; **deuda inexistente, que aún aparece en los registros de la parte demandada, quien insiste en su cobro mediante constantes llamados telefónicos de ejecutivos de la empresa demandada, no obstante haber sido declarada ilegal por sentencia de autoridad competente, obligación ilegal a la que**

Cuartagnerie

más la parte denunciada y demandada le aplica intereses y reajustes, remitiendo los ecedentes de la parte denunciante a sus registros comerciales con el fin de obtener un eficio económico improcedente, demostrando de esta forma, un abierto desacato a lo uelto en definitiva por un Tribunal de la República; sin que la parte denunciada y mandada repare, pudiendo hacerlo, el mal causado, ni aún al tiempo de dictarse esta tencia; según consta a fojas 18 a 24 de autos. Si no pagare la multa dentro de quinto día de ificado, despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal a razón de a noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de apremio.

Que la parte de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES ESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, representada legalmente por Cristian Enrique Arteaga entes, cédula de identidad N° 13.189.660-3, o por quien detente tal calidad al momento de la ificación de esta sentencia, deberá a su costa, **eliminar la deuda inexistente e ilegal que puta**, en contravención a sentencia ejecutoriada dictada en causa rol N° 10680-2011, que al día de febrero de 2014, asciende hasta la suma de $1.273.258.- según consta en copia simple de ado de cuenta de la parte denunciante de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de ntidad N° 5.081.650-8, de fojas 23 de autos; **así como todo interés, reajuste, u cobro anexo cualquier especie, devengados o por devengar, y retirar de sus registros comerciales y de do boletín comercial y/o informe comercial al que hubiere remitido los antecedentes** erentes a la deuda inexistente e ilegal, y sus accesorias, que imputó improcedentemente a la rte de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, bajo ercibimiento legal; debiendo informar a este Tribunal dentro de tercero día de notificado de la ntencia de autos, de que ha dado cumplimiento a lo precedentemente resuelto. En caso de cumplimiento de la obligación de hacer declarada en autos, por la parte de **SERVICIOS Y DMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-, representada legalmente por Cristian Enrique Arteaga Fuentes, cédula de identidad N° 189.660-3, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de la sentencia, la rte de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, podrá mo en derecho corresponde, concurrir ante sede civil, conforme lo dispuesto en los artículos 30 del Código de Procedimiento Civil y 1553 del Código Civil, a fin de solicitar a su elección, nto con la indemnización por la mora, que se apremie al deudor para elimine **la deuda existente e ilegal que imputa**, que al día 22 de febrero de 2014, asciende hasta la suma de 1.273.258.-, **así como todo interés, reajuste, u cobro anexo de cualquier especie, evengados o por devengar, y retire de sus registros comerciales y de todo boletín comercial o informe comercial al que hubiere remitido los antecedentes** referentes a la deuda existente e ilegal, y sus accesorias, o que se le autorice a él mismo para hacerlo ejecutar por un

Sesenta 60

tercero a expensas del deudor, o que el deudor le indemnice de los perjuicios resultantes del incumplimiento.

En el aspecto civil.

1) **Ha lugar a la demanda civil** de indemnización de perjuicios interpuesta por la parte de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8, sólo en cuanto se condena a la parte de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, representada legalmente por Cristian Enrique Arteaga Fuentes, cédula de identidad Nº 13.189.660-3, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de la sentencia, a pagar a la parte demandante una indemnización de **$2.000.000**.- (dos millones de pesos) en que se han regulado prudencialmente sus perjuicios, **por concepto de daño moral**.

Esta indemnización de **$2.000.000**.- (dos millones de pesos), se pagará a la parte de **ZOILA ELENA VARGAS MORALES,** cédula de identidad N° 5.081.650-8-3, **reajustada** en la misma proporción en que hubiera variado el Índice de Precios al Consumidor, según Informe del Instituto Nacional de Estadísticas, desde que se produjo la infracción hasta el mes anterior al pago efectivo de la indemnización.

Esta indemnización de **$2.000.000**.- (dos millones de pesos), que deberá pagarse a la parte demandante, así reajustada, se aumentara con el interés anual corriente para operaciones reajustables en dinero desde el día que esta sentencia quede firme y ejecutoriada y hasta el pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicara el secretario abogado del tribunal.

4) Que la parte demandada de **SERVICIOS Y ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.,** RUT 77.085.380-K, representada legalmente por Cristian Enrique Arteaga Fuentes, cédula de identidad Nº 13.189.660-3, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de esta sentencia, deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese y comuníquese

Ofíciese al Servicio Nacional del Consumidor

ROL N° 2408-2014 SSR

Dictada por **JACQUELINE GARRIDO GUAJARDO,** Juez Titular

Autorizado por **MAURICIO ARENAS TELLERIA,** Secretario Titular