f. cuto ovse

JUZGADO POLICIA LOCAL SEGUNDO COPIAPO

Copiapó, siete de julio de dos mil diecisiete.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que, en lo principal de la presentación de fojas 32 rola querella infraccional presentada por don **JAVIER ANTONIO GARRIDO TORRES**, Cedula Nacional de Identidad Nº 10.513.243-3, domiciliado en Pasaje Cencibel N° 1822, El Palomar, Comuna de Copiapó, en contra de **"INVERSIONES Y TARJETAS S.A. (HITES)** representada por doña **PAULINA GRACIELA REYES PEREZ,** ambos domiciliados en calle Chacabuco N°373, Comuna de Copiapó, por haber vulnerado la ley 19.496. Narra como hechos fundantes de la denuncia que el día 29 de noviembre de 2016 concurrió al establecimiento denunciado dirigiéndose a la oficina de atención al cliente a objeto de solicitar el contrato suscrito con la denunciada debidamente firmado por las partes, manifestándole quien lo atendió que debía volver el 3 de diciembre ya que la encargada no se encontraba en funciones. Que en la fecha indicada concurrió a conversar con la encargada quien le manifestó que solicitaría la copia a los archivos; que volvió por lo mismo con fecha 20 de diciembre y luego el 26 del mismo mes donde se limitaron a entregarle un contrato tipo que no representa el acuerdo al que arribó con la tienda ya que éste no contiene su firma, señala el denunciante que requiere tener a la vista el contrato para transparentar los cobros y revisar específicamente aquel denominado "administración por uso." Agrega que comenzó a solicitar el contrato en abril de 2016 por cobros excesivos, que lo pidió en 8 oportunidades habiendo dejado estampado un reclamo en el libro de reclamos por la mala atención brindada al no entregarle la copia solicitada, habiendo además efectuado un reclamo ante el Sernac. Sostiene que los hechos descritos constituyen infracción a los artículos 3 letras b) y e); 12 y 23 de la ley 19.496, disposiciones legales que transcribe y pide se condene a la denunciada al pago de una multa de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 24 de la misma ley. Por el primer otrosí de la presentación y fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional demanda civilmente a **INVERSIONES Y TARJETAS S.A.** a quien vuelve a individualizar solicitando se le condene al pago de **$922.400** suma que desglosa en **$326.000** a titulo de **daño emergente** constituido por cobros históricos abusivos en compras efectuadas en la tienda; **$270.000** a titulo de **lucro cesante** correspondiente a 9 días que dejó de trabajar para concurrir a la tienda a gestionar la entrega del contrato y además concurrir a las oficinas del Sernac y posteriormente al tribunal. Por **daño moral** demanda la suma de **$326.000** debido a la poca transparencia, falta de formalidad y seriedad en que opera la oficina de atención al cliente, ya que la información entregada no fue consistente, clara y oportuna, sumas que pide se le paguen con intereses,

f. ciento doce

reajustes y costas de la causa. Por el segundo otrosí, acompaña documentos consistentes en: **a)** Registros escritos en el libro de reclamos solicitando explicación por cobros adicionales; **b)** Formulario de Tienda Hites para solicitar copia del contrato; **c)** Reclamo presentado ante el Sernac; **d)** Respuesta entregada por el Sernac mencionando que la demandada no acepta el reclamo; **e)** Formulario Único de Atención del Sernac; **f)** Solicitud de servicios a la demandada; **g)** Boletas de compra en la tienda con cobros adicionales; **h)** Cartolas de cobros administración por uso e, **i)** Contrato tipo entregado por la tienda. Por el tercer Otrosí, señala que comparecerá personalmente y por el cuarto Otrosí solicita nombramiento de receptor ad.hoc. **2)** A fojas 65 se resuelven las peticiones contenidas en la presentación de fojas 32 y siguientes, acogiéndose las acciones a tramitación. **3)** A fojas 73 atestado receptorial dando cuenta de la notificación efectuada a la representante legal de la contraparte. **4)** A fojas 103 se lleva a efecto la audiencia decretada en autos con la asistencia del querellante y demandante civil **JAVIER ANTONIO GARRIDO BRIONES** y de la denunciada y demandada civil **INVERSIONES Y TARJETAS S.A.** representada por su abogada y apoderada **ANDREA ROJAS BALLESTEROS,** quien acredita su personería mediante el mandato judicial que acompaña y que se agrega a la causa a fojas 174. La parte denunciante y demandante ratifica las acciones contenidas en lo principal y primer otrosi del libelo de fojas 32 y solicita se dé lugar a ellas con costas. El Tribunal tiene por ratificadas las acciones. La parte denunciada y demandada presenta minuta de contestación la que se tiene como parte integrante de la audiencia agregándose a la causa de fojas 76 a fojas 81, en lo principal contesta denuncia solicitando el rechazo de la acción infraccional para lo cual niega todos los hechos señalando que es el denunciante quien debe acreditar las imputaciones efectuadas a su representada de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil. Argumenta que a la fecha de suscripción del contrato en octubre de 2012 se le entregó al denunciante una copia del contrato siendo su obligación desde entonces custodiar el documento, que sin perjuicio de ello, tratándose de un contrato de adhesión que tiene clausulas estandarizadas, todo cliente puede obtener la información en la página web de su representada ya que no existen condiciones particulares que hayan sido convenidas con el denunciante. Que al requerirse información de los hechos por el Sernac se le adjuntó con fecha 26 de diciembre de 2016 el contrato tipo de los contratos de Afiliación al Sistema de Tarjetas Hites por lo que en la instancia mediadora su representada entregó las condiciones contractuales que requería el actor, que siempre se tuvo la buena disposición de entregar la información pero el

f. cuarto tercero/13

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL COPIAPÓ

denunciante exigía copia de un contrato que solo existe en el sistema cumpliendo la denunciada con el deber de transparencia, entregando oportunamente y en forma veraz la información, primero a través de la pagina web y luego entregando las condiciones de todos. En lo relacionado a los cobros por la operación de crédito, se encuentra siempre especificada en las boletas de compra que debe firmar todo cliente que hace compras mediante la utilización de crédito de la tarjeta Hites. Señala que de lo expuesto en la denuncia no se aprecia con claridad la forma en que la denunciada habría incumplido el deber de información sobre los bienes y servicios ofrecidos, o de su precio, o las condiciones de contratación u otras características relevantes que establece la ley, olvidando en este caso el denunciante, que es su deber informarse responsablemente, además siempre su representada ha tenido la información que requiere a su disposición a través de los medios señalados. En el primer otrosí, contesta la demanda indemnizatoria solicitando su rechazo dando por expresamente reproducidos los argumentos señalados en lo principal de la minuta, agregando que a cada parte le corresponderá acreditar la existencia y procedencia de las indemnizaciones solicitadas y la relación de causalidad con los hechos materia de autos. Que no existiendo incumplimiento de la normativa legal por parte de su representada no existiría obligación de indemnizar. Reitera que su parte dio estricto cumplimiento a la ley, siendo improcedente los pagos que se demandan. Que respecto del daño emergente el actor no indica cuales serían los cobros abusivos. Respecto del lucro cesante el actor solo busca un sistema para obtener el pago de una perdida inexistente ya que no describe donde trabaja, que funciones cumple y cuál fue la perdida de ganancia legítima de que fue víctima, resultando irrisoria su petición ya que nadie deja de trabajar 9 días para solicitar una copia de un contrato. Finalmente respecto del daño moral señala que no hubo un menoscabo que deba ser indemnizado. Agrega más adelante luego de citar unos fallos judiciales, que el solo hecho de la infracción no da derecho a pedir y obtener una indemnización, volviendo a citar una sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago para reforzar lo dicho, argumentando por último que las acciones indemnizatorias no pueden ser fuente de un enriquecimiento ilícito, razones todas que deberían llevar a rechazar la demanda. Por el segundo otrosí de la minuta acompaña el documento en que consta su personería para actuar por la denunciada y demandada, asumiendo el patrocinio de la causa, y resolviendo el Tribunal el contenido de la minuta se provee: A lo principal por contestada la querella. Al primer Otrosi, por contestada la demanda civil y al Segundo Otrosí, téngase presente. No se produce conciliación, se recibe la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La querellante y demandante ratifica

6. cuto cotorce/114

los documentos agregados a la causa de fojas 1 a fojas 32, teniéndolos el tribunal por acompañado con citación, salvo los que emanan de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. En el acto acompaña dos cartolas informativas correspondiente a los meses de mayo y septiembre de 2015 , en la primera no aparece el cargo de administración por uso mientras que en la segunda si aparece dicho cargo, teniendo el tribunal por acompañados los documentos bajo el apercibimiento del articulo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. la parte querellada y demandada acompaña documentos consistentes en: **a)** Contrato tipo de contrato de crédito en moneda nacional y afiliación al sistema de uso de la tarjeta Hites y servicios adicionales; **b)** requerimiento efectuado por el Sernac de fecha 30 /11 / 2016; **c)** Formulario Único de atención al público N° R 2016W1182530 y respuesta entregada por su representada al Sernac, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación. La parte querellante y demandante no rinde prueba testimonial y la parte querellada y demandada rinde la testimonial de doña **INGRID WALESKA HIDALGO UGARTE,** Cedula de Identidad N° 14.118.150-5, Jefa de Crédito de la querellada quien señala que le consta que al cliente se le entregó copia del contrato que reclama y que le consta tal situación porque es el procedimiento que se efectúa con todos los clientes que adquieren la tarjeta Hites. Agrega que ella comenzó a trabajar para la demandada en febrero de 2017, presumiendo que cuando el actor suscribió el contrato se le entregó una copia porque ese es el procedimiento que se sigue con todos los que adquieren la tarjeta, cuestión que se encuentra establecida desde hace muchos años. Posteriormente al describir el procedimiento que se sigue ante la contratación de la tarjeta la testigo responde, que el cliente se acerca a relaciones comerciales, se le solicita su cedula de identidad y posteriormente se le hace firmar el contrato en dos copias, una queda en poder de la empresa custodiándose en una bodega Mega Archivo Storbox en Santiago y la otra copia se le entrega al cliente; que los clientes se enteran de las condiciones del contrato al momento en que lo firman, posteriormente al momento de adquirir algún producto utilizando la tarjeta firma un Boucher aceptando las condiciones de cobro donde se especifican los intereses, la administración por uso y además, las condiciones, funcionamiento y tasas, de la tarjeta se encuentran publicadas en el primer piso de la tienda, oficina de relaciones comerciales, cobranzas e igualmente en la página web. Al referirse al ítem "administración por uso" la testigo señala, que este ítem tiene distintos costos dependiendo del departamento de la tienda donde el cliente hace la compra y el valor del producto, que a modo de ejemplo cita que cuando el cliente adquirió unas entradas se le cobró por administración

f. cuto [illegible] 5

6,9 UF anuales y si durante el año alcanza 6,9 UF no se le sigue cobrando. Señala que al entregársele al cliente la copia del contrato no se le hace firmar paralelamente un comprobante de entrega del contrato. Posteriormente aclara que la administración por uso se encuentra establecida de igual forma en todos los contratos de uso de la tarjeta, salvo este año 2017 en que la administración por uso es fijo en todos los departamentos y que si en todo el año una persona no usa la tarjeta no se le cobra administración y tampoco existe un retroactivo. Que cuando una persona adquiere un producto utilizando la tarjeta, la vendedora le indica el valor de las cuotas y le hace firmar un Boucher el cual establece las condiciones de la compra, vale decir, el valor del producto, el numero de cuotas y el valor de cada cuota. El Boucher lo firma el cliente y queda en poder de Tesorería. Posteriormente contesta que no existe ningún documento digital que contenga el contrato firmado por el cliente ya que como se señaló anteriormente el original queda en la tienda y se le entrega al cliente una copia timbrada y firmada por él. **5)** A fojas 108 se certifica por la Sra. Secretaria del Tribunal respecto de las diligencias pendientes en la causa. **6)** A fojas 109 se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA ACCION INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, en lo principal del libelo de fojas 56 don **JAVIER ANTONIO GARRIDO BRIONES** presentó denuncia infraccional en contra de **INVERSIONES Y TARJETAS S.A. (HITES)** persona jurídica de su giro, representada legalmente por doña **PAULINA GRACIELA REYES PEREZ,** ignora profesión u oficio, domiciliados ambos en Chacabuco N° 373, Comuna de Copiapó, por haber vulnerado los artículos 3 letras b), 12 y 23 de la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Funda su denuncia en las consideraciones de hecho y de derecho referidas en la parte expositiva de esta sentencia y que se tienen por reproducidas para todos los efectos legales.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada solicitó el rechazo de la denuncia por no existir infracción a la Ley del Consumidor señalando que le corresponde a la parte denunciante acreditar las imputaciones que formula. Reconoce que el actor se incorporó como cliente de su representada en octubre de 2012 y que posteriormente en diciembre de 2016 solicitó una copia del contrato que en su oportunidad suscribió no obstante que aquel le fue entregada a la fecha de su suscripción siendo su obligación legal custodiarlo. Que, sin perjuicio de

f- cuento ochenta y seis /156

ello, tratándose de un contrato tipo con clausulas estandarizadas por ser un contrato de adhesión podía obtener la información contenida en el contrato en cualquiera de las tiendas HITES o en la página web, ya que no existen condiciones particulares que se hayan convenido entre el contratante y la denunciada. Que a mayor abundamiento al requerirse información por el Sernac, Servicio ante el cual el denunciante presentó un reclamo, en la instancia mediadora se le entregó a éste respuesta sobre la materia adjuntándose el contrato tipo de los Contratos de Crédito y Afiliación al Sistema de Tarjetas Hites. Que, en cuanto a los cobros por las operaciones de crédito respecto de las cuales también reclamó el denunciante, aquellos siempre están especificados en las boletas de compra las cuales debe firmar el cliente cuando adquiere utilizando la tarjeta.

TERCERO: Que, con el objeto de acreditar el denunciante sus dichos acompañó los documentos que se individualizan en el segundo otrosí del libelo de fojas 32 consistentes en: **a)** A fojas 1 Formulario Único de Atención del Sernac de fecha 29 de noviembre de 2016 en el cual aparece el denunciante **GARRIDO BRIONES,** señalando que anteriormente habría efectuado un reclamo por cobros adicionales en las compras por cuotas realizadas en febrero de 2016, que ha solicitado el contrato que suscribió con la reclamada años atrás ya que éste nunca le fue entregado, solicitando la mediación del Servicio para obtener una copia a objeto de revisar si los cobros efectuados y que se le imputan en las compras fueron acordados en su oportunidad; **b)** A fojas 2, solicitud de servicio de fecha 12 de marzo de 2016 que da cuenta de la petición del contrato completo efectuada a la denunciada por el cliente Javier Antonio Garrido Briones, Rol Único Tributario N° 10.513.243-3, contrato que habría sido suscrito con fecha 7 de octubre de 2012; **c)** De fojas 3 a fojas 5 reclamos escritos estampados por el denunciante en el libro de reclamos de la empresa denunciada con fechas 20 de abril, 06 de julio y 02 de diciembre de 2016 reclamando por cobros adicionales y solicitando copia del contrato suscrito el año 2012; **d)** A fojas 5 formulario múltiple de crédito de fecha 10 de junio de 2016 firmado por el denunciante; **e)** A fojas 7 respuesta entregada por Hites al Sernac con fecha 29 de junio de 2016 respecto del reclamo R2016c913683 informándole en relación con el reclamo efectuado por el denunciante de autos que respecto de los intereses y cobros por gastos de administración en las transacciones realizadas la tarjeta Hites se encuentra sujeta a un cargo de administración por uso el cual es fraccionable por periodos y que se traduce en que el monto que se cobra es dividido por cada mes o fracción de mes establecido para el pago del crédito otorgado. Que este cargo de administración se

f. ciento diecisiete /117

encuentra debidamente informado y autorizado en el comprobante de cargo, el que en señal de conformidad es firmado por el cliente al momento de realizar la transacción, recalcan que estos cargos están autorizados por el cliente al momento de afiliarse al Sistema y Reglamento de la tarjeta Hites, que adicionalmente son informados y publicados en las áreas de relaciones comerciales y en la página web de la empresa, y que en razón de lo informado solicitan el rechazo del reclamo ya que los cobros se ajustan al contrato y a la legislación vigente; **f)** A fojas 8 boleta de ventas y servicios de fecha 26 de febrero de 2016 y comprobante de cargo asociado a la boleta, en este último documento se señala la tasa de interés mensual indicándose que el cargo mensual por uso será de $11.783 por seis meses**; g)** A fojas 9 cartola informativa emitida el 20 de marzo de 2016, en ella se señala el numero de cuotas a pagar (6), que la primera cuota vence en abril de 2016 y que junto a la cuota deberá el cliente pagar la suma de $11.783 por concepto de administración por uso, situación que resulta concordante con el comprobante de cargo e inversiones acompañado por el mismo denunciante a fojas 8 y que se ha analizado anteriormente**; h)** A fojas 10 oficio informando el cierre del reclamo N° R2016W1182530 de fecha 26 de diciembre de 2016, mediante el cual se pone en su conocimiento que la empresa Hites respondió su reclamo acogiendo su solicitud, acompañando para ello oficio remitido por Hites al Sernac el que se agregó a fojas 11 mediante el cual se adjunta un ejemplar del contrato que firmaron todos los clientes que ingresaron al Sistema de la tarjeta Hites al mismo tiempo que el cliente, señalando que el contrato firmado por este último se encuentra custodiado en una oficina de archivos externos, agregándose el contrato enviado de fojas 12 a fojas 31 junto con el Reglamento de Uso de la tarjeta Hites y Servicios Adicionales**. i)** Posteriormente a fojas 38, 39 y 40 vuelve a presentar los reclamos consignados en el libro de reclamos que se encuentran agregados a la causa a fojas 3, 4 y 5; **j)** A fojas 41 y a fojas 42 formulario múltiple de crédito de tiendas Hites de fechas 6 de mayo y 10 de junio de 2016 solicitando el actor copia del contrato**; k)** A fojas 43 Reclamo N° R2016C913683 de fecha 10 de junio de 2016 presentado por el querellante al Sernac señalando haber efectuado una compra a Hites por la suma de $218.500 en 6 cuotas de $40.829, que sin embargo al recibir los estados de cuenta se percató que le están cobrando adicionalmente $11.783, cargo que no le fue informado al efectuar la compra, solicitando le reversen el cobro supuestamente indebido y no informado al momento de adquirir el producto y se le envíe copia del contrato**; l)** A fojas 4 oficio dirigido por el Sernac al consumidor informándole el cierre del caso R2016C913683 el que en la etapa de mediación no arrojó un resultado positivo ya que el reclamado no acogió su petición**; m)** A fojas

f. ciento dieciocho | 118

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL COPIAPO

45 respuesta entregada por Tiendas Hites al Sernac en relación al reclamo R2016C913683 y que consigna la misma información del oficio respuesta agregado a la causa a fojas 7 y que no se vuelve a analizar por economía procesal; **n)** A fojas 46 copia del reclamo N° R2016W1182530 de fecha 29/ 11/ 2016, que contiene igual petición que los anteriormente analizados, esto es, cobros indebidos por administración de uso y entrega de copia del contrato; **o)** A fojas 47 copia de oficio dirigido con fecha 16 de diciembre de 2016 a Hites requiriendo información y proposición de alternativas con ocasión del reclamo N° R2016W1182530; **p)** Solicitud de servicio de fecha 12 de marzo de 2016 a Hites pidiendo copia del contrato suscrito con fecha 07 de octubre de 2012; **q)** A fojas 49 comprobante de boleta de ventas y servicio de fecha 26 de febrero de 2016 por la suma de $218.500 y comprobante de cargo asociada a la boleta en este documento se indica que se aplicará a cada cuota un interés mensual de 3.118% más un cargo por uso de $11.7893 por seis meses por lo que el monto mensual total a pagar será la suma de $52.612**; r)** A fojas 50 comprobante de venta con tarjeta de debito consignando como valor de compra debito $54.370; **s)** De fojas 51, 52 y 53 tres consultas de cuotas por vencimiento**. t)** A fojas 54 oficio de fecha 21 de diciembre de 2016 remitido por Hites al Sernac adjuntando copia del ejemplar del contrato que firmaron todos los clientes que ingresaron al Sistema de la Tarjeta Hites al mismo tiempo que el cliente, reiterando que el contrato firmado por el cliente se encuentra custodiado en una oficina de archivos externa**. u)** Copia de cartilla Informativa Hites emitida el 20 de marzo de 2016 en la que aparece el monto de las cuotas por compra y por concepto de administración por uso. **v)** A fojas 82 y 83 cartolas informativa de fechas 5 de septiembre de 2015, donde no aparece la administración por uso y de fecha 5 de mayo de 2016 donde aparece la administración por uso.

CUARTO: La parte querellada en la audiencia y con el objeto de respaldar los argumentos de sus descargos acompaño documentos consistentes en**: a)** A fojas 87 y siguientes contrato tipo de Afiliación al Sistema de Tarjetas de Crédito Hites y Reglamento; **b)** A fojas 85 formulario Único de Atención al Publico Numero R 2016W1182530 efectuado por el denunciante con fecha 20 de noviembre de 2016 respecto a los presuntos cobros adicionales por administración por uso y solicitud de entrega de contrato de afiliación al sistema de tarjetas de crédito; **c)** A fojas 86, oficio despachado a su representada por el Sernac con fecha 30 de noviembre de 2016 requiriendo información respecto del reclamo efectuado por el denunciante de autos.

QUINTO: Que, la denunciada rindió de fojas 104 y siguientes la testimonial de

a cuatro ... [illegible]

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL COPIAPO

doña **ANDREA WALESKA HIDALGO UGARTE,** Cedula de Identidad N° 14.118.150-5, Jefa de Crédito de la empresa denunciada, quien declaró que sabe y le consta que al cliente se le entregó copia del contrato que reclama y que tal hecho le consta porque es el procedimiento que se utiliza para todos los consumidores que adquieren la tarjeta Hites. Igualmente expuso que comenzó a trabajar para la denunciada en el mes de febrero del año 2017 pero que presume que tienen que haberle entregado copia del contrato al denunciante al momento de su suscripción porque ese es el procedimiento que se tiene con todos aquellos que adquieren la tarjeta y es un procedimiento que se encuentra establecido desde hace muchos años por no decir desde siempre. Que al preguntársele cual es el procedimiento para la contratación de la tarjeta la testigo respondió que el cliente se acerca a Relaciones Comerciales, se le solicita la cedula de identidad luego se le hace firmar un contrato en dos copias, una queda en poder de la empresa y la otra se le entrega al cliente, la que se mantiene en la empresa es custodiada en una bodega Mega Archivo en Storebox en Santiago. Al preguntársele de la manera en que los clientes se enteran de las condiciones de crédito en la tienda la testigo responde: En primer lugar al firmar el contrato ya que en éste se encuentran consignadas las condiciones, luego al momento de la compra ya que en ese instante la persona firma un Boucher aceptando las condiciones de cobro donde se especifican los intereses y el cobro de la administración por uso y, en tercer lugar porque la publicación de las condiciones, funcionamiento de la tarjeta y tasas están en la tienda en el primer piso departamento de relaciones comerciales y cobranza e igualmente en la página web de la empresa. Al requerírsele por el tribunal información del motivo por el cual algunos meses no se le cobra a los clientes el ítem "administración por uso" la testigo responde, que este ítem tiene distintos costos dependiendo del departamento en que compre el cliente con ciertas UF anuales que están distribuidas en los distintos departamentos. Que en el caso del cliente cuando compró las entradas ese ítem era de 6,9% anuales, si durante el año alcanzaba el máximo de las 6,9 Unidades de Fomento no le siguen cobrando. Que la administración por uso esta establecida en todos los contratos de uso de la tarjeta salvo este año 2017 en que la administración por uso fue fija para todos los departamentos. Agrega que si una persona en todo un año no usa la tarjeta no le cobran administración por uso y que tampoco éste opera de manera retroactiva. Que al entregarse el contrato no se le hace firmar al cliente algún documento que dé cuenta de la entrega. Que cuando una persona adquiere un producto con la tarjeta se le hace firmar un Boucher y en él se establecen las condiciones de compra, vale decir el valor del producto, el numero de cuotas, el valor de cada cuota y que este Boucher

fs. ciento veinte 120

queda en poder de tesorería. Agrega que no existe ningún documento digital que contenga el contrato firmado por el cliente porque un contrato es para la tienda que lo archiva en la forma que se ha señalado y la otra copia se entrega al cliente.

SEXTO: Que, antes de entrar al fondo del asunto es necesario verificar e identificar si se configura en la especie la relación entre proveedor y consumidor, conceptos definidos en la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores en su articulo 1°. De acuerdo a dicha definición, efectivamente en la especie nos encontramos en presencia de dicha relación, entendiéndose que el actor de autos tiene la calidad de consumidor lo que consta de los documentos respaldatorios analizados en el considerando cuarto.

SÉPTIMO: Que, del mismo modo, es necesario verificar si la denunciada **INVERSIONES Y TARJETAS S.A. (HITES)** incurrió en infracción al artículo 3 b) de la ley 19.496, que se refiere a la entrega de una información veraz y oportuna sobre los bienes o servicios ofrecidos, las condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos y al artículo 23 del mismo cuerpo legal, disposición que señala, que comete infraccion a la ley, el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso, medida del respectivo bien o servicio.

OCTAVO: Que, la querella infraccional de fojas 32, reclamos consignados por el denunciante en el libro de reclamos de la empresa denunciada con fechas 20 de abril, 6 de julio y 7 de octubre de 2016 agregados a fojas 3, 4, 5 y vueltos a agregar a fojas 38, 39 y 40 reclamando por un cobro adicional de administración por uso, pidiendo la entrega de copia firmada por él del Contrato de Afiliación al Sistema de tarjeta Hites; presentaciones efectuados por el querellante al Sernac con fechas 10 de junio y 29 de noviembre de 2016 agregadas a fojas 1, 43 y 46 referidas al mismo tema, solicitudes de servicio de fechas 12 de marzo, 6 de mayo y 10 de junio de 2016 agregadas a fojas 2, 6, 41, 42 y 48 peticionando la entrega del mismo antecedente; información solicitada por el Sernac a la querellada con fechas 29 de noviembre y 26 de diciembre de 2016 agregadas a fojas 10, 47 y 86 pidiendo entrega del contrato de afiliación a la tarjeta Hites firmada por el querellante; respuestas entregadas por la querellada al Sernac con fechas 29 de junio y 21 de diciembre de 2016 agregadas a la causa a fojas 7, 11 y 45 señalando que el cobro por administración por uso de la tarjeta se encontraría

fs. cuto reverso 225

debidamente informado y autorizado en el contrato firmado por el cliente al momento de afiliarse al Sistema y Reglamento de la Tarjeta Hites el cual se encontraría custodiado en una oficina de archivos externa, remitiendo con el objeto de cumplir lo solicitado por el Servicio un contrato tipo que se agregó a la causa de fojas 12 a fojas 31, vuelto a agregar de fojas 87 a fojas 101 el que según la querellada sería aquel que firmaron todos los clientes que ingresaron al Sistema de la Tarjeta de Crédito Hites al mismo tiempo que el cliente, esto es, en octubre de 2012, dan cuenta que las gestiones de mediación con el proveedor querellado no arrojaron un resultado positivo por cuanto si bien la empresa respondió, no acogió la petición de remitir al Sernac una copia del contrato firmado por el cliente que fue lo que en reiteradas oportunidades se solicitó a objeto que el querellante se enterará adecuadamente de las clausulas convenidas. Por otra parte, la aseveración brindada por la testigo de la querellada doña INGRID HIDALGO UGARTE en el sentido que se le habría entregado al querellante a la firma del contrato en octubre de 2012 una copia firmada por él no será considerada por el Tribunal desde el momento que a la fecha mencionada la testigo no trabajaba para la querellada, habiendo ingresado a prestar servicios para ésta recién en febrero de 2017, esto es, con 5 años de posterioridad a la firma del contrato requerido, desprendiéndose de los dichos de la testigo consignados a fojas 104 que ésta desconoce de la entrega del contrato al cliente en la fecha mencionada, octubre de 2012, y que simplemente presume tal hecho ya que así lo señaló expresamente.

NOVENO: Que, no obstante haber remitido la querellada un contrato tipo a requerimiento del Sernac, haber acompañado luego el mismo contrato en la audiencia de contestación, conciliación y prueba, no se pude tener por cumplida la obligación, ya que el contrato entregado no corresponde a lo solicitado, esto es, copia del documento original debidamente firmado por el cliente el que se encontraría custodiado por la empresa. Tampoco acompañó los Boucher firmados por el cliente aceptando los cargos de administración por uso, documentos que según lo declarado a fojas 106 por la testigo de esa parte se custodian en Tesorería.

DECIMO: Que, de los antecedentes analizados de acuerdo a las normas de la sana critica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 se debe concluir que los hechos establecidos en el considerando octavo y noveno constituyen infracción al artículo 3 letra b) que preceptúa que son derechos básicos del consumidor, *"el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación*

fs. ciento veintidos/522

y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos" obligación de información que la empresa querellada con su actuar no ha cumplido, infringiendo el imperativo contenido en el artículo 12 de la precitada ley, que preceptúa que, "*todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio*" lo que acorde lo establecido, no hizo, en perjuicio del querellante, e igualmente contravino el artículo 23 del mismo cuerpo legal al haber actuado negligentemente ocasionando menoscabo al cliente, motivo por el cual la acción infraccional será acogida tal como se señalará en lo resolutivo.

II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL.

DECIMO PRIMERO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 32 fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional el actor demanda civilmente solicitando se condene a la demandada **INVERSIONES Y TARJETAS S.A. (HITES)** al pago de **$922.400,** suma que desglosa en **$326.000** a titulo de **daño emergente** constituido por cobros históricos abusivos en compras realizadas en la tienda; $270.000 a titulo de lucro cesante considerando que dejó de trabajar por lo menos 9 días para concurrir a efectuar reclamos en la tienda Hites, luego al Sernac y por último al Tribunal, y **$326.00** a titulo de **daño moral**, constituido por la poca transparencia, falta de formalidad y seriedad con el cliente ocasionándole menoscabo al no obtener respuestas consistentes y formales, sumas que pide se le paguen con intereses y reajustes más las costas de la causa.

DECIMO SEGUNDO: Que, al contestar la contraparte la demanda indemnizatoria en el primer otrosí de la minuta agregada a fojas 76 solicita su rechazo por las consideraciones de hecho y de derecho referidas en lo infraccional. Alega que no corresponde acoger la indemnización peticionado a titulo de daño emergente desde el momento que el actor ni siquiera indica cuales son los cobros abusivos en las compras o a qué tipo de cobros se refiere; Que en cuanto al lucro cesante notoriamente el actor pretende utilizar un sistema judicial para obtener el pago por una pérdida inexistente, ya que ni siquiera señala donde trabaja, que funciones realiza y cuál fue la perdida de ganancia legítima de que fue víctima, resultando irrisorio pretender que se pierde de trabajar 9 días para solicitar copia de un contrato, hacer

f. cuatro veintitres | 123

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL COPIAPÓ

gestiones administrativas ante el Sernac y / o judiciales y en cuanto al daño moral el actor no acreditó la afrenta a su dignidad que habría sufrido provocándole un estado sicológico deficitario.

DECIMO TERCERO: Que el demandante no señaló en su libelo cuales habrían sido los cobros históricos abusivos que le fueron cobrados en la tienda, por ende no acompañó ningún antecedente que diera cuenta de un cobro abusivo por la suma que demanda. En cuanto al lucro cesante demandado sucede igual situación ya que el actor no acompañó antecedentes que acrediten cual es el valor mensual que percibe por concepto de renta o remuneración, lo que impide determinar el valor diario que supuestamente habría dejado de percibir por los días no trabajados, razones por las cuales no se podrá acceder a su petición en cuanto a indemnizar los itemes mencionados.

DECIMO CUARTO: Que, en cuanto al daño moral demandado, basta con ponerse un momento en el lugar del actor para entender la aflicción y stress que le debe haber ocasionado al no obtener respuesta por parte de la demandada respecto al contrato firmado por él que peticionó en reiteradas oportunidades incluso por intermedio del Sernac, razón por la cual se le indemnizara este ítem en la forma que se indicará en lo resolutivo.

Por estas consideraciones y apreciando los hechos y probanzas conforme a las normas de la sana critica establecida en el articulo 14 de la ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en relación con lo estipulado en los artículos 3 b), 12, 23 y 24 de la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, articulo 2314 y 2316 del Código Civil

SE RESUELVE:

1° Que, se **ACOGE** la querella infraccional presentada por don **JAVIER ANTONIO GARRIDO BRIONES**, Cedula de identidad N° 10.513.243-3, domiciliado en Pasaje Cencibel N° 1822, El Palomar, Comuna de Copiapó en lo principal del libelo de fojas 32, en consecuencia se **CONDENA** a la denunciada **INVERSIONES Y TARJETAS S.A.(HITES)** persona jurídica de su giro, representada por doña **PAULINA GRACIELA REYES PEREZ,** ambos domiciliados en esta ciudad calle Chacabuco N° 373, al pago de una multa de **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago por haber incurrido en infracción a los articulo 3 letra b), 12 y 23 de la ley 19.496 Sobre Protección a

fs. ciento veinticuatro/124

los Derechos de los Consumidores. Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de esta sentencia, sufrirá la representante legal de la condenada o quien la subrogue o reemplace en sus funciones, por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que **SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios solo en cuanto se **CONDENA** a la demandada **INVERSIONES Y TARJETAS S.A. (HITES)** al pago de **$72.000 (setenta y dos mil pesos)** por concepto de daño moral.

3° Que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, la suma indicada en el punto anterior deberá pagarse reajustada conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el mes precedente a aquel en que el pago se haga efectivo e intereses corrientes desde que el condenado se encuentre en mora.

4° Que, no se condena en costas a la demandada por no haber resultado totalmente vencida.-

NOTIFIQUESE.

Rol Nº 114/ 2017.

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado.